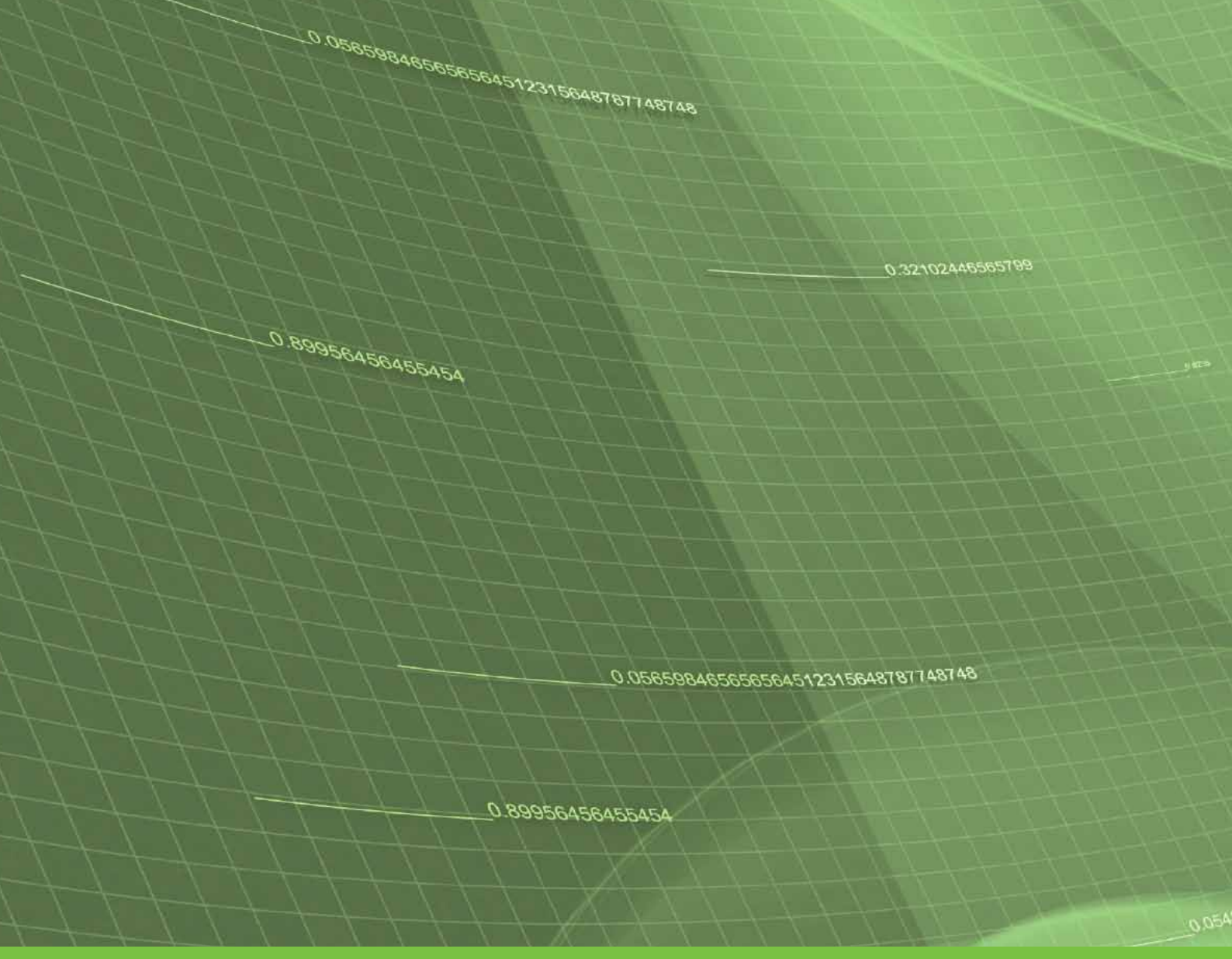


Centrales Públicas de Riesgo, Burós de Crédito y **el Sector Microfinanciero** en América Latina

0.952654875

0.00000

3.568



Este informe fue elaborado por Maritza Rodriguez Saavedra, Global Methodology Manager, con el apoyo de Damian von Stauffenberg y el equipo de MicroRate.

El contenido y las opiniones expresadas en este informe son de los autores, y no necesariamente representan las posiciones oficiales de Calmeadow, CAF y el Fondo Multilateral de Inversiones.

CALMEADOW

www.calmeadow.com

CAF

www.caf.com

FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES

www.fomin.org



Noviembre de 2012

Contenido

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y LIMITACIONES	6
2. RESUMEN EJECUTIVO	8
3. PRINCIPALES PROBLEMAS QUE ENFRENTA EL SECTOR MICROFINANCIERO EN RELACIÓN CON CENTRALES PÚBLICAS DE RIESGO Y BURÓS DE CRÉDITO (SEGÚN ORDEN DE IMPORTANCIA) Y MEJORES PRÁCTICAS QUE LOS MITIGAN	11
3.1 Falta de oportunidad de datos	11
3.2 Falta de reportantes y dispersión de información en los burós de crédito	13
3.3 Falta de exactitud de los datos	15
3.4 Marco regulatorio discriminatorio para IMF	17
3.5 Protección legal excesiva al deudor	18
3.6 Insuficiencia de los datos	19
3.7 Corta retención de datos	20
3.8 Precios relativamente altos	21
3.9 Temores de conflicto de intereses debido a la propiedad de las IMF en los burós de crédito	22
3.10 Insuficiente difusión o incumplimiento de normas existentes sobre protección de datos y derechos del consumidor	23
4. CONCLUSIONES	25
5. RECOMENDACIONES	26
ANEXO 1: ALINEAMIENTO DE LOS PAÍSES EN ESTUDIO A LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS	27
 Bolivia	28
 Brasil	40
 Colombia	50
 El Salvador	60
 Guatemala	72
 México	86
 Nicaragua	100
 Perú	112
 República Dominicana	122
ANEXO 2: CUADRO COMPARATIVO SOBRE EL ALINEAMIENTO DE LOS PAÍSES EN ESTUDIO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL	133
ANEXO 3: RESUMEN DE PRINCIPIOS Y GUÍAS DEL BANCO MUNDIAL	134
ANEXO 4: GLOSARIO	139



Prólogo

Burós de crédito y centrales de riesgo en América Latina y el Caribe

Han pasado ya más de tres décadas desde que las primeras experiencias de microfinanzas en países como Bolivia y Bangladesh mostraron que la prestación de servicios financieros a poblaciones de menores ingresos podía ser viable. Con el pasar de los años y tras un proceso muy rico de experimentación, se ha hecho evidente que las microfinanzas son viables y hoy presentan niveles de escala, rentabilidad y sofisticación inimaginables en sus orígenes.

A lo largo de los años, las microfinanzas se han ido integrando a los sistemas financieros de nuestros países de forma notable, lo que ha permitido que millones de familias tengan, por primera vez, acceso a servicios financieros de calidad. Si bien las microfinanzas todavía se identifican fundamentalmente como servicios de microcrédito, muchas instituciones han ampliado su oferta y proveen ya servicios de depósitos, remesas y seguros, entre otros. Las microfinanzas son, sin duda, una herramienta poderosa de inclusión financiera.

La inserción de millones de nuevos clientes en el sistema financiero trae sus propios desafíos. Un reto importante es que se deben crear mecanismos para compartir información de modo masivo, que permitan un crecimiento sano del sector, lo cual incluye la disponibilidad oportuna de información de la situación crediticia de cada cliente en todo el sistema financiero. Esta información, que tradicionalmente es provista por los burós de crédito y centrales de riesgo, es vital para prevenir incidentes de sobreendeudamiento, ya que permiten obtener una mirada completa del cliente.

Consciente de esos riesgos y fiel a su mandato original de apoyar a sus clientes en el largo y difícil camino hacia una mayor prosperidad, la industria de las microfinanzas ha reaccionado positivamente. Hoy más que nunca hay un genuino interés de la industria por asegurar que los productos y servicios que se ofrecen, así como sus condiciones, contribuyan al bienestar de sus clientes. Ya han sido lanzados muchos programas de medición del efecto de las microfinanzas, así como indicadores de impacto socio-económico. Y se están haciendo grandes esfuerzos por implementar y mejorar dichos indicadores, así como para utilizarlos en la toma de decisiones.

Los burós de crédito y las centrales de riesgo son vitales para medir de manera más efectiva el nivel de endeudamiento real de los clientes, lo que contribuye a reducir su posibilidad de sobreendeudamiento, que en última instancia afecta tanto a los clientes como a las microfinancieras y a sus proveedores de recursos. Esto convierte a estas organizaciones en pilares de defensa de la reducción del riesgo de sobreendeudamiento.

Elaborado por MicroRate, el presente estudio tiene como objetivo identificar las mejores prácticas de los burós de crédito y centrales de riesgo de América Latina con el fin de determinar las oportunidades de mejora y de modo de generar un ambiente propicio para su funcionamiento con especial énfasis en su nivel de adecuación en microfinanzas.

Es como parte de dichos esfuerzos, y específicamente pretendiendo reducir el riesgo de sobreendeudamiento como una de las secuelas posibles de la expansión de las microfinanzas, que propiciamos el presente estudio, que confiamos en que contribuirá al fortalecimiento del sistema de burós de crédito y centrales de riesgo con el fin último de asegurar una mayor transparencia en el sector de las microfinanzas y en el financiero en general.

Alex Silva
Calmeadow

Tomas Miller
FOMIN

Manuel Malaret
CAF

Objetivos, alcance y limitaciones



El objetivo de este estudio es identificar los principales problemas que enfrenta el sector microfinanciero en América Latina al reportar y usar las centrales de riesgo y burós de crédito como herramientas para reducir el riesgo de sobreendeudamiento. Asimismo, definir las mejores prácticas que vienen funcionando en los diversos países para mitigar o evitar estas dificultades.

Este estudio financiado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), CAF - Banco de Desarrollo de América Latina y Calmeadow fue realizado por MicroRate Inc. (www.Microrate.com).

Se seleccionó una muestra de 10 países: Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Perú y República Dominicana. Para la selección, se usó el criterio de representatividad de países de Norte, Centro y Sudamérica, así como la madurez de los sectores microfinancieros (tanto mercados maduros como no maduros).

Del 14 de mayo al 27 de julio de 2012, se solicitó a los principales actores del sector microfinanciero que aceptaron la invitación de participar que llenasen un cuestionario enmarcado en los Principios Generales de Reportes Crediticios¹. Publicado por el Banco Mundial en septiembre del 2011, este documento se considera como una guía mundial sobre los requerimientos mínimos que debe cumplir un sistema de reportes crediticios. Luego de ello, se realizaron entrevistas con algunos participantes para ampliar los puntos más sobresalientes.

Se tomaron cuatro de los cinco principios generales: 1) datos; 2) procesamiento de los datos, seguridad y eficiencia; 3) gobierno y manejo de riesgos; y 4) ambiente legal y regulatorio. No se consideró el quinto principio sobre cruce de fronteras debido a que normalmente el sector microfinanciero no comparte clientes entre países.

El análisis de cada país, en relación con el alineamiento de los Principios Generales de los Reportes Crediticios mencionado, ayudó a identificar cuál es la problemática de cada uno. Se presenta como un anexo de este reporte.

No se incluye el estudio de Ecuador como anexo debido a que durante la emisión de este informe se esperaban cambios importantes en el marco regulatorio de los burós de crédito, que transformarían de forma fundamental el escenario evaluado por MicroRate en el mes de mayo de 2012.

Con base en la problemática encontrada en cada país, se identificaron los principales y más comunes problemas de los países estudiados. Además, se listaron las mejores prácticas que vienen aplicándose en otras naciones para reducir o evitar estas situaciones.

¹ "General Principles for Credit Reporting" (http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/Credit_Reporting_text.pdf).

Este informe no pretende ser una investigación exhaustiva estadística ni legal. Más bien trata de sacar conclusiones de la percepción de la problemática expresada por los participantes de cada país, todo ello enmarcado en la experiencia de MicroRate como calificadora especializada en microfinanzas y profunda conocedora del contexto microfinanciero de los países incluidos en el estudio.

Cabe señalar que en los países estudiados no existen cifras oficiales sobre los proveedores de crédito al segmento de bajos ingresos de la población (incluyendo IMF, cooperativas, casas de empeño, etc.), lo cual hizo difícil estimar cuántos no reportan a los burós de crédito.

Asimismo, fue difícil conseguir cifras de las centrales de riesgo y burós sobre el número y tipo de reportantes del sector microfinanciero, debido en algunos casos a políticas internas de confidencialidad y, en otros, porque no tienen clasificado de forma clara el tipo de reportante.

En los países estudiados existen diferentes nombres para referirse a los proveedores de servicio de reportes crediticios. De modo de facilitar su entendimiento, MicroRate tomó para este reporte los usados más comúnmente. Así, “Central Pública de Riesgos” se refiere al proveedor de servicios de reportes crediticios que recolecta información del sistema financiero regulado. Normalmente es manejado por el ente supervisor, quien provee información crediticia a las instituciones financieras reguladas reportantes, y utiliza esta información para efectos de supervisión. “Burós de crédito” son los proveedores de servicio de reportes crediticios, generalmente privados, y que en adición a la información crediticia del sistema financiero regulado, recolectan información crediticia del sector financiero no regulado, sector real, sistema judicial, sistema tributario, etc. (*véase la definición exacta en el glosario*).

La información de este documento es proporcionada por MicroRate solo con fines informativos y sin ninguna obligación, ya sea contractual o de otro tipo. No hay garantía de la exactitud, integridad y precisión de la información proporcionada. Las opiniones expresadas en este informe pertenecen a MicroRate y no necesariamente representan las opiniones de cualquiera de las partes involucradas en este informe.

Resumen ejecutivo



El sector microfinanciero en América Latina ha avanzado en el uso de las centrales públicas de riesgo y burós de crédito (*véase la definición en la sección anterior*) como herramientas importantes para reducir el riesgo crediticio. Sin embargo, enfrenta aún grandes retos, principalmente en mercados donde el sector todavía no ha alcanzado madurez.

Hace aproximadamente 30 años, el sector financiero era básicamente bancario y regulado y el otorgamiento de créditos demoraba meses. Cuando surgieron las centrales públicas de riesgo, estas concentraron la información bancaria, con créditos de pagos generalmente mensuales o líneas de crédito revolventes.

Después del surgimiento de las microfinanzas, las características del sector financiero cambiaron (pagos diarios, semanales y quincenales, así como aprobaciones de créditos hasta en 24 horas). En consecuencia, las necesidades de información de las centrales de riesgo públicas también se modificaron.

Las instituciones microfinancieras (IMF) no tenían acceso a las centrales de riesgo públicas por no estar dentro del ámbito del ente supervisor. Algunos entes reguladores cubrieron esa necesidad regulándolas, como el caso del Perú.

En otros países, ante el incremento de la competencia y generalmente después de sufrir una crisis, el sector microfinanciero no regulado comenzó a presionar a las autoridades para compartir información con el sector regulado.

Desde alrededor del año 2000, comenzaron a ser aprobados en varios países los burós de crédito privados con el fin de servir al sector regulado y no regulado. Las redes de instituciones microfinancieras (IMF) han tenido una importante participación en ese proceso, e inclusive algunas crearon sus propios burós de crédito con el fin de llenar el vacío de algunas centrales de riesgos públicas o burós de crédito que servían solo al sector bancario. Los burós de crédito especializados en el sector microfinanciero han liderado la inclusión de datos específicos del sector, como monto de cuota, frecuencia de pago, días exactos de mora, mora máxima, deuda individual y grupal, etc.

Con excepción de Brasil (que comenzó con los burós de crédito en los años '50) y algunos burós de crédito que cuentan con socios internacionales, todos los países evaluados tienen poca experiencia con la herramienta. En los últimos años, los burós de crédito han venido adaptando sus bases de datos al sector y siguen en proceso de aprender sobre sus necesidades.

En ese contexto, ha habido esfuerzos por incluir a las IMF no reguladas (generalmente afiliadas a redes de IMF) a los burós de crédito. Excepto México y Guatemala, donde falta incluir a muchos proveedores de crédito del sector microfinanciero, se observa que en los demás países las IMF más grandes vienen reportando información a los burós de crédito.

En algunos países no están incluidos numerosos proveedores de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población, pero por lo general son muy pequeños. No se sabe cuáles ni cuántos son debido a la falta de registros oficiales; el estatus legal diferente que tienen (cooperativas, casas de empeño, sociedades comerciales, ONG) hace más difícil la tarea de identificarlos.

Actualmente, los retos son grandes. Además de luchar por incluir a un mayor número de proveedores de crédito como reportantes, el principal problema es la oportunidad de los datos. Dadas las características de pagos semanales y quincenales (no usual en bancos), y el exceso de oferta que permite acceder rápidamente a un crédito, es necesaria una mayor frecuencia de actualización de datos. Para esto se necesita más tecnología; Brasil así lo ha demostrado. Procesar gran cantidad de información diariamente solo ha sido posible porque cuentan con importantes recursos tecnológicos. En la mayoría de los países estudiados se observan sistemas informáticos débiles. Aún los grandes bancos manejan diferentes bases de datos y están demorados en consolidarlas. Las centrales de riesgo públicas también han quedado desactualizadas, tanto en tecnología como en la adecuación de los datos adaptados a las IMF. Los burós de crédito, generalmente con una sólida plataforma informática, todavía no tienen la capacidad tecnológica de procesar la información en línea, como hace Brasil. Generalmente procesan la información de manera mensual, dejando un vacío informativo de entre 40 y 60 días, lo cual genera un alto riesgo para el sector microfinanciero. Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero que permitan procesar información suficiente y de forma diaria sería una inversión modesta comparada con el impacto positivo que tendría sobre el sano desarrollo de las microfinanzas.

Otra de las principales dificultades es la dispersión de la información en los diferentes burós de crédito. Sólo en República Dominicana, la mayoría de reportantes comparten voluntariamente su información con los dos burós existentes. Aunque algunos reportantes del sector microfinanciero en ese país todavía no siguen esta práctica, los burós de crédito generalmente cuentan con información similar y rivalizan en servicios y precios, beneficiando a todos los usuarios.

En contraste, en el resto de países estudiados los burós de crédito compiten por los reportantes, lo cual lleva a la dispersión de información y a que las instituciones consulten a por lo menos dos burós para analizar la situación del deudor en los sectores financiero y real. Además de elevar los costos operativos, esto afecta la integridad de datos en los scores y otros productos especializados ofertados por los burós de crédito.

A pesar de existir la obligación de reportar a las centrales de riesgo públicas, no existe el mismo compromiso de informar a los burós de crédito. Es tarea de las autoridades crear los mecanismos necesarios para que los reportantes provean la información a todos los burós de crédito. Esto motivaría una sana competencia que beneficiaría al sector con información de mayor calidad.

Asimismo, existen importantes vacíos en cuanto al número y tipo de reportantes del sector real y público con información relevante. A excepción de Brasil y República Dominicana, existe una moderada participación de estos sectores en los otros países estudiados, lo cual no permite analizar integralmente la situación crediticia del deudor.

Otro tema de preocupación es la exactitud de los datos, lo cual está ligado a la baja capacidad tecnológica y organizacional de las IMF. En países donde el sector microfinanciero no es maduro, la mayoría de las IMF no reguladas (en comparación a las reguladas) tienen dificultades para reportar información con calidad y confiabilidad. Esto resulta en errores que generan pérdida de confianza en el sistema de reportes crediticios del país, pero la preocupación principal es la pérdida de control de la historia crediticia del deudor. A ello se suman las deficiencias de algunos gobiernos para manejar un sistema confiable de identificación nacional de los ciudadanos.

Adicionalmente, la propiedad de las IMF en burós de crédito ha ocasionado temores de competencia desleal en el sector. Aunque no hay datos concretos que los justifiquen, su presencia sugiere la necesidad de mitigar el riesgo.

Es necesaria mayor capacitación sobre la importancia y uso de burós de crédito en países con un sector microfinanciero poco maduro, como México y Guatemala. Debido a que todavía la competencia o las crisis no han presionado al sector, algunas IMF se sienten cómodas con la alta rentabilidad generada y aún dudan de la importancia de los burós de crédito como herramienta para reducir el riesgo crediticio.

El fortalecimiento institucional en temas de gobierno corporativo y manejo de riesgos ayudaría a revertir el vacío organizacional que muestran algunas IMF no reguladas, lo cual permitirá una mayor exactitud de datos y confianza en el sistema de reportes crediticios.

En algunos países, es necesaria la participación de las autoridades para que remuevan barreras legales, como las notificaciones previas al deudor (Colombia y Brasil), falta de acceso del sector no regulado a la información de todo el sistema financiero regulado (El Salvador) y falta de acceso de los buros de crédito a todos los productos crediticios del sistema financiero regulado (Bolivia).

Finalmente, en varios países es necesario el efectivo cumplimiento de las normas de protección al consumidor. Para ello se deben proveer los recursos necesarios para que funcionen efectivamente los organismos dedicados a vigilar el cumplimiento de esas normas.

Principales problemas que enfrenta el sector microfinanciero en América Latina en relación con centrales públicas de riesgo y burós de crédito (según orden de importancia) y las mejores prácticas que los mitiga



Se identificó la problemática específica de los países estudiados analizando el alineamiento de cada país con los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre de 2011.

En el anexo No. 1 se encuentra el reporte de cada país, donde se evalúa hasta qué punto el sistema de reportes crediticios de esa nación se acerca a los estándares mínimos para mantener un sistema fuerte. Se analiza cada principio y las guías (*véase el anexo 3*) y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones por cada país.

La comparación del alineamiento de cada país con los Principios Generales del Banco Mundial (*véase el anexo 2*) permitió identificar los principales problemas que enfrenta el sector microfinanciero en América Latina. A continuación, se listan por orden de importancia, desde el punto de vista del impacto que tienen en el análisis crediticio y en el control del riesgo de sobreendeudamiento del deudor.

Asimismo, seguido de cada problema, se mencionan las mejores prácticas que se vienen aplicando en los países estudiados y que ayudan a mitigar o evitar el problema mencionado.

3.1 Falta de oportunidad de los datos

La falta de oportunidad de datos es el mayor problema identificado en los países en estudio. Esto se debe a la rapidez con que se otorgan los créditos en el sector microfinanciero y que no va de la mano con la frecuencia de actualización de datos en las centrales de riesgo y burós de crédito.

Brasil (anexo 1-ii) es el único país que destaca por la actualización diaria de datos. Otros países, como México y Colombia, los actualizan en parte semanal o quincenalmente, dependiendo de la frecuencia de pago de los créditos.

En los demás países, los datos de los burós de crédito son anticuados pues usualmente se actualizan de forma mensual. Esto crea periodos de falta de información de entre 40 y 60 días, lo cual es riesgoso para el sector microfinanciero.

Las siguientes prácticas ayudan a mejorar la accesibilidad a los datos:

Sistemas informáticos robustos y buen servicio de internet. En general, las IMF con sistemas informáticos robustos y una base de datos única de clientes envían la información con mayor rapidez. En contraste, las IMF que cuentan con varias bases de datos se demoran en consolidar la información, validarla y remitirla a los burós de crédito.

Asimismo, en países con buen servicio de internet, las IMF cuentan con sistemas informáticos en línea que permiten consolidar la información más rápidamente que otras IMF que tienen agencias en zonas rurales donde no existe internet. En este último caso, las agencias envían la base de datos de forma física a la oficina central para ser consolidada.

La gran fortaleza tecnológica de los burós de crédito de Brasil es un buen ejemplo de cómo las instituciones reportantes han logrado una actualización diaria y en línea de la información.

Envío directo de datos a los burós de crédito. La regulación de algunos países, como Colombia, República Dominicana y El Salvador, permite a las entidades reguladas enviar datos directamente a los burós de crédito. Esto facilita una mayor frecuencia de actualización.

Este beneficio ya se ha visto en Brasil, donde los datos se actualizan diariamente en línea y han hecho del país el líder en disponibilidad de información y ayudan a realizar un análisis crediticio más preciso.

En otros países, como Perú y Bolivia, los burós tienen limitaciones para ser más puntuales pues dependen de las bases de datos de las centrales de riesgo públicas, que se comparten mensualmente.

Reporte de datos según la frecuencia de pago de los créditos. En México, se vienen realizando esfuerzos para mejorar la disponibilidad de la información.

Uno de esos esfuerzos es la actualización de datos de los créditos según su frecuencia de pago. Por ejemplo, los pagos de los créditos que se pagan cada semana se reportan semanalmente y los quincenales se reportan quincenalmente. Esta iniciativa de los burós de crédito mexicanos es meritoria, dado que no es exigible legalmente.

Esta práctica reduce el desfase de información existente cuando solo se reportan datos mensualmente y favorece al sector microfinanciero, dado que muchas IMF tienen créditos que se pagan de manera semanal o quincenal.

Otro caso loable es el del Banco Ademi, en República Dominicana, donde pese a que los pagos de los créditos son mensuales, la institución envía la información a los burós de crédito voluntariamente cada 15 días.

Publicación de información negativa sin notificar al deudor previamente. La mayoría de los países estudiados (a excepción de Brasil y Colombia) no notifica al deudor antes de publicar su deuda atrasada en los burós de crédito, aligerando el proceso.

A pesar de que estos avisos favorecen la exactitud de la información (*véase el punto 3.3*), Colombia podría mejorar la oportuna disponibilidad de los datos si las instituciones reportantes no tuvieran la obligación de notificar al deudor sobre la publicación de su deuda atrasada en los burós de crédito. Colombia requiere que se efectúe ese aviso 20 días calendario antes de la publicación. Además de demorar el proceso, los avisos representan un costo adicional por envío que debe ser pagado por la IMF.

En Brasil, el deudor debe ser notificado 10 días antes de la publicación de su deuda. Sin embargo, debido a que los datos se actualizan diariamente, el periodo de desinformación es más corto que si actualizaran los datos mensualmente.

Corte del servicio por demora en la entrega de la información. Después de Brasil, México es el país que más actualiza con más frecuencia los datos de los burós de crédito. En esta nación, los burós de crédito tienen la potestad legal de suspender el servicio a la institución que no presenta información adecuada y de manera oportuna. La incapacidad de consultar los burós de crédito y atender a sus clientes obliga a las IMF a cumplir los plazos acordados con los burós de crédito.

Registro de “huellas de consulta”. Dado que tienen limitaciones técnicas, legales y regulatorias para conseguir la información de manera oportuna, varios países han logrado mitigar esa deficiencia registrando el número de intentos que hace el deudor para buscar créditos en otras instituciones (llamado también “huellas de consulta”).

Algunas veces, los burós de crédito envían diariamente estos datos a las IMF, como un servicio de alerta. Éstas envían inmediatamente la información a los respectivos oficiales de crédito como aviso de un mayor endeudamiento de sus deudores. En otros casos, los oficiales de crédito sólo descubren la huella de consulta cuando obtienen el reporte crediticio en el momento de evaluar un crédito adicional.

Aunque es un elemento mitigante de la falta de oportunidad de los datos, las huellas de consulta proveen solo información parcial. A excepción de República Dominicana, en todos los países estudiados la información está dispersa en varios burós de crédito. Es decir, algunos burós tienen información de algunas instituciones y otros poseen las de otras. En consecuencia, si la IMF solo revisa las huellas de consulta de un solo buró de crédito, no podrá ver completa la historia crediticia del deudor.

3.2 Falta de reportantes y dispersión de información en los burós de crédito

Si bien la inclusión de IMF no reguladas en mercados microfinancieros maduros es importante, todavía existe el reto de incluir a IMF pequeñas y, entre otros, a diversos proveedores de crédito como casas de empeño, cooperativas o tiendas de electrodomésticos.

Es una realidad que, aunque algunos proveedores de crédito no otorgan microcréditos (es decir, no se especializan en créditos productivos), sus préstamos están dirigidos al mismo nicho de las microfinancieras y, en consecuencia, afectan la capacidad de pago del cliente.

En mercados donde el sector microfinanciero es todavía inmaduro, como México y Guatemala, la mayoría de IMF no reguladas mayormente no reportan a los burós de crédito. Las causas son diversas e incluyen debilidad organizacional, tecnología inadecuada, desconocimiento de la importancia de los burós de crédito, temor a perder clientes y altos costos operativos, entre otras.

En otros países, existe una moderada participación de los sectores real y público. De los 10 de este estudio, Brasil y República Dominicana son los dos países donde se observa que la mayoría de los proveedores de crédito reporta a los burós de crédito. Todo esto se ha logrado a lo largo de años de experiencia y trabajo transparente de iniciativas privadas.

En la mayoría de países los burós de crédito vienen compitiendo en número de reportantes, en lugar de calidad del servicio y precios. Esto ocurre porque las instituciones reportantes solo envían información a los burós de crédito donde tienen contratado el servicio de consulta de información. La consecuencia de esta práctica es una alta dispersión de datos en múltiples burós de crédito, obligando a las instituciones a consultar por lo menos en dos burós para obtener la información del deudor en el sistema financiero.

Además, la dispersión de datos afecta la calidad de servicios especiales, como las calificaciones (*scores*) y los análisis de datos porque los burós de crédito podrían no tener toda la información crediticia del deudor. Como no se cuenta con la información de todos los proveedores de crédito, el análisis de riesgos de un mercado también resulta afectado. Aun más, las instituciones pierden motivación para reportar información, dado que la consideran insuficiente, inoportuna y costosa.

Los factores que han resultado en una mayor participación de instituciones en los burós de crédito y menor dispersión de información son:

La central pública de riesgos comparte datos con los burós de crédito. En varios países existe una central pública de riesgos. Sin embargo, Perú es el único donde la central comparte su base de datos con los burós de crédito, lo cual permite estandarizar información de todo el sector financiero regulado.

En Colombia y México no existe una central pública de riesgos, y esto limita la posibilidad de contar con una sola base de datos del sistema financiero regulado. La información de estas instituciones está dispersa en los diversos burós de crédito, perjudicando la regulación y supervisión del sector financiero por parte de las autoridades.

Dado que Perú provee la base de datos a todas las instituciones financieras reguladas, es el único país donde estas instituciones realizan por sí mismas el “alineamiento”² de la calificación del deudor (es decir, calificar al deudor considerando su situación crediticia en todo el sistema financiero).

Esta práctica reduce el riesgo sistémico y los costos de las instituciones. En los demás países incluidos en este estudio, las instituciones reguladas solo pueden hacer consultas individuales de los deudores desde la página web del ente supervisor y, en consecuencia, no pueden realizar este alineamiento a nivel de la base de datos.

Obligación de consultar por lo menos un buró de crédito. Las IMF reguladas de Bolivia tienen la obligación de consultar, además de la central pública de riesgos, a un buró de crédito para microcréditos y créditos de consumo. Este requerimiento obliga a las instituciones financieras a aumentar las notificaciones a los burós de crédito que van a consultar.

Participación activa de las redes de IMF con los burós de crédito. En varios países, como Perú y Bolivia, ha sido fundamental el liderazgo de las redes de IMF para motivar a sus miembros a participar en los burós de crédito.

Además de brindar capacitación y acompañamiento, por unos meses las redes ofrecieron servicios gratuitos y otorgaron facilidades técnicas, como archivos electrónicos simples para reportar la información. Esto resultó en una elevada participación de las IMF no reguladas.

Otro mecanismo, utilizado en Colombia, ha sido la firma de un código de ética donde se promueve reportar por lo menos a un buró de crédito. En México, es “obligatorio” el uso de burós de crédito para las afiliadas de la red ProDesarrollo.

Es meritorio el trabajo de algunos burós de crédito en Bolivia, Perú y República Dominicana, que han realizado un trabajo de campo minucioso identificando en varias ciudades a las diversas IMF —muchas veces no afiliadas a alguna red—, convenciéndolas de la gran utilidad de reportar. Los resultados de esos esfuerzos han sido exitosos.

² En República Dominicana, el ente supervisor realiza internamente el alineamiento del deudor, pero no provee la base de datos a las instituciones reguladas

También se observa que las redes de IMF han tenido mayor participación después de una crisis. Este es el caso de Bolivia y Nicaragua, donde grupos de personas acordaron no pagar sus deudas. Desde entonces, en ambos países no hay dudas del gran beneficio de reportar y usar los datos de los burós de crédito.

Obligación de reportar a los burós de crédito como requisito de financiamiento. En México, tanto la banca de desarrollo como algunos financistas internacionales requieren que, como requisito para recibir fondos, las IMF reporten por lo menos a un buró de crédito. La práctica ha motivado una mayor participación de IMF no reguladas.

Sistemas informáticos de propiedad de las IMF. Las IMF que cuentan con un sistema informático propio pueden responder con mayor facilidad a los requerimientos de las centrales de riesgo públicas y burós de crédito.

Las IMF pequeñas en algunas ocasiones cuentan con proveedores externos propietarios de los sistemas informáticos, lo cual implica mayores costos para modificar la base de datos. Asimismo, estas instituciones no disponen de personal propio capacitado para realizar los cambios requeridos por los burós de crédito, inhibiendo su participación en estas entidades.

Respeto al secreto bancario y protección al consumidor. En Brasil se ha logrado una amplia participación del sistema financiero regulado, no regulado y real, gracias a la confianza que existe en el sistema de reportes crediticios.

La normatividad ha ayudado a evitar mecanismos que promuevan competencia desleal. De esa manera, se logró aprobar y hacer cumplir estrictamente un marco regulatorio para préstamos y endeudamiento, así como normas de protección al consumidor.

En contraste, en Guatemala no existe un marco regulatorio sobre burós de crédito y protección al consumidor. En cambio, hay un fuerte temor a la competencia desleal y al mal uso de la información por parte de los burós de crédito. Esto ha llevado a una limitada participación de las instituciones financieras y, como resultado, la información en los burós de crédito es insuficiente.

Envío voluntario de información a todos los burós de crédito. En República Dominicana, muchos reportantes envían voluntariamente información a los dos burós de crédito existentes. Esto permite a los burós competir por calidad de servicios y precios. Además, la adecuación de los datos y el amplio número de instituciones reportantes favorece la integridad de los datos y, en consecuencia, hay mejores resultados de scores y otros estudios especializados de datos.

Con respecto a los reportantes, los burós de crédito se convierten en herramientas efectivas de cobro, pues el cliente será rechazado en cualquier institución, dado que su información de deuda atrasada aparece en todos los burós de crédito.

Cabe señalar que algunas IMF de este país todavía no reportan a ambos burós de crédito por temor a perder clientes.

3.3 Falta de exactitud de los datos

En los mercados maduros analizados se ha observado exactitud en la información, pero no así en los mercados inmaduros debido a la falta de regulación de las IMF, que causa insuficiencia en las medidas de seguridad de los datos.

En contraste, hay medidas de seguridad de datos aceptables en las IMF reguladas y en los burós de crédito.

Los factores que ayudan a mejorar la exactitud de los datos son los siguientes:

Formatos sencillos. Los burós de crédito y redes de IMF apoyaron la provisión de formularios sencillos de llenar para las IMF, facilitando la exactitud y oportunidad de la información. Hubo casos, donde, al inicio, se aceptaron datos incompletos, pero se acompañó a las IMF para que progresen poco a poco hasta alcanzar el nivel deseado de información.

El trabajo conjunto entre los burós de crédito y las redes de microfinancieras ha sido vital en este proceso. Por ejemplo, en Perú se realizó un convenio entre Copeme³ y Equifax⁴, con el cual se motivó, capacitó y ayudó a las IMF a reportar y usar los burós de crédito.

Descuentos en el precio, por proveer datos con calidad y oportunamente. Un buen incentivo para las IMF es recibir descuentos en el precio del servicio de los burós de crédito por enviar datos oportunos y con calidad.

México es un buen ejemplo. Allí las IMF pueden recibir hasta un 30% de descuento sobre el precio normal del servicio por cumplir con estos requisitos. Asimismo, los burós de crédito de este país tienen la facultad legal de suspender el servicio o de no aceptar a reportantes con datos de baja calidad, protegiendo la exactitud de su información. Esta práctica también favorece de manera significativa la eficiencia del servicio (*véase el punto 3.8 Buen servicio, aunque precios relativamente altos*).

Ajustadas medidas de seguridad de datos. Generalmente, las IMF reguladas cuentan con sistemas informáticos con fuertes medidas de seguridad y supervisión que permiten generar información fidedigna.

Adicionalmente a las visitas in situ del supervisor, existen auditorías de sistemas, internas y externas. En Perú, hay una exigencia adicional de contar con un oficial que vele por la seguridad de la información.

Generalmente, el ente supervisor establece normas estrictas de manejo de riesgos. Son obligatorias unidades de riesgo especializadas, que dependen de la junta directiva y tienen la responsabilidad de coordinar la gestión de riesgo del negocio.

Bolivia es un buen ejemplo de cómo las IMF no reguladas decidieron auto-regularse. Estas instituciones siguieron las normas de gestión de riesgos del sistema regulado. Actualmente, algunas cuentan con unidades de riesgo sólidas, que reducen los riesgos del negocio.

Asimismo, en algunos países estudiados, el ente supervisor tiene a cargo la supervisión de los burós de crédito, estableciendo normas de seguridad para los datos.

De los países que se analizaron, los entes supervisores de Bolivia y Perú han normado que los datos del sistema regulado sean primero enviados a la central pública de riesgos con el fin de validar los datos y controlar la calidad. Luego, estos datos son enviados por el ente supervisor a los burós de crédito. Por otra parte, existen varios países donde las IMF reportan directamente a los burós de crédito, y la exactitud de la información no se ha visto perjudicada.

Esto se explica por el hecho de que los burós de crédito son conscientes de que la información es su activo más importante y, generalmente, son muy cuidadosos para mantener sólidos sistemas de validación de datos. En efecto, aunque en algunos países de este estudio los burós de crédito no son supervisados, generalmente cuentan con medidas estrictas para proteger los datos.

En contraste, en el caso de Guatemala, los burós de crédito no son supervisados y hay una fuerte desconfianza de los usuarios hacia las medidas de protección de datos que aplican algunos de ellos.

³ El Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa.

⁴ Buró de crédito con sede principal en Estados Unidos y con oficinas en Perú, Ecuador, Brasil, República Dominicana, El Salvador, Honduras y Costa Rica.

Contratos en los que se requieren medidas mínimas de calidad de información. Los burós de crédito reducen el riesgo de inexactitud de datos de las IMF incluyendo en sus contratos privados el requerimiento de estándares mínimos de calidad de datos. Estos contratos establecen consecuencias como el corte del servicio en caso de reincidencia.

Registros únicos de identificación nacional. En la mayoría de los países existe un documento nacional de identidad único para cada ciudadano. Esto permite contar con un historial de crédito por deudor, beneficiando la exactitud de los datos en el país.

En el caso de Bolivia, donde según estimaciones del buró de crédito Infocred, a mayo del 2012 había aproximadamente un 15% de identificaciones duplicadas, es difícil mantener la exactitud de los datos. Asimismo, en México, la ausencia⁵ de un documento único de identidad es una de las principales causas que favorece la inexactitud.

Identificación clara de direcciones domiciliarias. En varios países existen registros públicos con información precisa de direcciones y propiedades. Esto permite la ubicación exacta del domicilio, un dato clave de identificación del consumidor.

Sin embargo, en México, la falta de direcciones precisas en algunas zonas rurales y urbanas no permite obtener datos exactos. Por ejemplo, en ocasiones una dirección puede ser consignada como “dirección conocida”, dato que puede ser identificado como “inconsistencia” por los burós de crédito y llevar a cuestionar la calidad de la información de la IMF.

Penalidades por errores. En varios países, tales como Brasil y Perú, el marco regulatorio es estricto e impone fuertes multas a las IMF o burós de crédito que tengan errores en los reportes crediticios.

En general, en esos países las instituciones ponen más cuidado en la exactitud de los datos por temor a los fuertes pagos que deberían realizar en caso de error.

3.4 Marco regulatorio discriminatorio para las IMF

En su mayoría, en los países estudiados no existe discriminación legal para acceder a la información. Sin embargo, en Bolivia y El Salvador, por ley, se discrimina a las IMF no reguladas y no pueden acceder a la información del sistema financiero regulado (*véase el detalle más adelante*).

Las mejores prácticas observadas son:

Normas no discriminatorias. En ocho de los 10 países estudiados, todos los usuarios tienen legalmente los mismos derechos y obligaciones en los burós de crédito.

Sin embargo, en El Salvador existe discriminación legal, pues las IMF no reguladas no tienen acceso a la información del sistema financiero regulado, de acuerdo con la Ley de Bancos. Esto sucede aun cuando los burós de crédito poseen esa información de los reportantes del sistema regulado.

Otro caso de discriminación legal ocurre en Bolivia. De acuerdo con la Ley de Bancos, la central pública de riesgos solo puede proveer a los burós de crédito información de créditos de microcrédito, pymes y consumo del sistema financiero regulado. Por ende, las IMF no reguladas no pueden acceder a otros tipos de crédito, como los hipotecarios y empresariales.

⁵ A pesar de que existe una “Clave única de registro de población”, no es confiable como documento único de identificación en el país.

Ambas situaciones no mantienen el equilibrio de derechos, pues las instituciones reguladas sí tienen acceso a la información del sistema financiero regulado y no regulado. Esto incumple también el principio de reciprocidad (*véase el detalle más adelante*), incrementando la desconfianza en el sistema de reportes crediticios.

Respeto del principio de reciprocidad. En la mayoría de países que tomaron parte en este estudio, se respeta el principio de reciprocidad. Es decir, solo los reportantes que proveen información a los burós de crédito pueden consultarla.

En algunos países donde no es obligatorio reportar información positiva - o sea, toda la información crediticia del deudor, sea puntual o no en sus pagos (*véase el glosario*) -, algunas instituciones reportan información negativa (solo las deudas atrasadas) y, por lo tanto, únicamente tienen acceso a la información negativa del buró de crédito.

Sin embargo, en el caso de Guatemala, algunos burós aceptan consultas de grandes instituciones financieras, sin que ellos reporten datos, a fin de mantener la sostenibilidad del negocio. Esta práctica es injusta para los otros reportantes, a quienes se les obliga a proveer información para poder hacer consultas.

En otros casos, con el fin de facilitar la adaptación de las IMF a los burós de crédito y animarlas a reportar, las instituciones pueden excepcionalmente consultar por un tiempo determinado la base de datos.

3.5 Protección legal excesiva al deudor

En general, en los países estudiados existe proporcionalidad de los derechos del deudor y de las IMF. Sin embargo, hay países donde el deudor está excesivamente protegido, creándoles vacíos de información a las IMF. Por el contrario, en otros países existe un desbalance de derechos a favor de las instituciones financieras.

Las mejores prácticas observadas son las siguientes:

Normas posibles de ser cumplidas por todos los participantes. En varios países se observa que los participantes del sistema de reportes crediticios pueden cumplir las normas sin mayor dificultad.

En Perú, donde el marco regulatorio es estricto y algunas normas pueden ser desafiantes al principio (como la implementación de oficinas especiales de atención al cliente), las IMF están aprendiendo las normas y eso ha llevado a su cumplimiento continuo.

Equilibrio entre los derechos del deudor y la IMF. En algunos países estudiados, se observa que existe equilibrio entre la protección de datos del deudor y la suficiencia de datos para el análisis crediticio por parte de las IMF.

Por el contrario, en Perú y El Salvador, la limitación de que los datos de deuda cancelada permanezcan de dos a tres años en los reportes crediticios, protege en exceso al deudor y desprotege a las IMF. Este plazo es muy corto para analizar el comportamiento de pago del deudor y desfavorece el análisis crediticio de las IMF.

Penalidades razonables y escalonadas según el monto del error. Brasil es un ejemplo donde la penalidad se calcula en base al número y tamaño de los errores de los reportes crediticios. Por ejemplo, como la multa corresponde a 10 veces el monto del error, opera como factor disuasivo para prevenir errores.

3.6 Datos insuficientes

Generalmente, en los países estudiados se reporta información positiva. En otros casos, las instituciones reportantes tienen libertad de elegir el tipo de información que quieren reportar (positiva o negativa). En algunas naciones existen limitaciones legales para reportar información positiva (por ejemplo, en Brasil), o para mostrar el nombre del proveedor del crédito (como en México), lo cual desfavorece la precisión de los datos para el análisis crediticio.

La mayoría de países cumplen de forma aceptable con los datos mínimos requeridos en los Principios Generales de Reportes Crediticios del Banco Mundial, y se han logrado incorporar datos específicos de microfinanzas en los burós de crédito.

Los factores que han dado mejores resultados para lograr la suficiencia de los datos son los siguientes:

Regulación que permite información positiva. En la mayoría de países se permite publicar toda la información crediticia del deudor, sea puntual o no. En contraste, Brasil no lo permitió por muchos años, limitando el análisis crediticio por parte de las instituciones financieras. Recientemente se aprobó el marco regulatorio que permite reportar información positiva.

Cabe señalar que en algunos países es voluntario reportar información positiva, lo cual causa una insuficiencia de datos. Por ejemplo, en Nicaragua y Guatemala, algunas instituciones reportan información positiva y otras solo información negativa. En algunos casos, se acuerda con los burós de crédito solo reportar algunos productos crediticios y en otros también se decide sobre la antigüedad de la mora. Esto limita el análisis crediticio por parte de las IMF y la oferta de servicios de los burós de crédito.

Contratos que exigen información positiva. Debido a que en algunos países es voluntario reportar información positiva o negativa, algunos burós cubren ese vacío requiriendo reportar información positiva.

Por ejemplo, en República Dominicana, la obligación de reportar información positiva en los contratos de los burós de crédito ha generado suficientes datos y permitido ofrecer productos sofisticados en beneficio del sistema financiero.

Los burós de crédito comparten información de deuda atrasada para mitigar riesgos. Generalmente, las IMF solo reportan y consultan a uno o dos burós de crédito. A pesar del costo que ello implica, no pueden ver todo el comportamiento de pago del deudor en el sistema financiero, debido a que la información está dispersa en los diferentes burós de crédito.

Para cubrir este vacío, los burós de crédito de México vienen compartiendo información de deuda atrasada con 30, 60 o 90 días de mora (dependiendo del tipo de producto), así como datos de los créditos fraudulentos. A pesar de que compartir toda la información entre burós de crédito no es lo ideal, sí es un mitigante, y además de coadyuvar a la recuperación de los créditos, ayuda a generar información suficiente.

Precio de consultas relacionado con la cantidad de información reportada. Transunion de Nicaragua y Guatemala, tiene la política de establecer el precio por consulta, tomando en consideración el número de consultas y la cantidad de información reportada al buró de crédito.

Dada la importante diferencia de precio entre reportar información positiva y negativa (los ahorros pueden llegar hasta el 20%), este es un elemento motivador para reportar información positiva. Asimismo, favorece mucho la eficiencia del servicio (*véase el punto 3.8 Buen servicio, aunque con precios relativamente altos*).

En ambos países no es obligatorio reportar información positiva, por lo que es necesaria que los burós de crédito gestionen esta política para obtener estos datos.

Trabajo conjunto de los burós de crédito con IMF y redes de IMF para incorporar datos necesarios en el sector microfinanciero. En algunos países analizados ha habido esfuerzos de los burós de crédito y de las redes de IMF para entender cuáles son los datos que necesita el sector microfinanciero.

Los burós de crédito especializados en microfinanzas han realizado una importante labor. Estos burós especializados, donde a menudo las IMF comparten la propiedad accionaria, nacieron para cubrir el vacío que representaban los burós tradicionales. Desde entonces, los burós no especializados han realizado esfuerzos para ofrecer también datos específicos de las IMF.

Los logros de los burós de crédito especializados en Bolivia, México, Guatemala y Nicaragua se evidencian al ofrecer datos crediticios adicionales a los tradicionales, muy poco vistos en otros países, como:

- a. Monto de la cuota.
- b. Frecuencia de pago.
- c. Días exactos de mora.
- d. Número de cuotas atrasadas.
- e. Número máximo de días en mora.
- f. Tipo de metodología.
- g. Deuda directa e indirecta del cliente en créditos grupales, etc.

Montos en moneda local reportados (desde una unidad). En todos los países del estudio no existen montos mínimos para reportar. Las instituciones tienen permiso para reportar deudas desde una unidad de la moneda local, lo cual favorece enormemente las microfinanzas, dado los montos pequeños que se manejan.

3.7 Corta retención de datos

En general, el periodo de retención de datos en los países estudiados es bueno, debido a que permite evaluar el comportamiento del deudor en un tiempo razonable. Sin embargo, en Perú y El Salvador, limitaciones legales imponen plazos cortos a los burós de crédito, lo que perjudica el análisis crediticio.

Las mejores prácticas observadas son las siguientes:

Promedio de seis años para deudas impagas: México es el mejor ejemplo en cuanto a permanencia de datos por deuda impaga. En ese país, la deuda impaga permanece seis años en los burós de crédito, lo cual parece ser un plazo aceptado por las IMF.

En contraste, Colombia las deudas impagas permanecen por 10 años (más otro cuatro de penalidad) en los burós de crédito, lo cual parece demasiado extenso y previene al cliente de reinsertarse por sí mismo en el sistema financiero.

Promedio de cinco años para deudas canceladas. En los países estudiados, las deudas canceladas permanecen aproximadamente por cinco años en el reporte crediticio del deudor, tiempo prudencial para analizar el historial de crédito del cliente.

En contraste, en Perú y El Salvador, la normativa solo permite mostrar el historial del cliente por dos y tres años, respectivamente, tiempo insuficiente para conocer el comportamiento crediticio del cliente.

Esto no guarda la proporcionalidad de derechos, pues favorece al deudor pero desfavorece a las instituciones financieras al proporcionarles menos información.

Graduación del tiempo de permanencia de datos para deuda impuntual. En Colombia, los reportes crediticios exhiben la deuda pagada impuntualmente por el doble del tiempo en que se pagó la deuda, hasta un máximo de cuatro años.

La graduación del tiempo de permanencia de datos premia al consumidor que paga con menos tiempo de mora. Este puede ser un factor de motivación para pagar más pronto la deuda atrasada.

3.8 Precios relativamente altos

En la mayoría de países estudiados los burós de crédito son confiables. Su servicio es bueno y generalmente lo ofrecen vía internet y por comunicación dedicada (de servidor a servidor). En este último caso, las IMF diseñan su propio formato de reporte, lo que facilita el trabajo de los oficiales de crédito.

En varios países, los burós de crédito tienen un área o una persona dedicada exclusivamente al sector microfinanciero y de esta forma se han podido identificar mejor sus necesidades.

Además de las consultas regulares de deudores, se ofrece otro tipo de servicios especiales, tales como monitoreo, alertas, calificación (*scoring*) estándar, así como un *scoring* personalizado y evaluación crediticia especial para cada IMF, entre otros.

Sin embargo, en algunos países el servicio es caro y puede ser una limitación para la participación de las instituciones en los burós de crédito. El precio promedio por consulta en los países estudiados es de US\$1.00. No obstante, en algunos países los precios son mayores, alcanzando entre US\$3.00 y US\$5.00 por consulta.

Los factores que ayudan a un buen nivel de servicio y a reducir los precios del servicio son los siguientes:

Buenos proveedores de internet. Por lo general, existe buen servicio de internet en las zonas urbanas.

En Bolivia existen algunas zonas rurales donde el servicio no es bueno y el buró de crédito Infocred ha provisto de acceso a enlaces de fibra óptica a las IMF que cuentan con un volumen importante de operaciones. Esto ha mejorado la confiabilidad del servicio.

Avisos anticipados para realizar mantenimientos. Generalmente, los burós de crédito avisan con anticipación cualquier interrupción del servicio. Estos ocurren usualmente durante los fines de semana.

Equipos alternos en caso de desastre o interrupción. En su gran mayoría, los burós de crédito cuentan con programas de continuidad de servicio en caso de interrupción. En algunos casos, esto incluye servidores en otra ciudad, lo cual implica grandes inversiones.

Competencia de varios burós de crédito. En países donde existen varios burós de crédito, el precio tiende a ser más bajo. Así, en Perú, donde existen cinco burós de crédito, los precios varían entre US\$0.10 y US\$0.70 por consulta, dependiendo del número de consultas. El precio promedio por consulta en los países estudiados es de US\$1.00.

Adicionalmente, se observan en Perú mayores esfuerzos de los diferentes burós de crédito por ofrecer servicios especializados a precios accesibles. Esto beneficia a las IMF al reducir el riesgo crediticio.

Central de riesgos pública provee datos a los burós de crédito. En Perú, la central pública de riesgos comparte toda su base de datos con los burós de crédito, sin costo alguno. Esta práctica reduce el costo operativo de recolectar la información individualmente, pero también perjudica el acceso oportuno a los datos.

En otros países, como Brasil, Nicaragua, El Salvador y República Dominicana, a pesar de existir una central pública de riesgos, los burós de crédito no reciben su información sino que la recolectan de forma independiente, lo cual eleva su costo.

Acuerdos de redes de IMF con burós de crédito. En México, se lograron buenos acuerdos entre las redes de IMF y los burós de crédito. Un factor positivo es que ambos burós de crédito tuvieron la oportunidad de negociar con las redes. A la vez, los burós firmaron contratos individuales con cada reportante, lo cual ha motivado una sana competencia y equilibrio de información del sector microfinanciero entre los burós de crédito.

Una experiencia positiva en Perú ha sido el acuerdo de una red de IMF con el buró de crédito Sentinel. Al lograr mayor número de consultas, se logró reducir el precio a US\$0.06 por cliente por mes (indefinidas consultas en el mes), el más bajo visto entre los países de este estudio.

Acuerdos de asociaciones comerciales para recolectar la información. En Brasil, las asociaciones de comercio han experimentado por muchos años con la recolección de información, que coordinan a la vez con los burós de crédito. Esto ha permitido acordar precios menores por consulta, pues reduce el costo operativo para los burós de crédito.

Sin cargos cuando el cliente no tiene historial crediticio. En México, con el fin de motivar a las IMF a que coloquen créditos en el nicho bajo de la población, existen acuerdos de no cobrar las consultas cuando el cliente no tiene créditos en el sistema financiero.

Esta práctica beneficia más a las IMF que brindan créditos de banca comunal, donde los clientes son numerosos y en muchos casos no tienen historia crediticia.

Reportes crediticios con diferente nivel de información. En El Salvador, los burós de crédito ofrecen tres tipos de reportes crediticios, según el nivel de información (básico, intermedio y completo).

Estos reportes tienen diferente precio y es decisión de las IMF qué tipo de reporte necesitan y cuánto está dispuesta a pagar por él.

En contraste, en algunos países, los burós de crédito brindan un solo tipo de reporte, algunos de ellos muy extensos y con información no necesariamente útil para el análisis de IMF. Esto incrementa los costos de las IMF tanto por el precio de las consultas como por el gasto de impresión de largos reportes.

3.9 Temores de conflicto de intereses por la participación accionaria que la IMF tiene en los burós de crédito

En general, las IMF y burós de crédito publican información sobre su negocio, servicios y reclamos del cliente. Sin embargo, no brindan información sobre su composición accionaria (propiedad), lo que lleva a temores de conflictos de interés en el sector microfinanciero.

Generalmente, los usuarios de los países estudiados tienen los mismos derechos para reportar y acceder a la información.

Las mejores prácticas observadas en los países estudiados son:

Prohibición para que las instituciones financieras sean propietarias de los burós de crédito. Algunos países prohíben la participación accionaria de instituciones financieras en los burós de crédito con el fin de evitar conflictos de intereses. La fiabilidad y la confianza puesta en los burós de crédito ayuda a incrementar los reportes de las instituciones, beneficiando así la integridad de la información.

En contraste, en México y en Guatemala, donde existe participación de instituciones microfinancieras en los burós de crédito, existen temores sobre competencia desleal. Estas sospechas existen a pesar de la ausencia de evidencia que las justifiquen y afectan la participación de instituciones en los burós de crédito.

Limitación de participación en el accionariado de los burós de crédito por parte de instituciones financieras. Con el fin de evitar conflicto de intereses por parte de instituciones financieras en los burós de crédito, la regulación mexicana limita su participación en el accionariado hasta el 18%.

Esta norma legal ayudó a reducir los riesgos de conflicto de interés. A pesar de ello, en el sector microfinanciero subsisten temores sobre competencia desleal.

Publicación en periódicos de la composición porcentual del accionariado. Bolivia es el único país que publica la composición porcentual del accionariado de los burós de crédito. Este dato se informa semestralmente en los periódicos a solicitud del ente supervisor. Asimismo, ambos burós de crédito muestran la lista de sus accionistas en su página web.

Esta información es importante en Bolivia, debido a que la ley no prohíbe la propiedad de instituciones financieras en los burós de crédito.

Acceso equitativo a la información para todos los usuarios. Aunque algunas instituciones financieras tienen participación accionaria en los burós de crédito, no existe diferencia entre ellas y los reportantes que no son propietarios en materia de requisitos o tipo de información disponible.

En algunos casos donde las instituciones financieras son propietarias existe una mínima reducción del costo por consulta, pero esto no restringe el uso de la información para otras instituciones.

Prohibición de contratos de exclusividad para reportar. En el caso de Nicaragua, se prohíben los contratos de exclusividad para reportar a un solo buró de crédito. De esa manera, las IMF propietarias de un buró de crédito pueden reportar libremente a otro buró y en general así lo hacen en general.

Por el contrario, en Perú, el contrato entre Copeme y Equifax (*véase el punto 3.3 Falta de exactitud de datos*), inicialmente requirió exclusividad de reportar solo a ese buró. Ello resultó en predominancia de información de Equifax dentro del sector microfinanciero, lo cual ha causado mayores precios (en comparación con otros burós de crédito) tanto en consultas como en servicios especializados.

3.10 Divulgación inadecuada o incumplimiento de las normas existentes sobre protección de datos y derechos del consumidor

En la mayoría de los países estudiados, existen normas suficientes sobre la protección de datos y derechos del consumidor. Estas normas son claras y las consecuencias por incumplimiento son predecibles.

Las normas incluyen los derechos mínimos del deudor, como ser informado sobre el objetivo de la recolección, procesamiento y distribución de su información; acceso periódico a sus datos, y posibilidades de hacer reclamos.

Estos reclamos son resueltos normalmente por las agencias gubernamentales de protección al consumidor. Sin embargo, la falla en la difusión de las normas regulatorias por vías efectivas limita el conocimiento de los consumidores de sus derechos a realizar sus reclamos.

Algunos países están en las etapas iniciales de adopción de estas normas, mientras en otros las regulaciones existen pero no se aplican, con el consecuente perjuicio para el consumidor.

Las mejores prácticas relacionadas con la protección de datos y derechos del consumidor son:

Secreto bancario sobre préstamos y deudas. En la mayoría de países estudiados existe secreto bancario sobre operaciones de préstamo y las deudas del cliente. Esto significa que se solicita permiso al consumidor antes de reportar su información a los burós de crédito.

Perú, por su lado, no cuenta con secreto bancario de operaciones de crédito, lo cual podría eventualmente exponer al consumidor a un uso inadecuado de su información.

Auditorías de cumplimiento de secreto bancario por parte de los burós de crédito. En México, los burós de crédito realizan auditorías solicitando a las IMF que exhiban prueba de la autorización del cliente para recabar el reporte crediticio. Si detectan incumplimientos relevantes, lo reportan al organismo gubernamental de protección al consumidor y suspenden el servicio a la institución financiera.

Esto contribuye a generar confianza en el sistema de reportes crediticios. Brasil es un ejemplo donde el cumplimiento de normas sobre burós de crédito y protección al consumidor es estricto y con fuertes penalidades, lo que por muchos años ha generando confianza y mantenido un sistema de reportes crediticio fuerte.

Procesos claros y cortos. Perú es un ejemplo donde existen procesos claros de reclamos del consumidor. Además de establecer las instancias de petición en el sistema regulado y no regulado, hay plazos razonables para atender los reclamos.

En contraste, en Guatemala, no hay procedimientos para realizar reclamos, y el consumidor debe recurrir algunas veces a la institución que originó el error y otras veces al buró de crédito. Los burós de crédito de este país han establecido políticas internas para resolver los reclamos debido a la ausencia de normatividad sobre protección al consumidor.

Difusión de normas por vías efectivas. En Perú existe una fuerte difusión de las normas y en consecuencia los consumidores vigilan sus derechos. Se utilizan medios visibles al cliente para diseminar la información, como existen afiches y videos en las oficinas. También se recurre a medios masivos de difusión, como radio y televisión.

Sin embargo, en otros países, no existe suficiente difusión de las normas, lo que resulta en pocos reclamos de los clientes.

Organismos efectivos en vigilar el cumplimiento de las normas. Un factor clave para el cumplimiento de los derechos de los participantes del sistema de reportes crediticios es la efectividad de los organismos de vigilancia.

En algunos países incluidos en este estudio, existen organismos del gobierno y un ente supervisor que trabajan eficientemente en hacer cumplir las normas de protección al consumidor. Las penalidades se aplican según la norma.

En contraste, en Nicaragua, algunos participantes desconocían las consecuencias en caso de incumplimiento de las normas, o si las conocían, reconocían que no se hacían cumplir en el país.

Lugares accesibles para realizar los reclamos. El establecimiento de lugares de atención de reclamos cerca al consumidor facilita que este los haga.

Un buen ejemplo es Brasil, donde en cada centro comercial existen libros de reclamos, efectivamente aplicados. Además, existen cortes para causas menores que solucionan pequeños reclamos en plazos cortos.

Otro ejemplo es Perú, donde cada institución financiera regulada debe contar con una unidad especializada que recibe los reclamos de los consumidores, facilitando así su acceso.

En contraste, en otros países, como Nicaragua, solo existe una oficina del ente supervisor y de los burós de crédito en la capital del país, con lo cual se hace imposible realizar reclamos en las ciudades del interior.

4

Conclusiones



1. Por orden de importancia, estos son los principales problemas que enfrenta el sector microfinanciero en América Latina:
 - ▶ Falta de disponibilidad de datos.
 - ▶ Falta de instituciones reportantes y dispersión de la información en los burós de crédito.
 - ▶ Datos inexactos.
 - ▶ Marco regulatorio discriminatorio para las IMF.
 - ▶ Protección legal excesiva al deudor.
 - ▶ Información insuficiente.
 - ▶ Corta retención de datos.
 - ▶ Precios relativamente altos.
 - ▶ Temores de conflicto de intereses debido a la participación accionaria de las IMF en los burós de crédito.
 - ▶ Insuficiente difusión o incumplimiento de normas existentes sobre protección de datos y derechos del consumidor.
2. Cada país presenta una problemática diferente, que se presenta en el anexo 1 de este reporte. También se enlistan las recomendaciones de tipo legal, regulatorias, de política de gobierno, técnicas y de capacitación que podrían mitigar esa problemática.
3. Existen “mejores prácticas” que se vienen utilizando en los países estudiados, las cuales disminuyen los problemas mencionados en los puntos anteriores. Estas mejores prácticas están listadas después de cada problema presentado en el cuerpo de este reporte (*véase Conclusión 1*).

Recomendaciones



1. Se recomienda que las autoridades apropiadas y los diversos participantes del sistema de reportes crediticios tomen acciones para revertir los problemas mencionados en las Conclusiones 1 y 2.
2. Para la solución de los problemas presentados, sería oportuno comparar las prioridades de los problemas listados en la Conclusión 1 con la respectiva problemática de cada país (Conclusión 2). Esto permitiría lograr un mayor impacto positivo en la reducción del riesgo de sobreendeudamiento de los clientes.
3. Cuando sea posible, sería útil que incluir dentro de la solución de los problemas de cada país las mejores prácticas que han sido exitosas en otras naciones para mitigar o evitar los problemas mencionados.

Anexos

ALINEAMIENTO DE LOS PAÍSES EN
ESTUDIO A LOS PRINCIPIOS GENERALES
DE REPORTES CREDITICIOS



▾ RESUMEN EJECUTIVO

Es loable el nivel de inclusión de instituciones microfinancieras (IMF) en los burós de crédito bolivianos y la fuerte cultura de reportar y usar su información. Sin embargo, al sector microfinanciero todavía le falta recorrer un camino relativamente largo para contar con un sistema de reportes crediticios excelente. Existen oportunidades de mejora en la exactitud, suficiencia y oportunidad de los datos, así como en el marco regulatorio.

El periodo de falta de información es de aproximadamente 50 días, bastante lejos del récord logrado por Brasil, que actualiza diariamente los datos. En comparación con otros países estudiados, si bien hay una elevada participación de IMF en los burós de crédito, todavía existe baja participación de instituciones del sector público y proveedores de crédito del sector real.

Existe una central pública de riesgos⁶ que proporciona la información a las instituciones financieras reguladas (incluyendo a ocho IMF). No obstante, ya que los burós de crédito fueron creados legalmente para servir al sector microfinanciero, el ente supervisor⁷ solo les provee información de microcrédito, consumo y pymes, lo cual afecta la suficiencia e integridad de los datos para el análisis crediticio de las IMF no reguladas.

Dada la especialización en el sector microfinanciero, Infocred es el buró de crédito con mayor número de IMF reportantes. Se espera que con la regulación en proceso de las IMF no reguladas, estas puedan reportar y acceder a la información total del sistema financiero regulado a través de la central pública de riesgos.

Las normas sobre protección al consumidor existen para el sector regulado, pero aún están en proceso de implementación para el no regulado.

⁶ Central de Información de Riesgos (CIRC).

⁷ Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO BOLIVIANO EN RELACIÓN CON CENTRALES PÚBLICAS DE RIESGO Y BURÓS DE CRÉDITO

Bolivia cuenta con un sector microfinanciero maduro. Se caracteriza por un alto nivel de competencia, crecimiento moderado de cartera (en comparación con otros países) y tasas activas entre las más bajas del sector microfinanciero mundial.

Existen ocho microfinancieras reguladas agrupadas en ASOFIN y 13 no reguladas agrupadas en FINRURAL⁸. Por resolución del ente supervisor del año 2008, estas últimas se encuentran en proceso de ser reguladas y con posibilidad de captar depósitos.

A pesar de no existir límites a las tasas de interés por parte del gobierno, ha enviado un claro mensaje de reducirlas y de enfocarse en préstamos al sector productivo. El gobierno contribuye con ese fin ofreciendo condiciones favorables de fondeo a través de la banca de segundo piso.

Bolivia cuenta con una central pública de riesgos manejada por el ente supervisor desde hace más de 20 años y ha sido uno de los pioneros en incorporar a las IMF no reguladas a reportar y consultar a los burós de crédito. La fuerte competencia ha convertido rápidamente este pequeño mercado en uno maduro. Ello, sumado a la gran oferta de crédito de consumo en la década del 2000, sobrevino en el deterioro de la calidad de cartera y en un aumento de los grupos de deudores que declaran el impago. Este descontento resultó en acciones de violencia contra el ente supervisor e IMF. Este contexto, junto con el fuerte liderazgo de las redes de microfinancieras, presionó para que las IMF reconocieran más temprano que otros mercados, el beneficio de reportar a los burós de crédito.

La búsqueda de fortalecimiento institucional, transparencia, mejores tasas de interés en fondeo y la necesidad de captar depósitos para financiar el crecimiento, llevó a esfuerzos de autorregulación. En ese proceso, las IMF no reguladas comenzaron a cumplir voluntariamente las normas del sistema regulado, tal como adoptar el plan de cuentas, calificación crediticia del deudor y provisiones, entre otras. El resultado fue una alta participación de las IMF en los burós de crédito.

En efecto, es sorprendente el nivel de cultura sobre burós de crédito alcanzado en Bolivia. Actualmente, todas las IMF no reguladas que pertenecen a FINRURAL reportan su información. Aún las no agremiadas, en su mayoría, vienen reportando. Se estima que son muy pocas las IMF no agremiadas que no lo hacen.

Existe una central pública de riesgos y dos burós de crédito (Infocred y Enserbic). Estos son regulados y fueron creados para atender al sector microfinanciero. Infocred tiene como accionistas a IMF reguladas y no reguladas, y Enserbic a las cámaras de comercio del país. La central pública de riesgo, manejada por el ente supervisor, recolecta la información de las instituciones reguladas, pero solo remite a los burós de crédito información de microcrédito, créditos de consumo y para pymes.

Los burós de crédito recolectan información adicional del sector microfinanciero no regulado, instituciones públicas y privadas. Sus servicios son ofrecidos mediante convenios a los usuarios del sector financiero y real. Las instituciones reguladas pueden acceder de forma gratuita a toda la información en línea del ente supervisor.

⁸ La Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Micro Finanzas (ASOFIN) y la Asociación de Instituciones Financieras para el Desarrollo Rural (FINRURAL), son las redes de IMF reguladas y no reguladas, respectivamente.

La experiencia ganada después de varias crisis ha llevado a fuertes y prudentes medidas por parte del ente supervisor. Además, con la activa participación de la redes de microfinanzas, y cumpliendo un mandato constitucional de apoyar al sector microfinanciero, el ente regulador emitió una regulación específica para créditos agrícolas y de banca comunal, algo no visto en otros países latinoamericanos.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO BOLIVIANO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre del 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero boliviano.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

↘ Guía de exactitud de los datos

La exactitud de los datos emitidos por los burós de crédito es moderada⁹. Las IMF vienen reportando con mínimos errores. Sin embargo, existen casos de inconsistencias debidas a la duplicidad de documentos de identidad personal, provenientes del organismo público que los administra¹⁰.

El ente supervisor maneja la central pública de riesgos a la cual reportan todas las instituciones del sistema financiero regulado. Los formularios diseñados para recolectar la información son fáciles de llenar para las IMF y los datos son validados de forma estricta por el ente supervisor.

Asimismo, los burós de crédito cuentan con sistemas de validación confiables. Actualmente, vienen realizando gestiones con el organismo público que maneja los documentos de identidad para reducir las inconsistencias de duplicidad. Éstas, según estimaciones de Infocred a mayo del 2012, afectaban a 15% de los deudores reportados.

Asimismo, el ente supervisor ha impartido instrucciones específicas para las instituciones reguladas a fin de reducir este problema.

Algunas IMF están incorporando la identificación biométrica del deudor para evitar la duplicidad de identificación personal.

↘ Guía sobre actualidad de los datos

Los datos de los burós de crédito en el país no resultan oportunos para sus usuarios.

⁹ Ver "Escala" en el glosario.

¹⁰ Servicio General de Identificación Personal (SEGIP).

Después de recibir la información de la central de riesgo pública, los burós de crédito ponen la información a disposición de los usuarios aproximadamente a los 20 días calendarios después de cerrado el mes. Ello representa un periodo de 50 días promedio en que la información no está disponible. Por ejemplo, la información desde el 31 de marzo de 2012 no fue accesible sino hasta el 20 de mayo de 2012.

La falta de actualidad y acceso oportuno de los datos es riesgosa, considerando que los deudores del sector microfinanciero tienen acceso rápido a través de varias IMF a préstamos por montos pequeños y sin garantías. Una de las causas de este problema son las limitaciones técnicas en el sistema financiero boliviano, para la recolección y transmisión de información con mayor frecuencia.

Para las instituciones reguladas, este riesgo se mitiga, porque tienen acceso a la información de la central pública de riesgos, aproximadamente a los 10 días después de cerrado el mes.

Este vacío de información también es cubierto por los burós de crédito durante la etapa de desfase de información proveyendo a las IMF la huella de consulta, es decir, los intentos de los deudores para conseguir créditos en otras instituciones.

De los países estudiados, un buen ejemplo de oportunidad es Brasil, donde la información negativa se reporta en línea diariamente a través del uso de sofisticada tecnología.

➤ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La suficiencia de datos en los burós de crédito en el país es moderada. Hay ausencia de algunos datos básicos porque los burós de crédito no cuentan con información de créditos corporativos e hipotecarios.

La central pública de riesgos proporciona toda la información del sistema financiero regulado a las instituciones reguladas (incluyendo a ocho IMF). Sin embargo, por la Ley de Bancos y Entidades Financieras, los burós de crédito solo tienen acceso a la información de microcrédito, créditos de consumo y para pymes. Los otros tipos de crédito (empresarial e hipotecario), solo son accesibles para las instituciones reguladas mediante la central pública de riesgos.

Aunque el sector microfinanciero no provee mayormente créditos empresariales e hipotecarios, esto todavía constituye una brecha para el análisis crediticio de las IMF no reguladas (que son mayoría en número). De los países estudiados, la central pública de riesgos del Perú provee a los burós de crédito toda su base de datos, reduciendo así el riesgo crediticio del sector regulado y no regulado.

La información reportada es positiva (*véase el glosario*), es decir, se brinda toda la actividad del deudor, sea puntual o no en sus obligaciones. Sin embargo, se requiere la autorización del deudor para ser reportado y consultado.

Un factor positivo es el reporte de montos de crédito desde un boliviano (aproximadamente US\$0.15), lo cual es meritorio, dado que pone a disposición de las IMF aun la información de los deudores más pequeños.

Bolivia registra los créditos de la banca comunal como un tipo de crédito autorizado por el ente regulador, un caso que no se ve en otros países donde no hay registros de los créditos de banca comunal dentro de las instituciones reguladas o están agrupados como microcréditos. La agencia de supervisión boliviana incluso muestra el saldo individual y el saldo del grupo.

En general, para mejorar el análisis del riesgo crediticio, sería útil contar con los siguientes datos adicionales:

1. Información de créditos empresariales e hipotecarios (restringidos legalmente).
2. Créditos refinanciados (cambio de condiciones crediticias originales por dificultades de pago).
3. Procesos penales.
4. Información de empresas de servicios públicos básicos como agua y electricidad.
5. Deuda tributaria (restringida legalmente).
6. Mayor número de proveedores de crédito del sector real.
7. Información de cámaras de comercio.

➤ **Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles**

La recolección de datos del sector microfinanciero en el país es muy buena. La mayoría de las instituciones microfinancieras no reguladas reportan, aunque solo lo hacen a un buró de crédito que se especializa en microfinanzas. Asimismo, existe escasa recolección de datos e información relevante de proveedores de crédito del sector real y entidades públicas.

Por norma legal, las instituciones financieras reguladas reportan directamente a la central pública de riesgos, la cual luego remite la base de datos a los burós de crédito.

A diferencia de otros países, las instituciones microfinancieras de Bolivia tienen una fuerte cultura de reportar a y consultar en los burós de crédito. A pesar de no existir obligación legal de reportar para las IMF y cooperativas no reguladas, no hay duda de la importancia de los burós de crédito en el control del riesgo crediticio. Se estima que son muy pocos los proveedores de crédito pequeños (incluyendo cooperativas) que no reportan.

Se debe mencionar el admirable esfuerzo realizado por la red FINRURAL de IMF no reguladas para promover durante varios años la cultura de trabajar con los burós de crédito. Los esfuerzos iniciales de incluir a sus afiliadas como reportantes de los burós de crédito fueron de la mano con el proceso de “autorregulación” (véase el Contexto).

Inicialmente, ayudó a las IMF el contar con un modelo de archivo electrónico para reportar a Finrural (a pesar de que en ese momento no estaba legalmente reconocida como buró de crédito). Posteriormente, el ente supervisor emitió una norma que permitía oficialmente la creación de burós de crédito para servir al sector microfinanciero. Fue entonces cuando surgió Infocred (de propiedad de Fundapro e IMF afiliadas a Asofin y Finrural)¹¹ y Enserbic (de propiedad de las cámaras de comercio del país).

Infocred se ha destacado adaptando sus servicios al sector microfinanciero; tiene como reportantes a la mayoría de las IMF reguladas y no reguladas. Enserbic se ha especializado más en información comercial y judicial.

En ambos burós de crédito, los reportes crediticios carecen aún de datos importantes de instituciones públicas. En cuanto al sector real, los burós de crédito mencionan que aún existen proveedores de crédito que no reportan por temor a perder a sus clientes.

¹¹ Fundapro es una entidad financiera de segundo piso no regulada. Asofin, Finrural y Fundapro cuentan con un 35%, 35% y 30% del accionariado de Infocred, respectivamente.

➤ **Guía de retención de los datos**

La retención de datos en las centrales de riesgo del país es buena. La deuda impaga se muestra por cinco años en los reportes crediticios y prescribe a los 10 años. Internamente, los burós de crédito deben conservar toda la información por 10 años. La historia de deudas canceladas se muestra también por cinco años.

Principio general 2:

Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

(véase la definición en el anexo 3)

➤ **Guía de medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero boliviano son moderadas. Para las IMF reguladas, existen medidas estrictas de seguridad de datos establecidas por el ente supervisor. La supervisión sobre los burós de crédito también requiere medidas de seguridad para la información. En general, estas entidades se rigen por estrictas normas internas de seguridad.

Por su naturaleza, las IMF no tienen estándares de seguridad de información requeridos por terceros. Esto es un gran vacío, considerando que son más numerosas que las instituciones reguladas.

Este riesgo se mitiga a través de un contrato de servicio con el buró de crédito, que establece los requisitos mínimos en cuanto a la calidad y la continuidad de la información. A pesar de ello, algunas instituciones siguen presentando limitaciones tecnológicas y falta de personal especializado.

➤ **Guía de confiabilidad**

En el país, existe confianza en el servicio de la central pública de riesgos y de los burós de crédito. Generalmente el servicio es continuo, solo existen interrupciones mínimas debido al servicio de internet o a interrupciones programadas por los burós de crédito con previo aviso.

➤ **Guía de eficiencia**

En general, el servicio de los burós de crédito es muy bueno y tiene precios bajos. Infocred tiene principalmente información del sector microfinanciero y puede ofrecer servicios de alertas, que reducen el riesgo crediticio.

El canal más común disponible para acceder a los reportes crediticios es el acceso en línea a la página web. Sin embargo, existen limitaciones de internet en las zonas rurales remotas que no permiten brindar el servicio de forma eficiente. Infocred ha ofrecido fibra óptica a sus usuarios con un nivel de operaciones suficiente para justificar la inversión.

El precio por consulta (en promedio US\$0.35) es bajo, en comparación al promedio de los otros países de este estudio (US\$1.00).

El ente supervisor solicita anualmente la justificación de los precios cobrados por los burós de crédito. El servicio de la central pública de riesgos es gratuito para las instituciones reguladas.

Principio general 3:

Gobernanza y manejo de riesgos *(véase la definición en el anexo 3)*

➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Los burós de crédito del país responden de forma aceptable ante terceros. Reportan al ente supervisor, promoviendo una alta responsabilidad en el manejo del negocio y en la protección de datos y del consumidor.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito con respecto a su negocio es excelente. Bolivia es el único país que publica la composición porcentual del accionariado de los burós.

Generalmente, los burós de crédito cuentan con su página web donde describen su negocio, productos, sistema de reclamos para los consumidores y el nombre de sus accionistas.

La distribución porcentual del accionariado se publica semestralmente en los periódicos, a solicitud del ente supervisor. Esta información es particularmente necesaria en Bolivia, debido a que la ley no prohíbe la participación de las instituciones financieras en los burós de crédito. En ese contexto, Infocred tiene como accionistas a IMF reguladas y no reguladas.

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

Aunque los burós de crédito son regulados, la supervisión sobre el manejo de riesgos del negocio por parte del ente supervisor es menos estricta que con las IMF reguladas.

El ente supervisor cuenta con una unidad especializada para supervisar a los burós de crédito, lo cual facilita el monitoreo continuo.

Cabe señalar que, en general, los burós de crédito son cuidadosos en la administración de sus negocios, debido a la alta sensibilidad de la información que manejan.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

Aunque a los burós de crédito les gustaría que todos los usuarios pudiesen acceder (tener el derecho de acceder) a toda la información, hay una restricción legal en el marco regulatorio para que sólo reciban información sobre microcrédito, crédito al consumo y préstamos para pymes proveniente de la base de datos general del registro público *(véase la Guía de no discriminación)*.

Supuestamente, no existen conflictos de interés de propiedad, a pesar de que Infocred es propiedad de IMF reguladas y no reguladas.

Principio general 4:**Ambiente legal y regulatorio** *(véase la definición en el anexo 3)***↘ Guía de claridad y predictibilidad**

Las normas relativas a los burós de crédito están enmarcadas en la normativa para las empresas de servicios auxiliares del ente supervisor. Las consecuencias de incumplir con estas normas son predecibles.

Sin embargo, con respecto a los otros países estudiados, existen pocos esfuerzos de difusión por parte de las autoridades para diseminar información sobre los derechos del consumidor. En las microfinancieras, la difusión se realiza mediante los oficiales de crédito, quienes informan al deudor sobre sus derechos y obligaciones.

De los países estudiados, Perú es un buen ejemplo de difusión efectiva de información, donde se utilizan diversos medios accesibles para el deudor, como videos y afiches en las oficinas, así como información en medios masivos, tales como la radio y la televisión, etc.

↘ Guía de no discriminación

De acuerdo con la Ley de Bancos y Entidades Financieras, los burós de crédito solo tienen acceso a la información de microcrédito, créditos de consumo y para pymes del sistema financiero regulado¹², lo que afecta la suficiencia de datos para las IMF no reguladas.

Esta situación no guarda el equilibrio de derechos, pues las instituciones reguladas sí tienen acceso a todos los productos crediticios del sistema financiero regulado (vía la central pública de riesgos) y del sistema financiero no regulado (por medio de los burós de crédito). Esto vulnera el principio de reciprocidad y disminuye la confianza en el sistema de reportes crediticios.

La falta de información para el sector financiero no regulado y el sector real no permite un análisis integral del deudor. También afecta la integridad de la base de datos para los productos especializados ofrecidos por los burós de crédito. Por ejemplo, las instituciones reguladas no pueden favorecerse de los productos especializados brindados por Infocred, al no contar los burós de crédito con la base de datos completa.

↘ Guía de proporcionalidad

En las normas vigentes existe proporcionalidad y equilibrio.

Es posible para todos los miembros del sistema de reportes crediticios cumplir con las normas. En caso de incumplimiento, las sanciones de las autoridades son razonables. Sin embargo, en los últimos meses, debido a las normas legales sobre burós de crédito, Infocred no ha estado asignando una calificación como lo venía haciendo en periodos anteriores. El temor del ente supervisor es que este dato sea utilizado como único elemento de aprobación o negación del crédito. Ello representa menos información para el sector y debilita el equilibrio que se había mantenido hasta esta fecha.

¹² Sólo reciben créditos con una mora mayor de 90 días.

➤ **Guía de protección de la información y los derechos del consumidor**

En el país han habido recientes esfuerzos de las autoridades en materia de normas integrales de protección de datos y derechos del deudor. Aunque existen algunas normas sobre los derechos mínimos del deudor, son generales y no están referidas exclusivamente a la protección de datos y a derechos del consumidor.

Existe secreto bancario para operaciones ahorro y préstamo. En consecuencia, se requiere autorización del deudor para reportar y consultar su información. Ambos burós de crédito verifican que las instituciones que les reportan cumplan con esta normativa legal.

➤ **Guía de resolución de reclamos**

Sólo en el sistema regulado existen mecanismos legales claros para atender los reclamos de los deudores.

El sistema requiere que cada institución cuente con un área dedicada a informar al deudor y recibir sus reclamos. El sistema ha sido exitoso en procesar los reclamos de los deudores en los plazos establecidos.

Hay un viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor que regula la protección al consumidor en general (incluido el financiero) para el sector no regulado. No obstante, los participantes de este estudio tienen la percepción de que el ciudadano promedio no lo conoce o no sabe cómo usarlo como una vía para solucionar sus reclamos.

Ante esa situación, algunos deudores recurren a la institución donde se originó el error y otros contactan directamente a los burós de crédito, donde son atendidos siguiendo normas internas.

La mitigación del riesgo ha recibido ayuda con la reciente implementación de puntos de reclamo en las IMF no reguladas, actualmente en proceso de regulación (*véase el Contexto*).

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte.

Principio general 1: Datos

- ▶ En general, la exactitud de los datos emitidos por los burós de crédito es moderada. Las IMF vienen reportan con mínimos errores; sin embargo, existen casos de inconsistencias debido a la duplicidad de documentos de identidad personal, provenientes del organismo público que los administra.
- ▶ La información de los burós de crédito en el país no es apropiada para los usuarios. Existe un desfase de información de 50 días promedio.
- ▶ La oportunidad de la información en los burós de crédito en el país es moderada. Además de faltar algunos datos básicos, los burós de crédito solo cuentan con información de microcrédito, créditos de consumo y para pymes, no así de créditos empresariales e hipotecarios.
- ▶ La recolección de datos de microfinancieras en el país es muy buena. La mayoría de las instituciones microfinancieras no reguladas reportan, pero solo lo hacen a un buró de crédito especializado. También existe una escasa participación de proveedores de crédito del sector real y entidades públicas con información relevante.
- ▶ La retención de datos en la central pública de riesgos y los burós de crédito es buena.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de la información en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero boliviano son moderadas, debido a que el sector está largamente poco regulado.
- ▶ En el país existe confianza en el servicio de la central pública de riesgos y los burós de crédito.
- ▶ En general, el servicio de los burós de crédito es bueno y tiene precios bajos.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Los burós de crédito del país responden de forma aceptable a los terceros. Reportan al ente supervisor, promoviendo una alta responsabilidad en el manejo del negocio y protección de la información y del consumidor.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito es excelente. Bolivia es el único país que publica la composición porcentual de su accionariado.
- ▶ Aunque los burós de crédito son regulados, la supervisión sobre manejo de riesgos del negocio por parte del ente supervisor es menos estricta que con las IMF reguladas.
- ▶ Aunque a los burós de crédito les gustaría que todos los usuarios tengan derecho de acceder a toda la información, hay una restricción legal en el marco regulatorio para que sólo reciban información sobre microcrédito, crédito al consumo y préstamos para pymes proveniente de la base de datos general del registro público (véase la *Guía de no discriminación*).

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ La norma sobre burós de crédito está enmarcada en las normas de empresas de servicios auxiliares del ente supervisor. Las consecuencias sobre su incumplimiento son predecibles.
- ▶ De acuerdo con la Ley de Bancos y Entidades Financieras, los burós de crédito solo tienen acceso a la información de microcrédito, créditos de consumo y para pymes del sistema financiero regulado, lo que afecta a la puntualidad de la información para las IMF no reguladas e incumple también el principio de reciprocidad.
- ▶ En las normas vigentes del país existe proporcionalidad y equilibrio. Sin embargo, en los últimos meses, debido a las normas legales sobre burós de crédito, Infocred no ha estado asignando una calificación como lo venía haciendo en periodos anteriores. Ello representa menos información para el sector y debilita el equilibrio que se había mantenido hasta esta fecha.
- ▶ Recientemente, las autoridades han estado realizando esfuerzos en cuanto a normas integrales sobre protección de datos y derechos del consumidor.
- ▶ Sólo en el sistema financiero regulado existen mecanismos legales claros para atender los reclamos de los deudores.

RECOMENDACIONES

En esta sección se clasifican las recomendaciones según su tipo.

Legales

- ▶ Darles a los burós de crédito acceso a toda la información de la central pública de riesgos.
- ▶ Aprobar normas específicas sobre protección al consumidor que incluyan al deudor del sistema financiero no regulado así como los mecanismos necesarios para asegurar su cumplimiento.

Regulatorias

- ▶ Estudiar la factibilidad de incrementar la frecuencia de actualización de la información por parte del ente supervisor, con el fin de mejorar la oportunidad de los datos.
- ▶ Establecer mecanismos que mitiguen los conflictos de interés que podrían surgir producto de la participación de las instituciones financieras en los burós.
- ▶ Normar la obligatoriedad del empleo del principio de reciprocidad en el uso y reporte de información a los burós de crédito.

Políticas de gobierno

- ▶ Aunque ya se vienen realizando esfuerzos, el organismo público que maneja la identidad de los ciudadanos precisa ejecutar acciones adicionales para corregir la duplicidad de documentos personales de identidad.
- ▶ Motivar a las entidades públicas que cuentan con información relevante a compartirla con los burós de crédito a un costo razonable para beneficiar al sistema crediticio del país.

- ▶ Motivar a los proveedores de crédito del sector real a participar en los burós de crédito, lo que contribuirá a mejorar la evaluación crediticia del deudor.
- ▶ Difundir los derechos y obligaciones del consumidor relacionados a los burós de crédito a través de canales públicos efectivos.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero, que permitan procesar información suficiente diariamente. Esto representaría una inversión modesta en comparación con el impacto positivo que tendría sobre el desarrollo sano de las microfinanzas.
- ▶ Mientras la regulación está en proceso, motivar a las IMF no reguladas a seguir normas similares al sector regulado en materia de seguridad de la información y, en general, en el manejo de riesgos del negocio microfinanciero.
- ▶ Tanto como sea posible, incorporar en los reportes crediticios de los burós de crédito, los siguientes datos adicionales:
 1. Información de créditos empresariales e hipotecarios (restringidos legalmente).
 2. Créditos refinanciados (cambio de condiciones crediticias originales por dificultades de pago).
 3. Procesos penales.
 4. Información de empresas de servicios públicos básicos como agua y electricidad.
 5. Deuda tributaria (restringida legalmente).
 6. Más información de proveedores de crédito del sector real.
 7. Información de cámaras de comercio.

▾ RESUMEN EJECUTIVO

Al sector microfinanciero de Brasil le faltaría recorrer un camino muy corto para contar con un sistema de reportes crediticios excelente. Por muchos años, el país ha estado construyendo el sistema de reportes crediticios más oportuno dentro de los países incluidos en este estudio. Es notable la fuerte participación del sistema financiero regulado y no regulado y del sector real. Queda el reto de lograr mayor suficiencia de la información, pues actualmente solo se reporta información negativa.

No obstante, aunque solo se reportan deudas atrasadas a los burós de crédito, la información se actualiza diariamente y en línea, proceso no visto en otros países con microfinanzas.

La tecnología ha sido instrumental en la oportunidad y exactitud de los datos. Los burós de crédito han hecho significativas inversiones para llegar a ese nivel. Basada en una reciente legislación, ya se está construyendo una base de datos de información positiva que permita identificar el nivel de endeudamiento total de los deudores en el país.

Las asociaciones comerciales de cada ciudad han sido fundamentales para generar confianza en las instituciones reportantes. El marco regulatorio es fuerte en materia de defensa del consumidor. No existe duda de la importancia de reportar y consultar a los burós de crédito. Es mínimo el número de instituciones financieras y comerciales que no participan en este sistema. El respeto al secreto bancario en operaciones activas y pasivas y los acuerdos de reciprocidad han neutralizado el temor a la competencia desleal (que es prevalente en otros países latinoamericanos).



CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO BRASILEÑO EN RELACIÓN CON CENTRALES DE RIESGO PÚBLICAS Y BURÓS DE CRÉDITO

El sector microfinanciero brasileño se encuentra en etapa de desarrollo. Existe mercado potencial para las microfinanzas dada la numerosa población con desigualdad en el ingreso económico, un índice de pobreza del 25% y sector informal del 18% del producto interno bruto.

Aunque existen algunas normas para el sector microfinanciero, aún son muy recientes e insuficientes para promover su desarrollo. Los programas de microcrédito manejados por el gobierno central han tenido limitado éxito. Los significativos subsidios otorgados a bancos públicos no permiten la sana competencia con las IMF que no los reciben.

Existen aproximadamente 42 IMF reguladas por el Banco Central de Brasil (denominadas Sociedades de Crédito al Microempresario, SCM), las cuales no están autorizadas a recibir depósitos del público. Las ONG microfinancieras (148, denominadas Organizaciones de la Sociedad Civil con Interés Público, OSCIP) solo están autorizadas a otorgar microcrédito productivo. Adicionalmente, algunos bancos tienen departamentos o subsidiarias especializadas en microfinanzas.

El gobierno central y regional, a través de bancos de desarrollo, otorga préstamos a las microfinancieras, bajo la condición de que financien solo microcrédito productivo. Las condiciones de financiamiento son favorables, con bajas tasas de interés y largos plazos, aunque con bajas tasas activas (4% mensual) y límites para los montos de crédito.

A pesar de la reducida competencia de microfinancieras, la fuerte oferta de crédito para consumo incrementa el riesgo de sobreendeudamiento en el segmento de bajos ingresos de la población.

Existe una central pública de riesgos y dos burós de crédito a nivel nacional. La primera, manejada por el Banco Central de Brasil (BCB), recolecta la información del sistema financiero regulado para efectos de supervisión y la pone a disposición de sus participantes. El BCB maneja también un registro público de cheques rechazados. Adicionalmente, cada municipalidad mantiene un registro de tasas municipales impagas.

Serasa Experian y Boavista Servicios son los dos burós de crédito a nivel nacional. Aparentemente hay otros burós de crédito locales, pero no son muy conocidos. Serasa Experian todavía tiene con limitada participación de algunos bancos (*no confirmado*). Boavista Servicios surgió en el año 2010 de la fusión entre capitales privados y la Asociación Comercial de São Paulo. Esta Asociación tiene más de cien años de funcionamiento, de los cuales casi 60 ha funcionado como buró de crédito. Equifax tiene baja participación en este buró de crédito.

Los burós de crédito no reciben información de la central pública de riesgos; recogen información negativa directamente del sector financiero regulado y no regulado, así como del sector real. Algunas asociaciones comerciales tienen convenios con los burós de crédito para ser intermediarios en la recolección y acceso a la información.

La cultura de reportar y consultar datos en los burós de crédito de Brasil es alta. Todas las instituciones financieras y casi todas las instituciones comerciales (muchos miembros de las asociaciones comerciales) reportan diariamente información negativa (deuda atrasada). En ese sentido, las IMF cuentan con información oportuna, aunque insuficiente por ser solo negativa.

Desde 2011, la legislación permite reportar información positiva, pero se está construyendo la base de datos, debido a que se requiere la autorización de todos los consumidores.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO BRASILEÑO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre del 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero brasileño.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

↘ Guía de exactitud de los datos

La exactitud de los datos emitidos por los burós de crédito es muy buena¹³. El ente supervisor maneja la central pública de riesgos, adonde reportan todas las instituciones del sistema financiero regulado. Sólo estas instituciones pueden consultar la información.

De forma simultánea y voluntaria, estas instituciones reportan diariamente información negativa a los burós de crédito. De la misma manera lo hace el sistema financiero no regulado y el sector real. Los formularios diseñados para recolectar la información son fáciles de llenar. Por esta razón, los errores son mínimos, lo que demuestra que reportar directamente la información a los burós de crédito no compromete su exactitud, como se piensa en otros países, como Bolivia y Perú.

Las fuertes penalidades en caso de error *(véase Guía de proporcionalidad)* son un elemento disuasivo para evitar errores. Asimismo, el plazo de 10 días que tiene el deudor para revisar su información negativa antes de ser reportada a los burós de crédito *(véase la Guía de oportunidad)* brinda la posibilidad de corregir los datos antes de ser publicados.

↘ Guía sobre actualidad de los datos

La oportunidad de los datos de los burós de crédito en el país es excelente. Sorprendentemente, la recolección de información de todos los participantes de los burós de crédito se completa en línea. Sin embargo, no existe estandarización sobre la antigüedad de la deuda (número de días de mora) que reporta cada institución.

Los burós de crédito recolectan la información negativa diariamente. Brasil es el único país (dentro de este estudio) donde la recolección de la información en línea resalta la capacidad de los burós de crédito para procesar altos volúmenes de información. Las instituciones pueden reportar las deudas atrasadas desde el día uno de la mora; no obstante, cada una elige con cuántos días de mora reporta.

Inmediatamente después de recibida la información negativa, los burós de crédito deben enviar una notificación en la que se le indique al deudor que será reportado dentro de 10 días calendario. Esta notificación da tiempo al deudor para corregir algún error, si alguno ha sido corregido, o pagar la deuda.

¹³ Sólo reciben créditos con una mora mayor de 90 días.

Dado el costo de envío de la carta para las instituciones reportantes, algunas informan a los 90 días de mora y otras a los 15 días, por ejemplo. En ese contexto, la información de deudas atrasadas no está estandarizada y existen periodos de desinformación a pesar de que el deudor ya está atrasado.

La información de la central pública de riesgos se actualiza mensualmente. Dado que muestra información positiva solo del sistema financiero regulado, es usada como complemento a la información negativa diaria tomada por los burós de crédito.

➤ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La adecuación de la información es débil, pues no se cuenta con información positiva en los burós de crédito. Sólo se publica la información de la deuda atrasada, lo que deja un vacío de datos importante para la evaluación del riesgo crediticio del deudor. En la central pública de riesgos se encuentra disponible la información positiva, pero solo tienen acceso las entidades reguladas.

Un aspecto positivo es el reporte del monto de créditos desde un real (aproximadamente US\$0.50) en los burós de crédito, lo cual es meritorio dado que pone a disposición de las IMF información incluso de los deudores más pequeños. Para la central pública de riesgos se reportan, recientemente, montos mayores a 1.000 reales (aproximadamente US\$500).

Dentro de este estudio, Brasil y República Dominicana son los únicos países que presentan en los reportes crediticios la información de pagos de servicios básicos de electricidad y agua, información útil en el análisis microcredicio pero que no se observa en otros países de América Latina.

En general, sería útil contar en los burós de crédito con los siguientes datos para analizar el riesgo crediticio:

1. Información positiva de los deudores.
2. Monto original del crédito.
3. Saldo en incumplimiento.
4. Saldo individual y del grupo para créditos grupales.
5. Monto de la cuota.
6. Frecuencia de pago.
7. Plazo del crédito.
8. Tipo de crédito.
9. Créditos refinanciados (cambio de condiciones crediticias originales por dificultades de pago).
10. Garantías.
11. Nombre del aval.
12. Procesos penales.

➤ **Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles**

La recolección de datos en el país es excelente. La mayoría de instituciones microfinancieras reguladas y no reguladas reportan y consultan a los burós de crédito. Además, existe una gran participación de entidades del sector real con información relevante.

El reporte a los burós de crédito no es obligatorio para ninguna entidad, sea o no regulada. A diferencia de otros países, en Brasil es muy buena la cultura de las instituciones microfinancieras de reportar y consultar a los burós de crédito. Se estima que son muy pocas las IMF pequeñas que no reportan.

Todo ello se ha logrado a través de la confianza entre las asociaciones comerciales que han estado intercambiando información por muchos años. Adicionalmente, el secreto bancario para operaciones activas y pasivas neutraliza el temor a la competencia desleal.

Algunas asociaciones comerciales locales han realizado convenios con los burós de crédito para recolectar la información. Para ello, cuentan con un software muy sencillo de manejar diariamente, vía internet. Estas asociaciones comerciales reportan al buró de crédito diariamente, logrando proveer información oportuna a todos los participantes.

De forma independiente, los gobiernos locales y el gobierno federal manejan registros de tributos y cheques rechazados, respectivamente. Estos últimos se incluyen en los burós de crédito diariamente.

↘ **Guía de retención de los datos**

La retención de datos de los burós de crédito en el país es débil, considerando que la información reportada es negativa y solo se muestra en los reportes crediticios hasta que la deuda se cancela. Sin embargo, los burós de crédito conservan la información internamente durante 10 años, con lo cual pueden construir una calificación (score) del deudor. La información positiva de la central pública de riesgos se mantiene durante toda la vida del consumidor.

Principio general 2:

Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

(véase la definición en el anexo 3)

↘ **Guía de medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad de los datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero del país son buenas.

Hay estrictas medidas de seguridad de la información para las IMF reguladas. A pesar de que no existe un ente supervisor de los burós de crédito que norme y controle las medidas de seguridad de la información en estas empresas, éstas se rigen por estrictas normas internas de seguridad. Además, existen requisitos mínimos para asegurar la calidad y continuidad de la información establecidos en los contratos de servicios con las instituciones reportantes.

Debido a su naturaleza, no existe un ente supervisor para el control de la seguridad de los datos para las IMF no reguladas. Sin embargo, la validación diaria en línea de la información por parte de los burós de crédito reduce ampliamente las posibles inconsistencias.

↘ **Guía de confiabilidad**

En el país existe una gran confianza en el servicio de los burós de crédito. En general, el servicio es continuo. Es de resaltar el avance tecnológico de los burós de crédito, que permiten el proceso de abundante información diariamente. Asimismo, el servicio de internet no causa problemas.

➤ **Guía de eficiencia**

El servicio de los burós de crédito es bueno y el precio por consulta se encuentra dentro del promedio de los países estudiados. De acuerdo al convenio que posean, ofrecen diversos servicios estándar y personalizados para las instituciones, tal como perfil de riesgos del deudor, alertas, calificación (score), etc.

El mecanismo más común ofrecido para consultar los reportes crediticios es el acceso en línea a la página web del buró de crédito.

El precio por consulta de los burós de crédito es similar al promedio de los otros países incluidos en este estudio (US\$1.00). Sin embargo, el precio se reduce sustancialmente si se realiza un mayor número de consultas. En ese sentido, algunas asociaciones comerciales logran reducir los costos al recolectar la información de sus asociados mediante una plataforma web, con lo cual aumentan el número de consultas para los burós de crédito.

El servicio que brinda la central pública de riesgos (información positiva) a las instituciones reguladas tiene una comisión mínima para gastos operativos. No obstante, el ente supervisor no entrega información de la central pública de riesgos a los burós de crédito —como sí se hace en Perú—. Por lo tanto, los burós de crédito tienen que realizar el esfuerzo de recolectarla de forma individual y a nivel nacional, incrementando sus costos operativos.

Adicionalmente, el hecho de recolectar información negativa diariamente de todos los participantes presumiblemente eleva los costos operativos de los burós de crédito.

Principio general 3: **Gobernanza y manejo de riesgos** *(véase la definición en el anexo 3)*

➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Brasil es uno de los pocos países de este estudio donde los burós de crédito no son supervisados.

La vigilancia que el organismo de protección al consumidor hace del cumplimiento de las normativas mitiga el riesgo de terceros.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito respecto de su negocio es buena, aunque no se publica información sobre su propiedad.

Generalmente, los burós de crédito cuentan con su página web donde se describe su negocio, productos y sistema de reclamos para los consumidores. Sin embargo, no publican información sobre su composición accionaria y esto limita la transparencia ante los usuarios.

Es de señalar que la ley no prohíbe la propiedad de instituciones financieras en los burós de crédito. En ese contexto, Serasa Experian es propiedad de varios bancos locales (*no confirmado*).

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

Dado que los burós de crédito no son supervisados, no cuentan con normas de gestión de riesgos que deban cumplir ante el ente supervisor, pero se observa que son organizacionalmente fuertes y tienen estrictas medidas de protección de la información.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

Aparentemente, no existen conflictos de interés provenientes de la propiedad de los burós de crédito. Todos los clientes tienen un acceso justo a la información.

En el buró de crédito Serasa Experian, existe una participación minoritaria de algunos bancos en la propiedad (*no confirmado*). Más allá de esto, se observa libre competencia entre burós de crédito, que ofrecen sus servicios a todos los usuarios.

Principio general 4:

Ambiente legal y regulatorio (*véase la definición en el anexo 3*)

➤ **Guía de claridad y predictibilidad**

En el país existen normas legales relacionadas con los burós de crédito, las cuales son bien conocidas y claras y tienen consecuencias predecibles para los participantes del sistema de reportes crediticios.

Si bien no existe una ley específica, sí hay diversas normas reguladas por el ente supervisor y entidades del gobierno de protección al consumidor que regulan diversos aspectos de los burós de crédito.

➤ **Guía de no discriminación**

Aparentemente, no existe discriminación en los burós de crédito. Todos los participantes tienen el mismo derecho de reportar y usar los datos. Asimismo, se respeta de forma estricta el principio de reciprocidad; solo el participante que reporta información puede consultarlo.

➤ **Guía de proporcionalidad**

En las normas vigentes en el país existe proporcionalidad y equilibrio. Las normas pueden ser cumplidas por todos los integrantes del sistema de reportes crediticios. En caso de incumplimiento, las penalidades aplicadas por las autoridades son razonables.

La multa se incrementa en proporción con el error, lo que sirve como un considerable factor disuasivo para cometer errores significativos. Normalmente, la penalidad corresponde a 10 veces el monto del error.

➤ **Guía de protección de la información y los derechos del consumidor**

En el país existen suficientes normas sobre protección de los datos y derechos del consumidor.

Las normas incluyen los derechos mínimos del deudor, como ser informado sobre el objetivo de la recolección, procesamiento y distribución de su información, así como acceso a su información periódicamente; y la posibilidad de realizar reclamos.

Estas normas vienen siendo aplicadas desde la década de los '50 y son principalmente impulsadas por las asociaciones comerciales. Existe un amplio conocimiento de los derechos del deudor; en ese sentido, Brasil está muy avanzado en comparación con otros países, donde recién se vienen dando los primeros pasos en este tema.

Existe secreto bancario para operaciones activas y pasivas, por lo que se requiere autorización del deudor para reportar y consultar su información.

➤ **Guía de resolución de reclamos**

En Brasil existe una fuerte cultura de solucionar los reclamos de los deudores en los plazos e instancias establecidas. Existen asociaciones de protección al consumidor así como organismos del gobierno regionales o federales responsables de proteger al consumidor de cualquier sector. Adicionalmente, hay juzgados de pequeñas causas que solucionan reclamos de escasa cuantía en un periodo muy corto de tiempo.

En cada institución financiera o entidad comercial, existe una persona que recibe y maneja los reclamos de los deudores.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte.

Principio general 1: Datos

- ▶ La exactitud de la información emitida por la central pública de riesgos y los burós de crédito es muy buena. Los errores son mínimos, lo que demuestra que informar directamente a los burós de crédito, no compromete la exactitud de la información, como se piensa en otros países.
- ▶ La oportunidad de los datos de los burós de crédito en el país es excelente. La recolección de información puede ser hecha en línea por todos los usuarios de los burós de crédito. Sin embargo, no existe estandarización sobre la antigüedad de la deuda (número de días de mora) que reporta cada institución.
- ▶ La adecuación de la información es débil, pues no se cuenta con información positiva en los burós, que sólo publican la información de la deuda atrasada, dejando un vacío informativo importante para la evaluación del riesgo crediticio del deudor.
- ▶ La recolección de datos en el país es excelente. La mayoría de las instituciones microfinancieras reguladas y no reguladas reportan y consultan a los burós de crédito. Además, existe una gran participación de entidades del sector real que proveen información relevante.
- ▶ La retención de datos en el país es débil, considerando que la información reportada es negativa y permanece solo hasta que es cancelada.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de la información en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero del país son buenas.
- ▶ En el país existe excelente confiabilidad en el servicio de los burós de crédito.
- ▶ El servicio de los burós de crédito es bueno y el precio por consulta se encuentra dentro del promedio de los países estudiados.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Brasil es uno de los pocos países de este estudio donde los burós de crédito no son supervisados.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, aunque no publican información sobre su propiedad.
- ▶ Debido a que los burós de crédito no son supervisados, no cuentan con normas relacionadas con la gestión de riesgos que deban cumplir ante el ente supervisor.
- ▶ Aparentemente, no existen conflictos de interés provenientes de la propiedad de los burós de crédito. Todos los reportantes tienen acceso justo a la información.
- ▶ Aunque los burós de crédito son regulados, la supervisión sobre manejo de riesgos del negocio por parte del ente supervisor es menos estricta que con las IMF reguladas.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ Las regulaciones legales para los burós de crédito de Brasil, que son bien conocidas, son también claras y tienen consecuencias predecibles para los participantes del sistema de reportes crediticios.
- ▶ Aparentemente, no existe discriminación legal en los servicios de los burós de crédito. Todos los participantes tienen el mismo derecho de reportar y usar los datos.
- ▶ La normativa vigente incluye provisiones para proporcionalidad y equilibrio. Las sanciones de las autoridades en caso de incumplimiento son razonables.
- ▶ Hay suficientes normas sobre protección de la información y los derechos del consumidor.
- ▶ En Brasil existe una fuerte cultura de resolver los reclamos de los deudores, los cuales se solucionan en los plazos establecidos.

RECOMENDACIONES

Esta sección clasifica las recomendaciones según su tipo.

Regulatorias

- ▶ Estandarizar criterios sobre la antigüedad de la deuda (días de mora) que deben reportar todos los participantes de los burós de crédito.
- ▶ Establecer mecanismos que mitiguen los conflictos de interés que podrían surgir producto de la participación de instituciones financieras en la propiedad de los burós.
- ▶ Implementar una supervisión sobre los burós de crédito que incluya medidas de seguridad de la información.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Sería útil contar con la siguiente información adicional para mejorar el análisis del riesgo crediticio:
 1. Información positiva de los deudores.
 2. Monto original del crédito.
 3. Saldo en incumplimiento.
 4. Saldo individual y del grupo para créditos grupales.
 5. Monto de la cuota.
 6. Frecuencia de pago.
 7. Plazo del crédito.
 8. Tipo de crédito.
 9. Créditos refinanciados (cambio de condiciones crediticias originales por dificultades de pago).
 10. Garantías.
 11. Nombre del aval.
 12. Procesos penales.

▾ RESUMEN EJECUTIVO

El sector microfinanciero de Colombia muestra un sistema de reportes crediticios fuerte en términos de exactitud y suficiencia de la información. Sin embargo, queda mucho por hacer para contar con un sistema de reportes crediticios excelente. El sistema todavía es débil en número y tipo de reportantes a los burós de crédito. Además, al no existir una central pública de riesgos, existe una importante dispersión de información entre los burós de crédito.

La falta de una central pública de riesgos limita el análisis de riesgo crediticio en el país. Este problema se agudiza debido a que las instituciones reguladas no están obligadas a reportar a todos los burós de crédito (solo a uno de ellos). Por lo tanto, la información de instituciones reguladas y no reguladas se encuentra dispersa en diferentes burós. Además, hay muy pocos reportes por parte de instituciones públicas y proveedores de crédito privados.

Uno de los mayores retos es mejorar la oportunidad de la información. A pesar de los esfuerzos de algunas instituciones por reportar datos más frecuentemente, todavía existe un amplio desfase de información en caso de instituciones que reportan una sola vez al mes.

La regulación es clara y equilibrada para el consumidor e instituciones reportantes. El servicio brindado es bueno y los precios son similares al promedio de los países estudiados.



CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO COLOMBIANO EN RELACIÓN CON LOS BURÓS DE CRÉDITO

Colombia presenta un sistema microfinanciero medianamente desarrollado. Pese a la existencia de bancos especializados, no existe aún un marco normativo específico que regule a las entidades de este sector aunque se están haciendo esfuerzos para lograr una regulación especializada. Mientras tanto, algunas ONG grandes se están convirtiendo en bancos y siguiendo una normativa que no está alineada con su actividad microcrediticia.

Existe un tope máximo a la tasa de interés activa (tasa de usura), establecida mensualmente por el gobierno. En diciembre del 2011 esta tasa efectiva (sumada a las comisiones permitidas) llegó al 50,2% (fue del 39,9% en diciembre del 2010).

Asomicrofinanzas es la red que agrupa a 30 IMF reguladas y no reguladas (entre bancos, corporaciones financieras, ONG y cooperativas). Según estadísticas de esta red, un 26% de la cartera de microcrédito de Colombia le corresponde al Banco Estatal Banagrario. Le siguen en tamaño la ONG FMM Popayán (14,1%) y los bancos Bancamía (13,6%) y WWB (8,9%). Las tres últimas instituciones son pioneras del microcrédito en Colombia.

No existe una central pública de riesgos, pero hay tres burós de crédito en el país: Datacrédito, de Experian Computec, con oficina matriz en Londres; CFIN, de la Asociación de Bancos de Colombia (Asobancaria); y Procrédito, de la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco).

Las instituciones microfinancieras reportan su información financiera directamente a los burós de crédito, pero no están obligadas a informar a todos ellos. Por lo tanto, no todos los burós contienen toda la información del sistema regulado, como ocurre en Perú, donde la central pública de riesgos provee toda la información del sistema financiero a los burós de crédito.

Los burós de crédito consolidan la información del sistema financiero regulado y no regulado, así como la información del sector real, aunque solo de los clientes que eligen reportarles a ellos.

Existe una estricta legislación en materia de protección de la información y del consumidor. Las instituciones deben solicitar autorización del deudor para reportar su información negativa (*véase el glosario*) a los burós de crédito.

Las 30 IMF de Asomicrofinanzas reportan a por lo menos uno de los burós de crédito. Sin embargo, todavía quedan numerosos proveedores de crédito del segmento de bajos ingresos de la población (incluyendo IMF y cooperativas) que no están incluidos. Se estima que estas son aproximadamente 300, pero no existen registros oficiales que lo confirmen.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO COLOMBIANO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre del 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero colombiano.

Principio general 1:

Datos (*véase la definición en el anexo 3*)

▾ Guía de exactitud de los datos

En general, la exactitud de los datos emitidos por los burós de crédito es buena¹⁴. A pesar de que no existe una central pública de riesgos y que las instituciones reportan de forma individual a los burós de crédito, el riesgo de errores es mitigado notificando al deudor con 20 días de anticipación que su deuda atrasada será reportada al buró de crédito. Esto permite al deudor solicitar la corrección de cualquier error antes de que su información sea publicada.

Otro mecanismo que reduce el número de errores, es la regulación sobre protección de datos. Esta regulación incluye penalidades importantes en caso de incumplimiento.

Los formularios diseñados para recolectar la información son sencillos de llenar para las IMF. Los burós de crédito cuentan con sistemas de validación confiables. Los pocos casos de errores provienen, principalmente, de inconsistencias en el sistema nacional de identificación.

Cabe señalar que los datos del organismo del gobierno que maneja las identificaciones personales son de difícil acceso para los burós de crédito, lo cual limita la exactitud de la información.

▾ Guía sobre actualidad de los datos

A pesar de los esfuerzos para disponer de datos más oportunamente, todavía no se logra el nivel requerido por el sector microfinanciero.

Las IMF deben notificar al deudor con 20 días de anticipación, alertándolo sobre la publicación de su deuda atrasada (*véase la Guía de exactitud de datos*). Esta medida es positiva para presionar al deudor a pagar, pero reduce la oportunidad de los datos.

Los burós de crédito reciben información principalmente de forma mensual. Algunas instituciones reportan con más frecuencia los desembolsos de crédito y pagos (generalmente dos veces al mes).

Las instituciones que reportan mensualmente envían información a los burós de crédito, en promedio, a los 20 días calendario después del cierre del mes, con lo cual se tiene un periodo de desfase informativo de 50 días en promedio. Por ejemplo, hasta antes del 20 de mayo, la información disponible estaba fechada al 31 de marzo de 2012. La falta de datos oportunos entraña gran riesgo considerando que los prestatarios tienen rápido acceso a préstamos por montos pequeños de varias IMF sin proveer garantías.

Este vacío de información es cubierto en parte por las huellas de consulta, es decir, los intentos de búsqueda de crédito del deudor en otras instituciones financieras. Estas son alertas importantes que se envían a las IMF.

De los países estudiados, un buen ejemplo de oportunidad es Brasil, donde la información negativa se reporta en línea a diario, haciendo un poderoso uso de la tecnología. Ese país también envía notificaciones al deudor, pero 10 días antes de publicar la información, lo cual favorece la oportunidad de datos.

¹⁴ Ver "Escala" en el glosario.

↘ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La suficiencia de datos en los burós de crédito es buena. Sin embargo, todavía hay información que debiera ser incluida para mejorar el análisis crediticio.

La información reportada es positiva, es decir, se comunica toda la actividad del deudor, sea puntual o no en el pago de sus obligaciones. Son reportados los montos de los créditos desde un peso colombiano (aproximadamente US\$0.50), lo que pone a disposición de las IMF la información de hasta los prestatarios más pequeños.

Siguiendo las normas legales, Colombia es uno de los pocos países dentro de este estudio que muestra los datos mínimos completos¹⁵. Por ejemplo, se reportan datos como monto original del crédito, cuotas mensuales por pagar por cada crédito, saldo en incumplimiento, plazo del crédito, garantías y garantes.

Sin embargo, para mejorar el análisis crediticio, sería útil contar con los siguientes datos adicionales:

1. Tipo de metodología (grupal o individual).
2. Saldo del grupo en créditos grupales (solo es reportado el saldo individual).
3. Procesos penales.
4. Información de empresas de servicios públicos básicos como agua y electricidad.
5. Deudas tributarias.
6. En general, mayor información del sector real.

↘ **Guía de recolección de datos de forma sistemática, de todas las fuentes relevantes y disponibles**

La recolección de datos en el país es moderada, ya que no existe una central pública de riesgos y tampoco hay obligatoriedad para el sistema regulado de reportar a todos los burós. Asimismo, existe escasa participación de entidades privadas y públicas con información relevante.

Debido a que no existe una central pública de riesgos, las instituciones financieras reguladas están obligadas legalmente a reportar directamente a, por lo menos, un buró de crédito. En consecuencia, ningún buró de crédito cuenta con datos de todo el sistema financiero regulado.

Se debe mencionar el esfuerzo realizado por la red Asomicrofinanzas al promover la firma de un código de ética entre sus miembros (30 IMF reguladas y no reguladas). Este código incluye el compromiso de reportar por lo menos a un buró de crédito del país.

Se estima que aún existe un número amplio de proveedores de crédito del segmento de bajos ingresos de la población que no reporta. Datacrédito es el buró que ha realizado los mayores esfuerzos para incorporar un número más amplio de IMF como reportantes.

A pesar de estos esfuerzos, los reportes crediticios carecen aún de datos importantes de instituciones públicas como servicios básicos de agua y electricidad, procesos penales, información tributaria, etc., debido a que no hay una institución pública que maneje esta información. Algunas de ellas, cobran altas comisiones para acceder a sus datos, lo cual hace difícil obtener información sobre sus servicios.

Otras limitaciones están relacionadas a la baja capacidad de los sistemas informáticos de las entidades públicas.

También hay proveedores de crédito del sector real que no reportan a los burós de crédito por temor a perder a sus deudores.

¹⁵ Tomando los Principios Generales de Reportes Crediticios del Banco Mundial, publicado en septiembre de 2011.

➤ **Guía de retención de los datos**

La retención de datos en los burós de crédito es buena, aunque relativamente excesiva para la deuda impaga. Esta deuda se mantiene por 14 años —esto comprende una sanción de cuatro años más 10 años de prescripción—, tiempo relativamente largo para poder reinsertar al deudor al sistema financiero.

La información de deuda pagada puntualmente se mantiene indefinidamente. La deuda pagada impuntualmente, se mantiene por el doble del tiempo que permaneció atrasada, hasta un máximo de cuatro años. Este plazo es menor al promedio de otros países, de cinco años. Sin embargo, es positiva la graduación de la penalidad debido a que castiga más al deudor que menos cumple.

Principio general 2:

Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

(véase la definición en el anexo 3)

➤ **Guía de medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero colombiano son moderadas, debido a que el sector está mayoritariamente no regulado.

Para las IMF reguladas, existen medidas estrictas de seguridad de la información provenientes del ente supervisor. Los burós de crédito son vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio que regula su actividad y protege la información del consumidor. En general, los burós son cuidadosos en seguir normas de seguridad, debido a que la información es el activo más importante de su negocio.

Debido a su naturaleza, las IMF no tienen supervisión sobre las normas de seguridad de datos. Esto representa un gran vacío, considerando que hay más IMF que instituciones reguladas.

Este riesgo es mitigado mediante los contratos de servicio con los burós de crédito, que establecen requisitos mínimos sobre calidad y continuidad de la información. El cumplimiento de estos contratos es estricto de modo de proteger la exactitud de los datos. A pesar de ello, algunas de estas instituciones todavía presentan limitaciones tecnológicas y escaso personal especializado.

➤ **Guía de confiabilidad**

En el país existe confiabilidad en el servicio de los burós de crédito. En general, el servicio es continuo. La buena conexión de internet, principalmente en zonas urbanas, y las medidas de seguridad y calidad de los burós de crédito permiten este nivel de servicio.

➤ **Guía de eficiencia**

El servicio de los burós de crédito es bueno y con precios similares al promedio de los países de este estudio.

El canal más común ofrecido para acceder a los reportes crediticios es el acceso en línea a la página web del buró de crédito. El precio por consulta es de aproximadamente US\$1.00. Hay que señalar que los burós de crédito incurren en altos costos para recolectar la información de diferentes fuentes a nivel nacional, porque no existe una central pública de riesgos que provea la información del sistema regulado de forma gratuita, como ocurre en la mayoría de países incluidos en este estudio.

Datacrédito ha venido ofreciendo información importante para el sector microfinanciero, incluidas las alertas sobre evolución del riesgo del deudor, que son de gran utilidad. Aún no se emite una calificación (score) similar a otros países.

Principio general 3: **Gobernanza y manejo de riesgos** *(véase la definición en el anexo 3)*

➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Los burós de crédito del país responden de forma aceptable ante terceros. Son supervisados en su actividad por la Superintendencia de Industria y Comercio. Datacrédito también reporta a su casa matriz en el extranjero. Todo ello promueve responsabilidad en el manejo del negocio y en la protección de los datos y del consumidor.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, pero no se publica información sobre su composición accionaria.

Generalmente, los burós de crédito cuentan con su página web donde describen su negocio, productos y sistema de reclamos para los consumidores. Sin embargo, no publican información sobre su composición accionaria, limitando la transparencia.

La ley no prohíbe a las instituciones financieras tener una participación accionaria en los burós de crédito. En ese contexto, la Asociación de Bancos es propietaria del buró CIFIN.

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

Los burós de crédito siguen normas de manejo de riesgos de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además, Datacrédito sigue normas de manejo de riesgos de su casa matriz en Londres, lo cual mitiga los riesgos del negocio.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito.

A pesar de que la central de riesgos CIFIN es propiedad de la Asociación de Bancos, parecen no existir conflictos de interés de propiedad.

Principio general 4:

Ambiente legal y regulatorio (*véase la definición en el anexo 3*)

➤ **Guía de claridad y predictibilidad**

En el país existen diversas normas legales relacionadas con los burós de crédito. Estas normas y sus consecuencias por incumplimiento son claras, aunque de las entrevistas se concluye que las autoridades han hecho pocos esfuerzos por diseminar las normativas entre los consumidores.

A pesar de que al emitirse las normas inicialmente se hicieron esfuerzos de difusión, estos no han sido continuos a través de canales efectivos para llegar al consumidor. La difusión se realiza mediante una página web, que no es usada frecuentemente por los usuarios. En las microfinancieras, son los oficiales de crédito quienes efectúan la diseminación, informando al deudor sobre sus derechos y obligaciones.

De los países estudiados, Perú es un buen ejemplo de difusión. Allí se utilizan diversos medios visibles para el cliente, tales como videos y afiches en las oficinas, y a través de medios masivos como la radio y la televisión, entre otros.

➤ **Guía de no discriminación**

En general, las normas del país sobre burós de crédito y protección al consumidor establecen que se debe evitar la discriminación. Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen los mismos derechos de reporte y uso de la información.

Además, se respeta el principio de reciprocidad en los burós de crédito, donde solo la institución que reporta, tiene acceso a las consultas.

➤ **Guía de proporcionalidad**

En las normas vigentes en el país existe proporcionalidad y equilibrio. Las normas pueden ser cumplidas por todos los integrantes del sistema de reportes crediticios, y las penalidades provenientes de las autoridades en caso de incumplimiento son razonables.

➤ **Guía sobre derechos del consumidor y protección de la información**

En el país existen normas suficientes sobre la protección de datos y derechos del consumidor. Estas normas incluyen los derechos mínimos del deudor, como ser informado sobre el objetivo de la recolección, procesamiento y distribución de sus datos; así como acceso a su información periódicamente; y a realizar reclamos.

La legislación de hábeas data requiere autorización del deudor para reportar su información negativa a los burós de crédito.

➤ **Guía de resolución de reclamos**

En el sistema regulado y no regulado, existen mecanismos legales necesarios para atender los reclamos de los deudores. Dado que los entes supervisores son estrictos en el cumplimiento de las normas, las IMF vienen cumpliendo en procesar los reclamos de los deudores en los plazos establecidos.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte.

Principio general 1: Datos

- ▶ La exactitud de los datos emitidos por los burós de crédito es buena. El número de reclamos debido a este motivo es bajo.
- ▶ A pesar de los esfuerzos para lograr una mayor oportunidad de datos, todavía no se logra la oportunidad requerida por el sector microfinanciero.
- ▶ Los burós de crédito alcanzan los mínimos requisitos de información, pero aún existen datos que deben ser incluidos para mejorar el análisis crediticio.
- ▶ La recolección de datos en el país es moderada, debido a que no existe una central pública de riesgos ni la obligatoriedad para el sistema regulado de reportar a todos los burós (se obliga reportar solo a uno). Asimismo, existe escasa participación de entidades privadas y públicas con información relevante.
- ▶ La retención de datos en los burós de crédito es buena, aunque relativamente excesiva para deudas impagas y relativamente corta para el historial de deudas canceladas.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero colombiano son moderadas, ya que el sector es, en su mayoría, no regulado.
- ▶ En el país existe confiabilidad del servicio de los burós de crédito.
- ▶ El servicio de los burós de crédito es bueno, y tiene precios similares al promedio de los países de este estudio.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Los burós de crédito del país responden de forma aceptable ante terceros.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena; sin embargo, no se publica información sobre su composición accionaria.
- ▶ Los burós de crédito siguen normas de manejo de riesgos de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ▶ Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito. A pesar de que el buró de crédito CIFIN es propiedad de la Asociación de Bancos, aparentemente no existen conflictos de interés.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ En el país existen diversas normas legales, relacionadas con los burós de crédito. Estas normas y sus consecuencias por incumplimiento son claras, aunque han sido mínimos los esfuerzos de las autoridades por diseminar esta información.
- ▶ Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen los mismos derechos de reportar y usar la información.
- ▶ En las normas vigentes en el país existe proporcionalidad y equilibrio.
- ▶ Las regulaciones sobre protección de datos y derechos del consumidor son adecuadas.
- ▶ Los sistemas regulado y no regulado tienen mecanismos legales para atender los reclamos de los deudores y han cumplido en su resolución.

RECOMENDACIONES

Esta sección clasifica las recomendaciones según su tipo.

Legales

- ▶ Con el fin de mejorar la oportunidad de los datos, se recomienda eliminar o reducir el plazo de la notificación de la deuda morosa al deudor. Dentro del estudio, Colombia y Brasil son los únicos países que tienen estas notificaciones, con 20 y 10 días, respectivamente.
- ▶ Ampliar el plazo de permanencia de deuda impuntual cancelada de cuatro a cinco años.

Regulatorias

- ▶ Con el fin de mejorar la transparencia de los burós de crédito, se recomienda regular la publicación de su composición accionaria.
- ▶ Establecer mecanismos para mitigar los conflictos de interés que pudieran surgir debido a que hay instituciones financieras que son accionistas o propietarias de burós de crédito.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero para procesar información suficiente diariamente; esta sería una inversión modesta comparada con el impacto positivo que tendría sobre el desarrollo sano de las microfinanzas.
- ▶ Motivar a las pequeñas IMF a que incrementen sus envíos de reportes a los burós de crédito. El apoyo podría ser bajo la forma de capacitación, acompañamiento durante un periodo de uso gratuito del servicio de consultas, reportes especiales de cartera que muestren los beneficios obtenidos en el periodo de prueba, apoyo técnico con respecto a los formularios requeridos por los burós de crédito, etc.
- ▶ Motivar a las instituciones públicas a compartir información con los burós de crédito a costo razonable, en beneficio del sistema crediticio del país.
- ▶ Motivar a las IMF del país a firmar el código de ética de Asomicrofinanzas y, en consecuencia, a comprometerse a reportar a los burós de crédito.

- ▶ Motivar a las IMF no reguladas a seguir normas similares al sector regulado sobre seguridad de datos y, en general, sobre el manejo de riesgos del negocio microfinanciero.
- ▶ Motivar la realización de contratos conjuntos entre las IMF y los burós de crédito con el fin de elevar el número de consultas y reducir el precio por consulta.
- ▶ Realizar una mayor difusión de las normas al consumidor para mejorar el conocimiento de las regulaciones sobre reportes crediticios.
- ▶ Para mejorar el análisis crediticio, sería útil contar con los siguientes datos adicionales:
 1. Información positiva de los deudores.
 2. Saldo del grupo para el crédito grupal (solo aparece el saldo individual).
 3. Procesos penales.
 4. Información de empresas de servicios públicos básicos como agua y electricidad.
 5. Deudas tributarias.
 6. En general, mayor información del sector público y real.

▾ RESUMEN EJECUTIVO

Los burós de crédito de El Salvador han logrado la participación de las IMF no reguladas más grandes, pero todavía quedan muchas pequeñas que no reportan. En general, el sector microfinanciero de El Salvador tiene que recorrer un largo camino para contar con un excelente sistema de reportes crediticios, debido a la insuficiencia de datos originada en las limitaciones del marco regulatorio.

Debido a restricciones legales, el sistema financiero no regulado no puede acceder a la información del sistema regulado, pero sí a la inversa. Esto implica un trato discriminatorio que perjudica el análisis crediticio del sector microfinanciero y, por ende, incrementa el riesgo de sobreendeudamiento de deudores del sector.

Existe una central pública de riesgos que no provee la información del sistema regulado a los burós de crédito. Además, no es obligatorio para el sistema financiero reportar a los burós de crédito ni compartir la información positiva. Esto agudiza la insuficiencia de datos de los burós de crédito.

Los proveedores de crédito del sector real vienen reportando, aunque de forma moderada. Asimismo, la participación del sector público con información relevante es mínima, también por limitaciones legales.

Por otra parte, la frecuencia de actualización de datos es mensual, bastante lejos del récord logrado por Brasil, donde se actualiza diariamente la información negativa.

El reciente marco regulatorio cubre la protección de datos y del consumidor, pero muestra falta de equilibrio entre deudor e IMF, estableciendo una corta permanencia de datos de tres años para las deudas canceladas.



CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO SALVADOREÑO EN RELACIÓN CON CENTRALES DE RIESGO PÚBLICAS Y BURÓS DE CRÉDITO

El sector microfinanciero salvadoreño es competitivo, pero mayormente cooperativo y no regulado. Se estima que existen más de 350 proveedores de créditos para el segmento de bajos ingresos de la población. La mayoría son cooperativas que ofrecen crédito para consumo.

Existen pocos bancos universales dedicados al sector microfinanciero; solo están Procredit y Banco Azteca. Adicionalmente, hay siete bancos cooperativos (con capital variable) y tres sociedades de ahorro y crédito (con capital fijo privado), todos regulados.

Los proveedores de crédito no regulados se encuentran agrupados en federaciones y gremios como Fedecredito¹⁶, Fedecaces¹⁷, Fedecrece¹⁸ y Asomi¹⁹. Estos gremios cubren de alguna manera la falta de regulación proveyendo consultorías y auditorías a sus afiliadas.

El sector microfinanciero fue duramente golpeado con la crisis internacional del 2008, debido a que la economía del país es altamente dependiente de Estados Unidos. En ese contexto, el sector bancario limitó su oferta al sector microfinanciero, lo cual significó una oportunidad para las microfinancieras.

El país es pequeño (su población aproximada es de siete millones de personas) y existe la percepción de que el alto número de proveedores de crédito, está sobre ofertando créditos. Hay también preocupación por el alto grado de violencia de las pandillas, cuyas extorsiones afectan a los negocios.

Un factor positivo es la vigencia desde octubre del 2011 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, la cual busca proteger los derechos del consumidor, definiendo los datos de los reportes crediticios y los procesos para reclamos. También normativiza el registro y regulación de los burós de crédito bajo el ente supervisor, la Superintendencia del Sistema Financiero.

La reglamentación de la ley se aprobó en julio del 2012 y se viene iniciando una etapa de implementación. Anteriormente no había una norma para burós de crédito y, en consecuencia, estos aplicaban sus propias políticas para manejar los diversos aspectos del negocio.

Desde el 2005, ha existido una ley de protección al consumidor que obliga a solicitar la aprobación del deudor para reportar y consultar su información. Asimismo, existe un organismo del gobierno (Defensoría de Protección al Consumidor) que atiende los reclamos de los usuarios de cualquier sector.

Se cuenta con cuatro burós de crédito: Infored, Equifax, Transunion y Procrédito. Infored está especializado en microfinanzas y tiene accionistas que provienen del sector microfinanciero, incluyendo a Fedecaces, entre otros. Nació para llenar la brecha dejada por Equifax, que se enfocó solo en el sector bancario. En los últimos años, Equifax ha obtenido buenos resultados recabando información de deudores del sector microfinanciero.

¹⁶ Federación de casas de crédito y banco de los trabajadores. Como federación y financiadora de II piso, es regulada, pero no sus afiliadas (aproximadamente 40).

¹⁷ Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador.

¹⁸ Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Créditos y Servicios Afines.

¹⁹ Asociación de Organizaciones de Microfinanzas.

Transunion surge en los últimos tres años, y se encuentra en proceso de consolidar el número de instituciones reportantes. Procrédito es una asociación importante de proveedores de crédito privados, formada desde la década de los '60. Cuenta con la confianza de sus afiliados y comparte información positiva, algo no visto en otros países, donde las empresas privadas solo comparten información negativa.

La central pública de riesgos ha venido realizando importantes progresos, pero no comparte datos con los burós de crédito.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO SALVADOREÑO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre de 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero salvadoreño.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

↘ Guía de exactitud de los datos

La exactitud de los datos emitidos por la central pública de riesgos y los burós de crédito es buena²⁰. Las IMF reportan con mínimos errores.

El ente supervisor maneja la central pública de riesgos, adonde reportan todas las instituciones del sistema financiero regulado. Los formularios diseñados para recolectar la información son extensos, pero las IMF los pueden llenar con facilidad.

Las instituciones reguladas envían su información a los burós de crédito de su elección; estos, a su vez, consolidan la información de las instituciones financieras reguladas, no reguladas y del sector real. Cuentan con sistemas de validación confiables y, en caso de que haya inconsistencias, piden a las instituciones que las corrijan.

Los errores son mínimos, con lo que se demuestra que reportar directamente a los burós de crédito no amenaza la exactitud de la información, como se piensa en otros países, como Bolivia y Perú.

Por otra parte, las penalidades en caso de error *(véase la Guía de claridad y predictibilidad)* contempladas en la ley de protección al consumidor son un elemento disuasivo para evitar errores.

Sin embargo, existen reclamos relacionados con los documentos de identidad. Desde hace pocos años, en El Salvador existe un sistema único de identificación de los ciudadanos, el cual aparentemente funciona bien. Sin embargo, todavía se intenta aclarar la relación de los números de identificación anteriores con los nuevos.

²⁰ Ver "Escala" en el glosario.

➤ **Guía sobre actualidad de los datos**

Los datos de la central pública de riesgos y los burós de crédito en el país no son suficientemente oportunos para los usuarios.

La información se actualiza mensualmente. La central pública de riesgos y los burós de crédito completan la información de todo el sistema financiero, en promedio, a los 20 días calendario después de cerrado el mes. Ello genera un periodo de desfase informativo de aproximadamente 50 días. Por ejemplo, hasta antes del 20 de mayo, la información disponible estaba fechada en marzo de 2012.

La falta de oportunidad de los datos es un gran riesgo considerando que los deudores tienen acceso rápido a préstamos por montos pequeños de varias IMF y sin garantías. Una razón son las limitaciones informáticas del sistema financiero salvadoreño para la recolectar y transmitir datos con mayor frecuencia.

Este vacío de información es cubierto por los burós de crédito, que proveen a las IMF la “huella de consulta” de crédito, es decir, el número de veces que un deudor ha intentado obtener créditos de otras instituciones.

De los países estudiados, un buen ejemplo de oportunidad es Brasil, donde la información negativa se reporta en línea diariamente mediante tecnología de punta.

➤ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La suficiencia de datos para el sistema financiero regulado es buena, pero en el sistema financiero no regulado y sector real no lo es, debido a restricciones legales.

La Ley de Bancos requiere que las instituciones financieras reguladas tengan acceso a la central pública de riesgos y a toda la información de los burós de crédito. Las instituciones financieras no reguladas y el sector real no pueden acceder a la información del sistema financiero regulado de los burós de crédito. Sólo pueden ver los créditos castigados o de muy mala calificación.

De los países estudiados, El Salvador es el único país que presenta esta situación, por lo que aumenta el riesgo crediticio del sector microfinanciero.

Asimismo, a pesar de que las instituciones financieras reguladas deben reportar toda la información positiva a la central pública de riesgos, tienen libertad de enviar solo información negativa a los burós de crédito. Igual sucede con el sistema financiero no regulado y el sector real. Sólo el 8% de instituciones reportan información positiva, lo que afecta de alguna manera la suficiencia de los datos de los burós de crédito.

Un caso excepcional es el buró de crédito Procrédito, que agrupa principalmente a empresas del sector real y comparte información positiva, lo cual no se ha visto en otros países.

Asimismo, un factor positivo del sistema de reportes crediticios de El Salvador es que los préstamos son reportados desde US\$1.00 (moneda local), lo cual pone a disposición de las IMF la información de incluso los deudores más pequeños.

Los burós de crédito salvadoreños completan los requerimientos mínimos de los Principios Generales de Reportes Crediticios del Banco Mundial. La información relacionada al número exacto de días de mora va más allá de los requerimientos mínimos, pues normalmente se presenta este dato por rango de días de mora. No obstante, la última ley sobre burós de crédito restringió los datos de dirección y teléfono. Esto representa menor información para las instituciones, considerando los cambios frecuentes de dirección y número de teléfono de los deudores del sector microfinanciero.

En general, sería útil contar con los siguientes datos adicionales en los burós de crédito para mejorar el análisis del riesgo crediticio:

1. Dirección.
2. Número de teléfono.
3. Procesos penales (restringido legalmente)
4. Información de empresas de servicios públicos básicos como agua y electricidad.
5. Deuda tributaria (restringida legalmente).
6. Mayor información del sector real y público.
7. Información de las cámaras de comercio.

↘ Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles

La recolección de datos de proveedores de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población en el país es moderada. Aproximadamente el 50% de ellos reporta a los burós de crédito. Asimismo, existe una moderada recolección de datos de entidades privadas y mínima participación de entidades públicas con información relevante.

A pesar de que las IMF no reguladas y cooperativas no tienen obligación legal de reportar, existe una importante participación de las más grandes, en parte debido a la agremiación de estas instituciones. Los miembros afiliados a Fedecaces, Fedecrédito y Asomi generalmente reportan y consultan a los burós de crédito. Se estima que todavía quedan muchos proveedores de crédito para el segmento de ingresos bajos de la población que no reportan, pero son tan pequeños que, en algunos casos, no tienen un sistema informático.

Se debe mencionar el esfuerzo realizado por los burós de crédito al promover durante los últimos años la participación de proveedores de crédito no regulados (más numerosos en El Salvador que los operadores regulados). Asimismo, es positiva la autorización reciente del ente supervisor para que las 55 cooperativas afiliadas a Fedecrédito (federación regulada) tengan acceso a datos de la central pública de riesgos.

Infored nació para atender al sector microfinanciero, inicialmente no servido por Equifax. Por ello, sus usuarios son principalmente IMF y muy pocos bancos. En contraste, muchos bancos reportan a Equifax y no a Infored. Como complemento, Procrédito proporciona la información de las obligaciones del deudor con proveedores de bienes y servicios (sector real), especialmente de importancia para las IMF que financian a deudores con actividades productivas.

La dispersión de información en los tres burós de crédito genera la necesidad de que las IMF reguladas deban complementar la información consultando a por lo menos dos burós de crédito, incrementando así los costos operativos.

Todos los burós de crédito carecen de datos importantes de instituciones públicas como procesos penales y deuda tributaria, los cuales están restringidos legalmente.

↘ Guía de retención de los datos

La retención de datos en la central de riesgo pública del país es buena, pero no en los burós de crédito. La central pública de riesgos mantiene la historia crediticia de forma indefinida. Sin embargo, la deuda cancelada solo se mantiene por tres años en los reportes crediticios de los burós de crédito. Este plazo es muy corto para analizar el comportamiento de pago del deudor.

Cabe señalar que hasta antes de la vigencia de ley sobre burós de crédito (abril del 2012), los burós de crédito solo mantenían la historia de seis meses para deudas canceladas del sistema financiero regulado, un plazo extremadamente corto. En los países estudiados, el tiempo de permanencia de datos para deudas canceladas considerado aceptable es de cinco años.

Principio general 2:

Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

(véase la definición en el anexo 3)

↘ Guía de medidas de seguridad

Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero salvadoreño son moderadas, debido a que es principalmente no regulado.

Para las IMF reguladas existen medidas estrictas de seguridad de datos establecidos por el ente supervisor. Adicionalmente, la reciente ley estableció la regulación de los burós de crédito. Por lo tanto, se espera que en el futuro se les soliciten medidas de seguridad de la información.

Debido a su naturaleza, las IMF no reguladas no cuentan con normas de seguridad de datos requeridos por un ente externo. Esta situación representa un gran vacío, considerando que son mayoría en número en comparación con las instituciones reguladas. Algunas de estas instituciones todavía presentan limitaciones informáticas y escaso personal especializado.

↘ Guía de confiabilidad

En el país, existe confiabilidad en el servicio de la central de riesgo pública y de los burós de crédito. En general, el servicio es continuo. Existen mínimas interrupciones debido a fallas del servicio de internet o de provisión de energía eléctrica.

↘ Guía de eficiencia

La eficiencia, en general, es moderada. A pesar del buen servicio brindado por los burós de crédito, los precios son los más altos vistos en los países estudiados.

El canal más común ofrecido para acceder a los reportes crediticios es el acceso en línea a la página web de los burós.

Los productos ofrecidos son similares a los de otros países, los cuales incluyen alertas, calificación (*score*) y precalificación crediticia. Sin embargo, el rango de servicios que puede ofrecer el sector no regulado está limitado porque no puede acceder a la información del sistema regulado.

El precio por consulta es alto en comparación con el promedio de los países incluidos en este estudio (US\$1.00). Asimismo, la diferencia de precio entre los tres burós de crédito es importante. En el caso de Equifax, el rango es de aproximadamente US\$2.50 a US\$5.00 por consulta; en Infored es de US\$0.70 a US\$2.30; y en Procrédito, menor de US\$0.70. Esto se podría deber al mayor número de reportantes de Equifax, lo cual implica mayores costos operativos de recolección de datos.

Un aspecto positivo es la oferta de Equifax e Infored de reportes crediticios con diferente nivel de información (básico, intermedio y completo) y precios, ya que permite que cada IMF elija la información que necesita y el precio más adecuado a su capacidad de pago.

Equifax ha venido celebrando convenios con gremios de proveedores de crédito para ofrecer mejores precios e incrementar el número de consultas.

Por otra parte, el servicio de la central de riesgo pública para las instituciones reguladas es gratuito.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos (véase la definición en el anexo 3)

➤ Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza

Dada la reciente ley de burós de crédito, se encuentra en proceso el registro y normas de control para estas instituciones por parte del ente supervisor, lo que promoverá una gran responsabilidad en la gestión del negocio y la protección de datos y del consumidor.

➤ Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza

La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es moderada. No todos publican información sobre sus servicios, uso de la información, ni participación accionaria de sus principales propietarios.

Es de señalar que la ley no prohíbe a las instituciones financieras poseer acciones en los burós de crédito. En ese contexto, algunas federaciones de cooperativas e IMF son propietarias de Infored, con un máximo de un 20% de las acciones. También existe participación minoritaria de un banco en Equifax.

➤ Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio

La reciente regulación de los burós de crédito por el ente supervisor reducirá los riesgos de dichos burós.

➤ Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información

De acuerdo a los burós de crédito, todos los usuarios tienen el mismo derecho a acceder a la información. La restricción, sin embargo, proviene del marco regulatorio del país (véase la Guía de no discriminación).

Aparentemente, no existen conflictos de interés de propiedad, a pesar de que ambos burós tienen algunos accionistas del sistema financiero regulado y no regulado (véase el Contexto).

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio (véase la definición en el anexo 3)

↘ **Guía de claridad y predictibilidad**

En el país existe una ley sobre burós de crédito, pero es muy reciente, por ende, todavía hay temas que deben ser reglamentados e interpretados por el ente supervisor. Las consecuencias en caso de incumplimiento de estas normas son predecibles.

Se presentan pocos esfuerzos de difusión de las normas entre la ciudadanía por parte de las autoridades. Sin embargo, se reconoce que las autoridades han realizado una importante divulgación de otros temas financieros, como el uso de tarjetas de crédito.

De los países estudiados, Perú es un buen ejemplo de difusión, donde se utilizan diversos medios visibles al deudor, como videos y afiches en las oficinas; así como información en medios masivos como la radio y la televisión, etc.

↘ **Guía de no discriminación**

En los burós de crédito existe discriminación contra los proveedores de crédito no regulados. De acuerdo con la Ley de Bancos, estos no tienen permitido acceder a la información del sistema financiero regulado.

Esta situación no respeta el equilibrio de derechos, pues las instituciones reguladas sí tienen acceso a la información del sistema financiero regulado y no regulado, así como del sector real.

La falta de información para el sector financiero no regulado y el sector real no permite un análisis integral del deudor, con lo que se incrementa el riesgo de sobreendeudamiento de los deudores, en especial considerando el número de proveedores de crédito no regulados es mayoría. Esto incumple también el principio de reciprocidad, restando confianza en el sistema de reportes crediticios.

↘ **Guía de proporcionalidad**

En las normas vigentes en el país existe una moderada proporcionalidad y equilibrio.

Las normas pueden ser fácilmente cumplidas por todos los integrantes del sistema de reportes crediticios, y las penalidades impuestas por las autoridades en caso de incumplimiento son razonables. Sin embargo, el hecho de limitar a tres años la permanencia de datos de deuda cancelada, protege en exceso al deudor y desprotege a las instituciones financieras, pues se borra uno de los datos más importantes del análisis crediticio, como es el comportamiento de pago del deudor. Asimismo, al remover los domicilios y números de teléfono se han sustraído dos elementos importantes para la ubicación del deudor.

↘ **Guía sobre derechos del consumidor y protección de la información**

La nueva ley de burós de crédito cubre vacíos legales de protección de datos y del consumidor, pero en algunos aspectos sobreprotege al deudor (véase la Guía de proporcionalidad).

Estas normas incluyen los derechos mínimos del deudor, como ser informado sobre el objetivo de la recolección, procesamiento y distribución de sus datos, así como acceso a su información periódicamente y la posibilidad de realizar reclamos.

Siempre ha existido el secreto bancario para operaciones activas y pasivas. En consecuencia, se requiere autorización del deudor para reportar y consultar su información.

Las auditorías trimestrales realizadas por Equifax ayudan a mantener el secreto bancario. En estas auditorías, los reportantes deben mostrar las autorizaciones firmadas por los deudores con el fin de mantener la confianza en el sistema de reportes crediticios.

➤ Guía de resolución de reclamos

La reciente ley sobre protección de datos crediticios de las personas ha permitido reforzar los mecanismos de reclamos existentes, que ya venían funcionando de forma aceptable. Las nuevas normas son muy recientes y llevará tiempo poder implementarlas y medir su eficacia.

Por ahora, para el sistema regulado, se exige que cada institución cuente con un área de atención al deudor que pueda recibir sus reclamos. Asimismo, el consumidor puede acudir a la unidad de protección al usuario del ente supervisor, al buró de crédito o al organismo del gobierno de protección al consumidor²¹. Este organismo atiende reclamos de todos los sectores económicos. A pesar de algunas demoras, los reclamos ante este organismo se vienen resolviendo y se protege al consumidor.

Para dar mayores facilidades al deudor, ahora la ley establece la obligación de los burós de crédito, de tener oficinas en cada zona geográfica del país (tres en total).

Para el sistema no regulado también existen diversas vías para realizar los reclamos. Los usuarios pueden recurrir a la institución financiera donde se originó el error, directamente a los burós de crédito o al organismo de protección al consumidor del gobierno.

²¹ Defensoría de Protección al Consumidor.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte.

Principio general 1: Datos

- ▶ La exactitud de los datos emitidos por la central pública de riesgos y los burós de crédito es buena. Las IMF vienen reportando con mínimos errores.
- ▶ Los datos de la central pública de riesgos y los burós de crédito en el país no son oportunos. La actualización de datos generalmente es mensual, lo que ocasiona un periodo de falta de información de aproximadamente 50 días.
- ▶ Existen limitaciones tecnológicas en las instituciones reguladas y no reguladas que perjudican la oportunidad de los datos.
- ▶ La precisión de la información para el sistema financiero regulado es buena, pero no para el sistema financiero no regulado y el sector real, debido a restricciones legales. En efecto, las instituciones financieras no reguladas y el sector real no pueden acceder a la información del sistema financiero regulado.
- ▶ La recolección de datos de proveedores de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población en el país es moderada. Aproximadamente el 50% de ellos reporta a los burós de crédito. También existe moderada recolección de datos de entidades privadas y una mínima participación de entidades públicas con información relevante.
- ▶ La retención de datos en la central de riesgo pública del país es buena, pero no así en los burós de crédito. El plazo de tres años para deudas canceladas es muy corto para analizar el comportamiento de pago del deudor.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero salvadoreño son moderadas, debido a que en su mayoría es no regulado.
- ▶ Hay confiabilidad en el servicio de la central pública de riesgos y burós de crédito.
- ▶ La eficiencia, en general, es moderada. A pesar del buen servicio brindado por los burós de crédito, los precios son los más altos vistos en los países estudiados.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Dada la reciente ley de burós de crédito, el ente supervisor todavía está en el proceso de desarrollo de las normas de registro y control.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es moderada. Generalmente, no publican información sobre sus servicios, uso de la información ni participación accionaria de sus principales propietarios.
- ▶ Es positiva la reciente regulación de los burós de crédito por el ente supervisor, pues permitirá reducir sus riesgos.
- ▶ De acuerdo a los burós de crédito, todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a su información. Sin embargo, hay restricciones en el marco regulatorio del país (*véase la Guía de no discriminación*).

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ En el país existe una ley sobre burós de crédito, pero es muy reciente. Por ende, todavía existen temas que deben ser reglamentados e interpretados por el ente supervisor. En caso de incumplimiento de estas normas, las consecuencias son predecibles.
- ▶ Los burós de crédito discriminan contra las IMF no reguladas y el sector real, pues estos no tienen acceso a la información del sistema financiero regulado, de acuerdo con la Ley de Bancos.
- ▶ En las normas vigentes en el país, existe una moderada proporcionalidad y equilibrio. El hecho de limitar a tres años la permanencia de los datos de deuda cancelada sobreprotege al deudor y desprotege a las instituciones financieras.
- ▶ Después de muchos años de trabajar sin una ley de burós de crédito, recientemente se aprobó una norma que los regula y que también protege los datos y derechos del consumidor. Si bien cubre vacíos legales, en algunos aspectos sobreprotege al deudor (véase la Guía de proporcionalidad).
- ▶ La reciente ley sobre protección de datos crediticios de las personas ha reforzado los mecanismos de reclamos existentes, que ya venían funcionando de forma aceptable. Las nuevas normas son muy recientes y llevará tiempo poder implementarlas y medir su eficacia.

RECOMENDACIONES

Esta sección clasifica las recomendaciones según su tipo.

Legales

- ▶ Con el fin de mejorar la adecuación de los datos en el sistema financiero no regulado, se recomienda permitir acceso a la información del sistema regulado a todos los usuarios de los burós de crédito. Ello significará mejores servicios y productos y menores precios.
- ▶ Requerir a todo el sistema financiero —regulado y no regulado— compartir la información positiva
- ▶ Motivar a las entidades públicas que cuentan con información relevante a compartirla con los burós de crédito a costo razonable, en beneficio del sistema crediticio del país.
- ▶ Ampliar a cinco años la permanencia de los datos de las deudas canceladas, de modo de evaluar de manera más aceptable el historial del comportamiento de pago del deudor.

Regulatorias

- ▶ Con el fin de mejorar la oportunidad de datos, se recomienda al ente supervisor y burós de crédito estudiar la factibilidad de incrementar la frecuencia de actualización de la información.
- ▶ Establecer mecanismos para mitigar los conflictos de interés que pudieran surgir debido a que hay instituciones financieras que son accionistas o propietarias de burós de crédito.
- ▶ Normar la obligatoriedad de adherir al principio de reciprocidad en el uso y reporte de la información a los burós de crédito.

- ▶ Con el fin de mejorar la transparencia de los burós de crédito, se recomienda regular la publicación de sus servicios, uso de la información y participación accionaria de sus propietarios, entre otros temas de interés para los usuarios.

Políticas de gobierno

- ▶ Motivar a los proveedores de crédito del sector real a participar en los burós de crédito y a contribuir a mejorar la evaluación crediticia del deudor.
- ▶ Difundir los derechos y obligaciones del consumidor relacionados con los burós de crédito mediante vías públicas efectivas.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero que permitan procesar diariamente información suficiente; esto sería una inversión modesta comparada con el impacto positivo que tendría sobre el desarrollo sano de las microfinanzas.
- ▶ Motivar a los proveedores de crédito del segmento de bajos ingresos de la población a afiliarse a redes que puedan apoyarlos en su fortalecimiento y en la capacitación sobre burós de crédito.
- ▶ Motivar a las IMF no reguladas a seguir normas similares al sector regulado en materia de seguridad de datos y gestión general de riesgos del negocio microfinanciero.
- ▶ Motivar a las redes de IMF a realizar convenios con los burós de crédito para aumentar el número de consultas y, de ese modo, reducir el precio por consulta.
- ▶ Tanto como sea posible, incorporar los siguientes datos adicionales a los reportes crediticios de los burós de crédito:
 1. Dirección.
 2. Número de teléfono.
 3. Procesos penales (restringido legalmente)
 4. Información de empresas de servicios públicos básicos como agua y electricidad.
 5. Deuda tributaria (restringida legalmente).
 6. Mayor información del sector real y público.
 7. Información de cámaras de comercio.

▾ RESUMEN EJECUTIVO

Al sector microfinanciero de Guatemala le faltar recorrer un camino largo para contar con un sistema de reportes crediticios excelente. La falta de regulación sobre microfinanzas, burós de crédito y protección al consumidor ha derivado en alta desconfianza sobre los burós de crédito y escasa participación de las IMF.

La mayor parte de los proveedores de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población son pequeños, no regulados y con mínimos controles de seguridad de los datos. Esto ha ocasionado falta de exactitud y de oportunidad de la información.

La central pública de riesgos no comparte datos con los burós de crédito. La falta de obligatoriedad de reportar a los burós de crédito, incluso de instituciones reguladas, así como la capacidad de decidir si reportar información positiva o negativa, tipo de productos, y tiempo de retención de datos ha ocasionado insuficiencia de información.

La mínima participación de reportantes (inclusive de grandes actores mexicanos como Compartamos y Banco Azteca) ha derivado en la baja escala de operaciones de los burós de crédito, una excesiva flexibilidad y la aceptación de información de las IMF con baja calidad y nada oportuna.

La propiedad mayoritaria en uno de los burós de crédito por parte de Banrural, el más grande proveedor de créditos en el sector microfinanciero, ha ocasionado temores de competencia desleal.

La falta de regulación sobre protección al consumidor afecta fuertemente al deudor, ya que no existen los procesos ni las facilidades para realizar los reclamos sobre inexactitud y retención injusta de datos.



CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO GUATEMALTECO EN RELACIÓN CON CENTRALES DE RIESGO PÚBLICAS Y BURÓS DE CRÉDITO

A pesar de la presencia de grandes y antiguas microfinancieras, en general el sector microfinanciero de Guatemala es inmaduro y sin regulación, aunque crecientemente competitivo.

En el sector regulado, existen bancos proveedores de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población. Los más grandes son Banrural, Banco de Antigua, Banco Industrial, Banco Azteca, G y T, y Banco de los Trabajadores, todos con numerosas oficinas en el país. En el sistema no regulado existen también grandes actores como Génesis Empresarial, Finca, Fundea, Raíz y Compartamos, como también muchas ONG y cooperativas. No se conoce el número, pero se estima que son aproximadamente 300. La mayoría de las instituciones brindan créditos de banca comunal.

Siguen ingresando nuevas IMF, creando un ambiente más difícil para las instituciones existentes. Guatemala tiene muchas zonas geográficas vulnerables a desastres naturales, principalmente lluvias torrenciales. En el país hay 22 idiomas. Las comunidades indígenas tienen su propia lengua y costumbres, y muchas veces se gobiernan con sus propias leyes. Además, en las zonas urbanas, existe una gran cantidad de extorsiones en contra de los ciudadanos y los microempresarios, lo que causa su migración a otras ciudades del país o al extranjero, deteriorando la calidad de la cartera de las instituciones financieras.

A pesar de que hay muchos proveedores de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población, la mayoría no participa en las redes. Existen más de seis redes que agrupan a estas instituciones (incluyendo cooperativas), todas con pocos miembros y limitada actividad gremial. La red más grande en número de afiliadas es REDIMIF²² con 15 miembros, quienes colocan principalmente en el área rural. Las redes conforman una red mayor que las agrupa llamada CONAMIF²³.

No existe un marco regulatorio para las microfinanzas. En el 2011, una comisión interinstitucional²⁴ impulsó el diseño de un proyecto de ley que regularía a las instituciones proveedoras de microcrédito no reguladas con el fin de crear un sector microfinanciero fuerte. Actualmente, se encuentra en la etapa final de discusión, antes de ser aprobada por las autoridades correspondientes y ser elevada al Congreso de la República. Un aspecto positivo es el interés del nuevo gobierno por aprobar esa ley.

Existe una central pública de riesgos, administrada por el ente regulador²⁵, pero por restricciones legales no comparte información con los burós de crédito. Hay tres burós de crédito a nivel nacional, un buró local (Coingua) y un buró cerrado solo para cooperativas (Micoope). Se estima que podría haber otros grupos de IMF que comparten información entre ellas.

Entre los burós de crédito a nivel nacional, se encuentran Transunion (con matriz en Estados Unidos), Crediref²⁶ (con participación mayoritaria de Banrural²⁷) e Infornet, S.A. de C.V., de capitales privados guatemaltecos. Este último tiene oficina en otros tres países de Centroamérica. El gran reto de las IMF es reducir

²² Red de Instituciones de Microfinanzas de Guatemala.

²³ Consejo Nacional de las Microfinanzas.

²⁴ Conformada por el Banco de Guatemala, la Superintendencia de Bancos y el Ministerio de Economía, apoyados por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

²⁵ Superintendencia de Bancos.

²⁶ Corporación de Referencias Crediticias.

²⁷ Minoritariamente, participa la red REDIMIF y una Federación de Cooperativas.

el riesgo de sobreendeudamiento, lo que es difícil dado que muchas IMF no reportan a los burós de crédito. Incluso grandes actores como Banco Azteca y Compartamos (provenientes de México) no reportan a los burós de crédito; y Finca, fuerte en banca comunal, solo comparte deudores individuales.

Debido a que no existe una ley de burós de crédito, cada uno define sus propias normas, lo que no siempre favorece al deudor. En general, el consumidor financiero y los demás participantes del sistema de reportes crediticios de Guatemala se encuentran legalmente desprotegidos.

Esto ha ocasionado desconfianza para reportar a los burós de crédito. En consecuencia, hay un riesgo de sobreendeudamiento creciente desde que los créditos están siendo desembolsados sin conocer el historial crediticio del deudor.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO GUATEMALTECO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre del 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero guatemalteco.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

↘ Guía de exactitud de los datos

Mientras que la central pública de riesgos presenta información razonablemente exacta, existe una fuerte duda sobre la exactitud de los datos de los burós de crédito. Una de las causas son las insuficientes medidas de seguridad de los datos de algunas IMF no reguladas, que en número son mayoría que los proveedores regulados de microcrédito *(véase la Guía de medidas de seguridad)*.

Debido a que la central pública de riesgos no comparte datos con los burós de crédito, las instituciones financieras envían la información directamente a los burós de crédito. Estos últimos realizan procesos de validación, pero no son estrictos para solicitar a las IMF que corrijan sus errores por temor a respuestas tardías o la pérdida del cliente. Más bien, tratan de identificarlos y corregirlos por ellos mismos.

Las inconsistencias que detectan las IMF al consultar sobre un deudor están relacionadas con la exactitud de saldos y la fecha de corte o presentación de datos *(véase la Guía de oportunidad de datos)*. Algunos deudores se quejan de que ya pagaron sus deudas, mientras que en los reportes crediticios aparecen como no pagados.

A pesar de que los burós de crédito realizan procesos de validación, no existen medidas de seguridad suficientes para la base de datos de las IMF no reguladas *(véase la Guía de medidas de seguridad)*. Es posible que los sistemas informáticos débiles no permitan identificar inconsistencias en las IMF no reguladas y en los sistemas de validación de los burós de crédito.

Algunas IMF no cuentan con una base única de deudores, sino que necesitan consolidar diferentes bases de datos de sus agencias o productos. Otras muy pequeñas trabajan en Excel y generalmente es una persona contable o administrativa quien prepara la información.

En ese contexto, algunas IMF no reguladas no llenan los formularios solicitados por los burós de crédito de forma correcta o completa. Asimismo, debido a que no existe una ley sobre burós de crédito, las IMF establecen su propio criterio para presentar la información y decidir su retención. Con el fin de facilitar el llenado de los datos, los burós de crédito trabajan inicialmente con las IMF tratando de facilitar el proceso.

Por otra parte, en el caso de IMF que atienden banca comunal en la casa de los deudores en zonas rurales, algunos oficiales de crédito no reportan el mismo día los pagos, causando un retraso en el sistema informático. Estas IMF no manejan generalmente ventanillas de caja; utilizan los servicios de bancos donde los deudores —principalmente de banca comunal— cancelan los préstamos. En algunos casos, la actualización de saldos en la IMF toma unos días, por lo que se reportan saldos no actualizados a los burós de crédito a fin de mes.

Otra causa de inexactitud es la ausencia de un marco legal que penalice a las IMF por los errores en los reportes (véase la Guía sobre derechos del consumidor y protección de la información). En la mayoría de países evaluados en este estudio, un marco regulatorio estricto que penaliza los errores ha obligado a las IMF a enviar información correcta.

Hace poco tiempo Guatemala inició el registro de identificación nacional único para los ciudadanos²⁸. Anteriormente, los documentos eran emitidos por cada municipalidad y mucha de la información se repetía. Por ejemplo, la misma persona podía tener varios números de identidad o el mismo número podía corresponder a numerosas personas, dependiendo de la localidad donde habían nacido. Dado que el plazo para inscribirse en el registro nacional vence en enero del 2013, son muy pocos los ciudadanos que tienen una identificación única, lo cual afecta la exactitud de la información.

Por su parte, la central pública de riesgos cuenta con procesos de validación que permiten identificar errores con mayor certeza. Uno de ellos es el cruce de saldos de los deudores con el balance de las instituciones reguladas. Si se identifican inconsistencias, se envían al reportante para su corrección y no se cargan en la base de datos hasta corregirlos.

↘ **Guía sobre actualidad de los datos**

Los datos de los burós de crédito en el país no son oportunos para los usuarios. El periodo de desfase informativo es de aproximadamente 60 días, por lo que impacta significativamente el análisis del riesgo crediticio del deudor y genera insatisfacción de los usuarios de los burós de crédito.

Uno de los motivos es la demora del envío de la información por parte de algunas IMF a los burós de crédito. Existen casos donde las IMF envían información con atrasos de hasta seis meses. En algunas ocasiones, se debe a debilidades tecnológicas (véase la *Guía de exactitud de datos*), pero también a la falta de medidas de presión por parte de los burós de crédito y a la ausencia de un marco regulatorio. Los burós de crédito de Guatemala normalmente no suspenden el servicio a las IMF por temor a perderlas como reportantes.

En contraste, en varios países de este estudio existen normas que obligan a reportar de forma oportuna y exacta los datos de los deudores. Asimismo, los burós de crédito suspenden el servicio después de dos meses de no reportar.

²⁸ Registro Nacional de Personas.

Es importante enfatizar que muchas IMF del país ofrecen créditos de banca comunal con pagos semanales. En todos los burós de crédito, se actualiza mensualmente la información, con lo cual hay un desfase de hasta cuatro cuotas semanales pagadas y no reportadas a los burós de crédito.

De los países estudiados, Brasil tiene el récord de actualizar diariamente la información negativa, y México actualiza la mayor parte de esta información semanalmente. Ello ha probado ser una buena práctica que mejora la oportunidad de los datos.

Asimismo, el proceso de actualizar la base de datos por parte de los burós de crédito es más lento que en otros países. Mientras que en Guatemala se demoran entre dos a tres días en cargar la información, toma seis horas en promedio en otros burós de crédito de América Latina. Esto muestra la necesidad de un mayor uso de tecnología en el sistema financiero guatemalteco, incluyendo a los burós de crédito e IMF.

Los burós de crédito ponen la información a disposición de las IMF aproximadamente a los 30 días calendario después del cierre del mes, totalizando un desfase de 60 días en promedio sin información actualizada. Por ejemplo, hasta antes del 30 de mayo, la información disponible estaba fechada al 31 de marzo de 2012. La central pública de riesgos aparentemente es más rápida, dado que otorga menos plazo para recibir la información mensual.

Esta falta de oportunidad de datos, limita el análisis crediticio en el sector microfinanciero, a pesar de que los deudores tienen acceso rápido a préstamos por montos pequeños y sin garantías de varias IMF. Este riesgo se mitiga con la huella de consulta, es decir, el registro diario de los intentos realizados por el deudor para tomar créditos en otras instituciones financieras. Esta información se conoce inmediatamente y constituye una alerta sobre el comportamiento del deudor durante el periodo de desfase informativo.

↘ Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)

La suficiencia de los datos en los burós de crédito es débil²⁹. A pesar de que la central pública de riesgos muestra la información positiva (es decir, toda la actividad del deudor, sea puntual o no en el pago de sus obligaciones), es decisión de las instituciones financieras, según acuerdo con los burós de crédito, si publican información positiva o negativa. Esto se debe a que es voluntario el envío de información de las instituciones financieras (incluyendo las reguladas), a los burós de crédito (*véase la Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles*).

También se acuerda con los burós de crédito la antigüedad de la mora por reportar (en algunos casos, una mora de 30, 60, 90 o 180 días), así como los tipos de productos. Adicionalmente, algunas IMF no reportan ciertos datos, debido a que su sistema informático no los tiene.

Un factor que influye en la decisión de reportar información positiva o negativa es la confianza en el buró de crédito elegido. Se observa una fuerte desconfianza y temor a que los burós de crédito utilicen mal los datos. Algunos participantes mencionaron el temor a que la poca seguridad de la información en los burós de crédito permita que otros proveedores de crédito accedan a información no autorizada.

Otro factor que desmotiva compartir información positiva es la falta de respeto al principio de reciprocidad. Es decir, los burós de crédito permiten consultar datos a instituciones que no reportan o, en todo caso, permiten acceso a información positiva a instituciones que solo reportan información negativa. En países como Brasil, el principio de reciprocidad es uno de los pilares de un sistema fuerte, donde la confianza de los reportantes es alta y considerada justa para todos.

²⁹ Ver "Escala" en el glosario.

Un mecanismo motivador en Guatemala es determinar el precio del servicio según el número de consultas y la cantidad de información aportada al buró de crédito. Esta práctica ha tenido resultado en Transunion, donde la mayoría de instituciones brindan información positiva.

Un factor positivo es el reporte de montos de créditos desde un quetzal (aproximadamente US\$0.13), lo cual pone a disposición de las IMF la información de los deudores más pequeños. Sin embargo, los burós de crédito no publican información de garantías, y esto constituye un vacío en el análisis crediticio.

Algunos burós reportan los saldos de créditos otorgados en moneda local en su monto equivalente en dólares. Más aun, no todos muestran el nombre de la institución financiera, perjudicando la estandarización de la información.

Un aspecto positivo de algunos burós de crédito es el reporte de datos importantes para el sector microfinanciero, como el monto de la cuota y su frecuencia de pago, lo cual ha sido poco habitual entre otros países de este estudio.

Además, solo InforNet publica datos de juicios, los cuales son información pública. Esto representa su ventaja competitiva frente a los otros burós de crédito. Debido a la interpretación de la Ley de Acceso a la Información Pública del 2010, Transunion dejó de reportar este tipo de información.

Considerando que la mayor parte de créditos del sector son de metodología grupal, es importante que Crediref publique el saldo individual del deudor directo y el saldo de los fiadores de esos créditos.

En general, sería útil contar con los siguientes datos para mejorar el análisis del riesgo crediticio:

1. Información positiva y completa de todas las IMF reportantes.
2. Tipo de metodología (grupal o individual).
3. Calificación del deudor (solo se publica en la central pública de riesgos).
4. Garantías (solo se publica en la central pública de riesgos).
5. Información de empresas de servicio público como agua y electricidad.
6. Información de cámaras de comercio.
7. Más información de proveedores de crédito del sector real.
8. Información de instituciones públicas, como deudas tributarias.

➤ **Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles**

La recolección de datos en el país es débil. La central pública de riesgos no comparte su base de datos con los burós de crédito. Pocas IMF y no todos los bancos reportan a los burós de crédito, causando una alta dispersión de información. La participación del sector real es moderada y la del sector público es casi nula.

La central pública de riesgos recaba la información de las instituciones reguladas y la pone a su disposición mensualmente, de forma gratuita. Por restricciones legales, esta base de datos no es enviada a los burós de crédito, como se hace en Perú.

La mayoría de bancos reportan de forma voluntaria a los burós de crédito que elijen. Banco Azteca, un actor importante en el sector microfinanciero regulado, no reporta a los burós de crédito. En consecuencia, cada buró recibe información sólo de algunos reportantes.

La información de las IMF no reguladas que reportan se encuentra también distribuida entre los tres burós de crédito. Aunque Crediref es de propiedad de la red de IMF llamada Redimif, no muchas de sus IMF miembro son reportantes. Además, Compartamos³⁰, uno de los proveedores de crédito con crecimiento más veloz en el país, no reporta a ningún buró de crédito.

En general, muchos los proveedores de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población (incluyendo cooperativas) no reportan a ningún buró de crédito. Esto representa un alto riesgo, pues son más numerosos que las instituciones reguladas que atienden el mismo nicho. Si bien no capta depósitos del público, el sistema no regulado podría afectar al regulado si no se controla su riesgo crediticio.

Las IMF temen perder a sus deudores y exponer su información privada a riesgos no controlados. En consecuencia, la decisión de no reportar o reportar solo información negativa a los burós de crédito está basada en la percepción de poca confianza hacia los burós de crédito (*véase la Guía de suficiencia de datos*). Guatemala tiene el mayor nivel de desconfianza entre los 10 países estudiados. Cabe señalar que los participantes de Guatemala (de este estudio) mostraron mayor confianza en Transunion, y esto se traduce en más reportantes con información positiva.

Algunos participantes mostraron temores en reportar a Crediref debido a que Banrural es su accionista mayoritario. Banrural es el mayor proveedor de créditos en el sector microfinanciero.

Además, si bien el precio por consulta es similar a los países estudiados (en promedio, US\$1.00), algunos reportantes consideran que reportar es caro, no solo por el precio de la consulta sino por la inversión necesaria en un software y en la dedicación de una persona a preparar la base de datos para el envío. Hay muchas IMF pequeñas que cuentan con sistemas informáticos débiles (inclusive en hojas de Excel), lo que ocasiona trabajo manual con errores y un alto costo de revisión de calidad.

Algunas IMF no reguladas dedicadas al crédito grupal consideran de poca importancia reportar a los burós de crédito. Estas instituciones asumen que los deudores se conocen bien y se garantizan solidariamente. Experiencias mundiales invalidan esta creencia, pues aún en metodología grupal existe riesgo de sobreendeudamiento.

Asimismo, muchas IMF todavía no maduran y no se encuentran bajo regulación. Sus juntas directivas y gerencias en muchos casos carecen de un conocimiento profundo de los riesgos del sector microfinanciero o de metodologías diferentes a la grupal. Todo esto lleva a ignorar la importancia de los burós de crédito. En ese contexto, una mayor capacitación y alerta a nivel directivo y ejecutivo es necesario.

Cabe señalar, que en comparación con otros países, la labor de las redes de IMF en Guatemala no ha sido efectiva. En contraste, en países como Bolivia y Perú, su labor ha sido significativa al incorporar muchas IMF no reguladas a los burós de crédito. Otro buen ejemplo es el código de ética de Asomicrofinanzas en Colombia, donde las afiliadas se comprometen a reportar y consultar por lo menos a un buró de crédito.

Es posible que con la Ley de Microfinanzas en proceso de estudio (*véase el Contexto*), se incorpore a algunas IMF (aproximadamente a 10) al sector regulado y, por ende, deberán convertirse en reportantes obligatorios a la central pública de riesgos. Con esto se reduciría en algo el riesgo de sobreendeudamiento del sector microfinanciero, dado que estas IMF contarían con acceso a información del sector regulado. Sin embargo, muchas IMF pequeñas (se estima que unas 140, sin incluir cooperativas) quedarían sin reportar; incorporarlas sería un desafío.

También queda el reto de incluir como reportantes a empresas del sector real, pues son muy pocas las que reportan; quienes lo hacen, solo brindan información negativa.

³⁰ Banco Mexicano, pero no regulado en Guatemala.

Asimismo, falta incorporar instituciones públicas que cuentan con información relevante, tal como la autoridad tributaria. Todo parece indicar que en el sector público todavía falta conciencia sobre los beneficios que trae compartir la información.

InforNet ha venido recopilando información pública sobre juicios, cubriendo de alguna manera este vacío. Aparentemente, es un desafío legal recopilar esta información; sin embargo, la desactualización de los saldos entraña un riesgo y posiblemente perjudique al deudor, porque estos datos permanecen en la base de datos durante 10 años o hasta que el prestatario solicite retirarlos.

Todos los burós de crédito están haciendo esfuerzos por incluir más IMF a su cartera de usuarios, pero no ha sido fácil. Crediref ha preparado un software para donar a IMF pequeñas a fin de ayudarlas a manejar sus operaciones y reportar con mayor facilidad. Otros esfuerzos incluyen ofrecer el servicio de forma gratuita por uno o dos meses para que las instituciones experimenten las ventajas de reportar.

↘ **Guía de retención de los datos**

La retención de los datos los burós de crédito es débil, porque no existe una ley sobre el tema; cada buró de crédito tiene sus propias políticas internas.

Transunion mantiene la información de deuda impaga durante tres años, Crediref muestra toda la información de forma indefinida, e InforNet retiene la información por 10 años o hasta que el deudor pida la corrección de sus datos.

Asimismo, cada IMF decide por sí misma por cuánto tiempo reporta la deuda a los burós de crédito. En algunos casos, acuerda con el buró de crédito si al reportar la información negativa de un mes borra la del mes anterior — es decir, remover a los deudores que ya pagaron. En otros casos, acuerdan dejar la huella de la mora. Por ello, algunos saldos están actualizados y otros corresponden a meses anteriores.

Debido a que tampoco existen normas sobre protección al consumidor, no hay mecanismos de reclamos que sean usados por el deudor en relación con la permanencia de sus datos en los burós de crédito.

La central pública de riesgos mantiene las deudas impagas de forma indefinida, pero solo muestra cinco años en los reportes crediticios, lo cual es razonable.

Principio general 2:

Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

(véase la definición en el anexo 3)

↘ **Guía de medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero guatemalteco son moderadas, debido a que es, en su mayoría, no regulado.

Recientemente, el ente supervisor de entidades reguladas implementó medidas sobre seguridad de la información que incluyen auditorías de sistemas en auditorías externas, así como planes de continuidad del negocio en caso de desastres.

Puesto que los burós de crédito no están supervisados, existe una fuerte desconfianza en las maneras en que protegen los datos de los consumidores. Transunion mitiga el riesgo con normas internas de seguridad y auditorías de su oficina matriz en Estados Unidos.

Las consecuencias por la desconfianza en las medidas de seguridad de los burós de crédito son serias. Muy pocos participantes reportan información positiva, con lo que perjudican el análisis de riesgo crediticio de todo el sector financiero.

Además, debido a su naturaleza, las IMF no reguladas no están supervisadas. Esto constituye una gran brecha puesto que hay muchas más instituciones no reguladas que reguladas. La celebración de contratos de servicio con los burós de crédito no mitiga el riesgo, pues los burós no son exigentes en cuanto a calidad y continuidad de la información.

Debido al bajo número de instituciones reportantes en Guatemala, existe riesgo para la sostenibilidad de los burós de crédito si estos suspenden el servicio por baja calidad de los datos. Los burós de crédito incluso tratan de buscar soluciones a las inconsistencias que encuentran para evitarle las molestias y demoras al reportante. En otros países, las centrales de riesgo y burós de crédito envían las inconsistencias a las instituciones reportantes para que ellas las corrijan. Usualmente, si el número de errores es alto, suspenden el servicio.

➤ **Guía de confiabilidad**

En el país existe insuficiente confiabilidad en el servicio de los burós de crédito. En algunas ocasiones ha habido dificultades técnicas que no permiten acceder a la página web de algunos burós de crédito, lo que muestra la debilidad de los sistemas informáticos. En otros casos, han fallado el servicio de internet o la provisión de energía eléctrica, principalmente en áreas rurales.

➤ **Guía de eficiencia**

La eficiencia del servicio de los burós de crédito es moderada. El costo por consulta es aceptable, aunque debido a la insuficiencia de datos, no existen los servicios especiales vistos en otros países.

El canal más común ofrecido para acceder a los reportes crediticios es el acceso en línea a la página web del buró de créditos. También se ofrece el envío físico de la información.

La insuficiencia de datos (*véase la Guía de suficiencia de datos*) y el reducido número de reportantes han limitado las posibilidades de crear productos especiales como calificación (score), monitoreo, análisis especial de cartera, etc. Transunion desde hace poco ofrece un servicio de scoring pero es demasiado caro para las IMF.

El precio por consulta se encuentra dentro del promedio de los países estudiados (US\$1.00). Hay que señalar que los burós de crédito incurren en altos costos para recolectar la información de diferentes fuentes a nivel nacional, ya que la central pública de riesgos no les provee la información del sistema regulado, como ocurre en Perú. La baja escala de los burós de crédito de Guatemala también incrementa el costo de la consulta.

A pesar del precio aceptable, ciertas IMF tratan de reducir sus gastos, consultando solo algunos créditos de mayor riesgo, lo cual representa un vacío en el análisis crediticio.

Las instituciones reguladas acceden a la central pública de riesgos de forma gratuita.

Principio general 3:**Gobernanza y manejo de riesgos** *(véase la definición en el anexo 3)*➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Guatemala es uno de los pocos países de este estudio donde los burós de crédito no son supervisados. La responsabilidad de los burós de crédito ante terceros es moderada.

La falta de responsabilidad hacia terceros es mitigada por la autorregulación, que incluye auditorías internas, externas y de sistemas, así como el reporte a la casa matriz en el extranjero, como es el caso de Transunion.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es moderada.

Generalmente, los burós de crédito se apoyan en su página web para describir su negocio y productos. Sin embargo, no publicar su composición accionaria limita la transparencia, generando dudas sobre competencia desleal. Esto es particularmente importante en Guatemala, debido a la fuerte desconfianza de las IMF hacia los burós de crédito.

Como no existe un marco regulatorio para reclamos de los consumidores sobre errores en la información, estos claridad del proceso que deben seguir en esos casos.

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

No existe regulación y supervisión sobre riesgos del negocio para los burós de crédito.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

No existen normas relacionadas a los derechos de acceso a la información de los burós de crédito.

En la práctica, no hay limitaciones para participar en los burós de crédito pues cada IMF decide dónde reportar. Sin embargo, hay preocupación por que Banrural posee el 50% de la propiedad de Crediref. Banrural es el banco más grande del sector microfinanciero y es semiestatal. El hecho de que este banco solo reporte a Crediref dentro de los burós de crédito privados ocasiona una gran brecha con los proveedores de crédito que participan en los otros burós de crédito.

Principio general 4:**Ambiente legal y regulatorio** *(véase la definición en el anexo 3)*➤ **Guía de claridad y predictibilidad**

El país no cuenta con una ley sobre burós de crédito. No hay suficiente claridad sobre las pocas normas existentes en materia de protección de datos. Los esfuerzos de difusión son mínimos y por ende son desconocidas las consecuencias por incumplimiento.

La falta de claridad de la Norma sobre Acceso a la Información Pública (*véase el Contexto*) impactó en los burós de crédito. Las dudas de interpretación ocasionaron que Transunion dejara de reportar información sobre juicios desde 2010.

↘ **Guía de no discriminación**

En el país no existen normas relacionadas a la no discriminación; sin embargo, en la práctica hay un trato discriminatorio porque no se respeta el principio de reciprocidad. Es decir, mientras que a unos reportantes se les brinda el servicio de consulta solo si reportan información, otras IMF —por su importancia— tienen permiso para consultar sin reportar.

La baja escala de los burós de crédito lleva a tomar estas medidas con el fin de proteger la sostenibilidad del negocio.

↘ **Guía de proporcionalidad**

En el sistema de reportes crediticios del país no existe proporcionalidad y equilibrio en el trato de los deudores y las IMF. Dado que no existen leyes sobre burós de crédito y protección al consumidor, las instituciones financieras reportan la información que le conviene a su negocio (*véase la Guía de suficiencia de datos*). Los derechos del ciudadano se respetan parcialmente pues es requerido su permiso para reportar y consultar sus datos.

Los burós de crédito tienen sus propias políticas, que en algunos casos pueden dañar el registro del deudor, tal como el periodo de retención de datos (*véase la Guía de retención de datos*). Además, no se penaliza a la institución por los errores ni se indemniza al deudor por el daño causado a su historial crediticio.

↘ **Guía de protección de la información y los derechos del consumidor**

En el país existen escasas normas sobre protección de la información y del consumidor. Los participantes de este estudio tienen la percepción de que son normas que no se cumplen. El organismo del gobierno que vela por la protección del consumidor de cualquier sector en apariencia no es efectivo.

En 2010 se aprobó una ley que norma el acceso a la información pública, y de la cual se han tomado algunos artículos que obligan a solicitar la autorización del deudor para reportar y consultar su información.

↘ **Guía de resolución de reclamos**

Debido a las insuficientes normas sobre resolución de reclamos, cada buró de crédito adopta sus propias vías para resolver los reclamos de los deudores. Reciben reclamos de parte del deudor o desde la institución financiera. Sin embargo, los burós de créditos solo tienen una oficina en la capital del país, lo que no ayuda a los ciudadanos del interior.

Para atender al deudor del sistema financiero regulado, el ente supervisor cuenta con una unidad de reclamos; no obstante, tiene solo dos oficinas a nivel nacional, por lo que estos trámites son difíciles para los ciudadanos del interior.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte.

Principio general 1: Datos

- ▶ Mientras que la central pública de riesgos presenta datos razonablemente exactos, existe una fuerte duda sobre la exactitud de los datos de los burós de crédito. Una razón son las insuficientes medidas de seguridad de algunas IMF no reguladas, más numerosas que las instituciones financieras reguladas que atienden el mismo nicho.
- ▶ Los datos de los burós de crédito en el país no son oportunos para los usuarios. El periodo de falta de información es de aproximadamente 60 días, lo cual impacta significativamente el análisis del riesgo crediticio del deudor y genera insatisfacción con los burós de crédito.
- ▶ Existen limitaciones tecnológicas en las instituciones reguladas y no reguladas, así como en los burós de crédito, que perjudican la exactitud, oportunidad y suficiencia de la información.
- ▶ La suficiencia de datos en los burós de crédito es débil. Es voluntario reportar y definir el tipo de información: positiva o negativa, tipo de productos y antigüedad de la deuda.
- ▶ La recolección de información es débil. La central pública de riesgos no comparte su base de datos con los burós de crédito. Pocas IMF y no todos los bancos reportan a los burós de crédito, por lo que hay una gran dispersión de información. La participación del sector real es moderada y la del sector público es casi nula.
- ▶ La retención de datos en los burós de crédito es débil, porque no existe una ley sobre el tema; cada buró de crédito aplica sus políticas internas.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de los datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero son moderadas, ya que en su mayoría es no regulado.
- ▶ Hay insuficiente confiabilidad en los servicios de los burós de crédito.
- ▶ Los servicios de los burós de crédito de Guatemala son moderados. El costo por consulta es aceptable, aunque debido a la insuficiencia de la información, no existen los productos especializados observados en otros países.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Guatemala es uno de los pocos países de este estudio donde los burós de crédito no son supervisados. La responsabilidad de los burós de crédito hacia terceros es moderada.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es moderada, pues no se publica información sobre su composición accionaria ni reclamos de los usuarios.
- ▶ No existe regulación y supervisión sobre riesgos del negocio para los burós de crédito.
- ▶ No hay regulaciones establecidas sobre los derechos de acceso a la información de los burós de crédito. Sin embargo, existen temores de conflicto de interés sobre la participación accionaria del 50% de Banrural en Crediref.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ En el país no existe una ley sobre burós de crédito, y hay poca claridad sobre las escasas normas existentes sobre protección de datos. Los esfuerzos de difusión son mínimos y, por ende, también se desconocen las consecuencias en caso de incumplimiento.
- ▶ No existen normas que protejan contra la discriminación. La discriminación prevalece debido a la falta de respeto al principio de reciprocidad.
- ▶ En el sistema de reportes crediticios del país no hay proporcionalidad y equilibrio en el trato de los deudores y las IMF. Como no existe un marco regulatorio, los burós de crédito y las IMF tienen sus propias políticas, que en muchos casos perjudican la imagen del deudor.
- ▶ Existen escasas normas sobre protección de datos y del consumidor. Además, los participantes de este estudio creen que las existentes no se cumplen.
- ▶ Debido a las escasas normas sobre resolución de reclamos, cada buró de crédito acepta diversas vías de solución a los reclamos de los deudores, pero los deudores no cuentan con los recursos necesarios para hacerlos efectivos.

RECOMENDACIONES

Esta sección clasifica las recomendaciones según su tipo.

Legales

- ▶ Acelerar el proceso de aprobación de una ley de microfinanzas para fortalecer al sector.
- ▶ Aprobar una ley sobre burós de crédito que los fortalezca.
- ▶ Aprobar una ley sobre protección de datos y del consumidor financiero.
- ▶ Establecer mecanismos que mitiguen la percepción de conflictos de interés por la participación accionaria de bancos en los burós de crédito. El propósito es reducir la desconfianza por competencia desleal hacia los burós.
- ▶ Requerir a los burós de crédito que respeten el principio de reciprocidad, para evitar la discriminación de los reportantes.
- ▶ Normar la publicación de información positiva y negativa y de todos los productos por parte de IMF reguladas y no reguladas en, por lo menos, un buró de crédito, de modo de mejorar la suficiencia de los datos.
- ▶ Regular la publicación de la composición accionaria para mejorar la transparencia de los burós de crédito.

Regulatorias

- ▶ Con el fin de mejorar la oportunidad de los datos, se le recomienda al ente supervisor estudiar la factibilidad de incrementar la frecuencia de actualización de información.
- ▶ Aclarar los alcances de la Ley sobre Acceso a la Información Pública para definir la legalidad de divulgar juicios y otro tipo de información pública en los burós de crédito.

Políticas de gobierno

- ▶ Motivar a las entidades públicas que cuentan con información relevante, a compartir información con los burós de crédito a un costo razonable.
- ▶ Motivar a los proveedores de crédito del sector real a participar en los burós de crédito para contribuir a mejorar la evaluación crediticia del deudor.
- ▶ Motivar la efectiva participación de las redes de IMF para apoyar la incorporación de un mayor número de IMF no reguladas en los burós de crédito.
- ▶ Difundir los derechos y obligaciones del consumidor relacionados con los burós de crédito mediante vías públicas efectivas.
- ▶ Fortalecer al organismo público que vigila el cumplimiento de las normas de protección al consumidor. Las penalidades por errores deben ser efectivas, así como la indemnización por daños causados al deudor.
- ▶ Requerir a las IMF que reciben fondos del gobierno, o que se benefician de capacitaciones u otros servicios, a reportar a los burós de crédito.
- ▶ Se recomienda crear la infraestructura necesaria para lograr registros oficiales confiables sobre el número de microfinancieras en el país.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero para procesar información suficiente diariamente; ésta sería una inversión modesta comparada con el impacto positivo que tendría sobre el desarrollo sano de las microfinanzas.
- ▶ Brindar mayor capacitación a las IMF destacando los beneficios que implica para el sistema financiero mejorar la exactitud y oportunidad de los datos de los burós de crédito.
- ▶ Se recomienda a los burós de crédito incorporar en sus contratos (y hacer efectivas), cláusulas más estrictas sobre el cumplimiento de calidad y oportunidad de datos por parte de las IMF de modo mejorar la exactitud y oportunidad de los datos.
- ▶ Mientras se incorpora un mayor número de IMF al sector regulado, se recomienda a las redes motivar a las IMF no reguladas a seguir las normas prudenciales del sistema financiero sobre control de calidad de datos y manejo de riesgos.
- ▶ Con el fin de advertir sobre el riesgo de sobreendeudamiento y el uso de burós de crédito para mitigarlo, se les recomienda a las redes de IMF capacitar mejor a las IMF no reguladas.
- ▶ Sería útil contar en los burós de crédito con los siguientes datos adicionales para mejorar el análisis del riesgo crediticio:
 1. Información positiva y completa de todas las IMF reportantes.
 2. Tipo de metodología (grupal o individual).
 3. Monto original del crédito.
 4. Plazo del crédito.
 5. Calificación del deudor (solo se publica en la central pública de riesgos).
 6. Garantías (solo se publica en la central pública de riesgos).
 7. Información de empresas de servicios públicos, como agua y electricidad.
 8. Información de cámaras de comercio.
 9. Más información de proveedores de crédito del sector real.
 10. Información de instituciones públicas, tal como deudas tributarias.

▾ RESUMEN EJECUTIVO

A pesar de haber avanzado en oportunidad de datos, el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero mexicano enfrentaría un camino moderadamente largo para contar con un sistema de reportes crediticios excelente.

Muchos proveedores (no regulados) de crédito para el segmento de bajos ingresos de la población no reportan a los burós de crédito³¹. A pesar de que en monto de activos representan un bajo porcentaje del sistema financiero, podrían compartir los clientes de las microfinancieras reguladas y, en consecuencia, también los riesgos de no consultar el historial crediticio de sus deudores.

Además, existen oportunidades de mejora en exactitud y suficiencia de datos. Debido a la inmadurez del sector microfinanciero, hay muchos proveedores de crédito pequeños con debilidades informáticas y organizacionales, que viene afectando la exactitud de los datos. Asimismo, la ausencia de un documento de identidad personal confiable y de direcciones domiciliarias precisas de los consumidores contribuye a la baja calidad de los datos. Esto ocasiona que algunas IMF no cumplan con los requerimientos de calidad de datos exigidos por los burós de crédito y, como resultado, se están creando burós de crédito locales donde comparten información solo IMF.

La ausencia de una central pública de riesgos no permite contar con una base de datos única del sector financiero regulado. La propiedad de los burós de crédito por parte de grandes instituciones financieras que atienden el mismo nicho ha causado temores de competencia desleal.

A pesar de la claridad y suficiencia de normas sobre burós de crédito y de protección al consumidor, existe escasa difusión. Las insuficientes facilidades para realizar reclamos, limita al consumidor el ejercicio de sus derechos.



³¹ Debido a la posible confusión con el buró de crédito llamado "Buró de Crédito", en este anexo de México se presentan entre comillas los nombres de los burós de crédito existentes en México.

CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO MEXICANO EN RELACIÓN CON LOS BURÓS DE CRÉDITO

El sector microfinanciero mexicano tiene un amplio número de instituciones no reguladas pero todavía es inmaduro. Una fuerte deficiencia es la falta de cifras oficiales sobre el número de proveedores de crédito que atienden al segmento de bajos ingresos de la población. El ente supervisor³² estima que, en monto de activos y número de deudores, el 75% del sector estaría regulado a fines del 2012. A la fecha, en el sector microfinanciero regulado existen cuatro bancos especializados, 43 SOFIPO³³, 69 sociedades de crédito (incluyendo cajas y cooperativas) y 123 uniones de crédito.

En el sector microfinanciero no regulado, se estima que existe una diversidad de otorgantes de crédito, como más de 3.000 SOFOM³⁴ y más de 6.000 casas de empeño. En ese contexto, el sector microfinanciero por número de instituciones es, en su mayoría, no regulado.

Hace pocos años, las SOFOM fueron creadas mediante una regulación que buscó sacar del ámbito del ente regulador a instituciones que otorgaban créditos con capital propio, considerando que no se ponía en peligro el dinero de depositantes o de inversionistas.

El crecimiento fue explosivo y ahora no se sabe con certeza cuántas funcionan. El bajo patrimonio requerido (aproximadamente US\$4.000) motivó a iniciativas privadas a seguir la atractiva rentabilidad lograda por el sector. Muchas de ellas tienen equipos directivos y ejecutivos sin experiencia en el sector microfinanciero, y otras han sido transformadas de empresas existentes. Las SOFOM otorgan diversos tipos de crédito, pero principalmente a microempresas, crédito de consumo y créditos agrícolas.

El nivel de competencia es cada vez más elevado. Micronegocios Azteca, proveniente del Grupo Elektra, uno de los proveedores regulados de crédito de consumo más grandes, ingresó con crédito grupal. Cabe señalar que en el sector microfinanciero tiene una importante participación la metodología grupal y el crédito de consumo.

México no tiene una central pública de riesgos, pero cuenta con tres burós de crédito regulados: "Círculo de Crédito", "TransUnion de México" y "Dun & Bradstreet". Los dos últimos operan bajo la marca "Buró de Crédito". En este apartado se menciona "Buró de Crédito" para referirse a ambos.

Con el crecimiento explosivo del sector microfinanciero, surgió el "Círculo de Crédito", que buscaba cubrir el vacío de información del sector microfinanciero creado por "Buró de Crédito". Hoy, ambos burós cuentan con información de las IMF como parte importante de su negocio.

Los dos burós tienen como accionistas a instituciones financieras: "Círculo de Crédito" tiene al Grupo Elektra y Coppel, entre otros otorgantes de crédito de consumo; "Buró de Crédito" tiene como accionistas a algunos bancos y a TransUnion, LLC. Este buró, por su antigüedad (1994), cuenta con un mayor número de reportantes bancarios.

El sector no bancario regulado cuenta, de manera adicional al ente supervisor, con una supervisión delegada de federaciones y confederaciones, y regulaciones más flexibles que las bancarias. Las instituciones deben consultar por lo menos a un buró de crédito; sin embargo, existen muchos proveedores de crédito no regulados que no reportan, con lo que se incrementa el riesgo crediticio.

³² Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

³³ Sociedades Financieras Populares, entidades reguladas.

³⁴ Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.

Existen diversas redes de IMF, como ASOFOM³⁵, AMSOFIPO³⁶ y ProDesarrollo³⁷. Estos gremios vienen tratando de aliviar los problemas comunes, pero agrupan a muy pocas instituciones del total existente.

Con la creación de las SOFOM sin supervisión, existe el riesgo de que si no se controla el riesgo crediticio del sistema no regulado, afecte (por ahora a baja escala) al sistema regulado.

Con el fin de mitigar este riesgo, el ente supervisor viene tratando de tomar conocimiento de sus operaciones, requiriendo a las SOFOM no reguladas que reporten operaciones a través de una norma de prevención de lavado de dinero.

Asimismo, de acuerdo con normas legales, todas las de cajas de ahorro deben regularse este año.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO MEXICANO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre del 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero mexicano.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

▾ Guía de exactitud de los datos

Existe confianza en la exactitud de los datos de las instituciones bancarias, pero no ocurre lo mismo con los datos de las IMF (principalmente no reguladas). Una de las causas tiene que ver con los débiles sistemas informáticos y organizacionales de proveedores de crédito pequeños (de gran número en México). Otra razón es la falta de un número de identificación nacional confiable. Además, existen domicilios sin dirección asignada, principalmente en zonas rurales. Ambos datos son claves para validar la información básica del deudor.

Debido a que no existe una central pública de riesgos, todas las instituciones envían la información directamente (previo contrato) a uno o a los dos burós de crédito. Estos realizan procesos de validación que, si bien tratan de ser estrictos, no identifican todas las inconsistencias. Se debe señalar que los burós de crédito requieren un porcentaje mínimo de calidad para aceptar la información de las instituciones financieras.

Las inconsistencias están relacionadas principalmente con la exactitud de los saldos y la fecha de corte o presentación de los datos. Si bien ambos burós mencionan que actualizan los datos de acuerdo con la frecuencia de pago (generalmente semanal), algunos deudores se quejan de que ya pagaron sus deudas, pero en los reportes crediticios aparecen como no pagadas.

³⁵ Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México A. C.

³⁶ Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares.

³⁷ Red Nacional de Instituciones Proveedoras de Servicios Financieros

Es importante enfatizar que, en su mayoría, las IMF del país ofrecen créditos de banca comunal con pagos semanales. En los casos donde se actualiza mensualmente la información, significa que existe un desfase de cuatro cuotas pagadas que no han sido reportadas a los burós de crédito. Otras veces, se observa que la fecha de corte no corresponde al último mes reportado por todas las instituciones, sino a meses anteriores. Los burós de crédito normalmente aceptan desfases de dos meses antes de suspender el servicio a las IMF, lo cual también es causa de desactualización de la información.

Las validaciones de datos realizadas por algunas IMF no reguladas antes de remitir la información a los burós de crédito no es fuerte (*véase la Guía de medidas de seguridad*). Es posible que los sistemas informáticos débiles de estas IMF no permitan identificar las inconsistencias y tampoco lo hacen los sistemas de validación de los burós de crédito.

Algunas IMF no cuentan con una base única de deudores, sino que necesitan consolidar diferentes bases de datos de las agencias o productos. Otras muy pequeñas trabajan en Excel y generalmente es una persona contable o administrativa la que prepara la información.

Con el fin de facilitar el llenado de los datos, los burós de crédito proporcionan un archivo electrónico a algunas IMF con pobres sistemas informáticos. Algunas de ellas no llenan los formularios solicitados por los burós de crédito de forma correcta, por lo cual su información no es aceptada. Es necesario un mayor entrenamiento a nivel de IMF, sobre el llenado de datos y la importancia de su exactitud y oportunidad.

Muchas IMF no manejan ventanillas de caja, sino que utilizan los servicios de bancos donde los deudores, principalmente de banca comunal, cancelan sus préstamos. En esos casos, generalmente la actualización de saldos en la IMF toma unos días, por lo que se reportan saldos no actualizados a los burós de crédito.

Debido a que la mayoría de las IMF pequeñas que operan en zonas rurales con banca comunal atienden en la casa de los clientes, algunos oficiales de crédito no reportan los pagos el mismo día. Esto genera un retraso del sistema de reporte.

Otro factor de relevancia que afecta la exactitud de datos es la falta³⁸ de un documento nacional de identidad personal confiable. Esta información es opcional cuando se reporta a los burós de crédito, pero se puede suplir ese vacío validando la información del deudor con nombres completos, dirección y fecha de nacimiento. Sin embargo, estas validaciones se complican para muchos deudores rurales, que no tienen una dirección exacta y la reportan como “dirección conocida”. Todo ello deriva en deudores duplicados y con errores de historial crediticio.

Los diversos casos de inexactitud están llevando a varias IMF a creer en el deudor o solicitarle los documentos necesarios que justifiquen su reclamo, pues realizar un reclamo oficial es complicado (*véase la Guía de resolución de reclamos*). Esta situación conduce a una base de datos que no se depura, a pesar de los errores conocidos.

Los burós de crédito han realizado esfuerzos para buscar alternativas que mitiguen estas inconsistencias, pero aún existe espacio para seguir trabajando en este tema.

↘ **Guía sobre actualidad de los datos**

La oportunidad de datos en el país es buena³⁹. Ambos burós de crédito actualizan la información según la frecuencia de pago del crédito (semanal, quincenal o mensual), aunque no todas las IMF lo hacen.

³⁸ Aunque existe una “clave única de registro de población”, no es confiable como documento único de identificación en el país.

³⁹ Ver “Escala” en el glosario.

El “Círculo de Crédito” estima que el 70% de los créditos se actualizan semanalmente. No obstante, a pesar de mejorar la oportunidad de los datos, todavía no se alcanza el récord de Brasil, donde se reporta información negativa a diario.

Los burós de crédito ofrecen descuentos por envío oportuno de datos y calidad. La normativa les da la potestad de suspender el servicio por incumplimiento en el reporte de información. Ambos elementos motivan a las instituciones a reportar de forma oportuna.

Sin embargo, todavía existen IMF que no cumplen los plazos, posiblemente debido a sistemas informáticos insuficientes o a la escasez de personal (*véase al Guía de exactitud de datos*). Este desfase de información es mitigado con el registro diario de los intentos realizados por el deudor que busca de créditos en otras instituciones financieras (huella de consulta), que alerta a las IMF sobre su comportamiento durante este periodo. No obstante, debido a la dispersión de la información del sistema financiero en ambos burós de crédito (*véase la Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles*), la huella de consulta solo provee información parcial en caso de que la IMF nada más utilice los servicios de un buró de crédito.

▾ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La suficiencia de datos en los burós de crédito es moderada. Aunque tienen una vasta cantidad de información, por ley, el nombre de la institución financiera no se publica en los reportes crediticios obtenidos por los proveedores de crédito. Asimismo, las instituciones financieras no reportan voluntariamente los datos de garantías.

En México se reporta información positiva, es decir, toda la actividad del deudor, sea puntual o no en el pago de sus obligaciones.

Las instituciones financieras reportan montos de crédito desde un peso mexicano (aproximadamente US\$0.08), lo cual pone a disposición de las IMF la información aún de los deudores más pequeños.

Los burós de crédito presentan los saldos de crédito por institución, pero legalmente no pueden presentar el nombre de la institución financiera a los proveedores de crédito. En ese caso, se presenta solo el tipo de institución: banco, financiera, ONG o cooperativa.

Esta deficiencia ocasiona dificultades, pues el prestatario no puede identificar errores en sus saldos en los reportes crediticios obtenidos de los proveedores de crédito, y si los identifica, no sabe qué institución los reportó. Para poder investigarlo, primero debe dirigirse al buró de crédito para obtener más información mediante un reporte personal especial (*véase la Guía de resolución de reclamos*).

Asimismo, aunque es permitido publicar información sobre las garantías, esto no es obligatorio. Como las instituciones financieras no lo reportan, se produce una brecha en el análisis crediticio.

A pesar de estos dos grandes vacíos, los burós de crédito de México presentan amplia cantidad de información. “Círculo de Crédito” ha trabajado de forma cercana con las IMF para determinar la necesidad de datos específicos del sector, creando un reporte de crédito especializado para las IMF. Alguna de la información que incluye es la frecuencia de pagos, la cuota por pagar y el tipo de metodología, especificando el crédito grupal. Este último dato es de suma importancia, dado que muchas IMF del país ofrecen metodología de banca comunal.

En general, sería útil contar con los siguientes datos adicionales para mejorar el análisis del riesgo crediticio:

1. Nombre de la institución financiera⁴⁰.
2. Saldo individual del crédito grupal (solo aparece el saldo grupal asignado a cada miembro del grupo).
3. Información de empresas de servicio público como agua y electricidad.
4. Información de cámaras de comercio (cheques rechazados, pagarés protestados).
5. Información de un mayor número de proveedores de crédito del sector real.
6. Información de instituciones públicas, como deudas tributarias, procesos penales (solo “Buró de Crédito” los presenta).

➤ **Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles**

La recolección de datos en el país es moderada. No existe una central pública de riesgos que concentre la información del sistema financiero regulado. Hay muchos proveedores de crédito no regulados que no reportan a los burós de crédito. A pesar de que por monto de activos representan un bajo porcentaje del sistema financiero, si comparten deudores de las microfinancieras reguladas, están sujetos a riesgo puesto que no consultan el historial crediticio de sus deudores. Además, en comparación con otros países incluidos en este estudio, faltan más proveedores de crédito del sector real y más información relevante del sector público.

Las instituciones reguladas reportan de forma independiente a los burós de crédito que eligen. Ello origina que los dos burós de crédito tengan solo parte de estas instituciones como usuarios. Algunas instituciones se obligan a tomar el servicio de los dos burós para tener información completa del sistema financiero regulado.

Para cubrir este vacío, las autoridades intentaron obligar a los dos burós de crédito a compartir información, pero un reclamo legal ha invalidado la medida. Ahora comparten solo los saldos morosos mayores de 30, 60 o 90 días, dependiendo del producto, así como todas las operaciones que se reportan como fraudulentas.

Debido a que inicialmente fue creado para cubrir el vacío de “Buró de Crédito” en el sector microfinanciero, “Círculo de Crédito” tiene mayormente información de ese sector, pero quedan muchas IMF no reguladas que no reportan datos a ningún buró.

Existen diversas razones por las cuales las IMF no reguladas no reportan, una de ellas es la baja calidad de la información, que no cumple los requerimientos de los burós de crédito y elevaría la inexactitud de los datos (*véase la Guía de exactitud de datos*).

Este ha llevado a que las IMF no reguladas compartan información de forma local. Hay tres iniciativas funcionando desde hace unos tres años en algunos estados, pero todavía no son reconocidas por las autoridades. De todas formas, las IMF afiliadas a estos burós locales siguen consultando a los burós de crédito nacionales, con lo cual elevan los costos de operación.

Algunos reportantes consideran que es caro reportar a los burós de crédito por la inversión necesaria en un software y en dedicar una persona a preparar la base de datos para el envío. Hay muchas IMF pequeñas que cuentan con sistemas informáticos débiles (usan hojas de Excel), resultando en trabajo manual con errores y un alto costo de revisión de calidad.

Algunas SOFOM no reguladas consideran de poca importancia reportar a los burós de crédito. Muchas de ellas están dedicadas al crédito grupal, donde los deudores se conocen y se garantizan solidariamente. Experiencias mundiales invalidan esta creencia, pues aún en metodología grupal, existe riesgo de sobreendeudamiento.

⁴⁰ Aunque este dato se reporta a los burós de crédito, solo el deudor tiene acceso mediante un reporte especial, mas no las instituciones financieras.

Otras se dedican al crédito con descuento por planilla (llamado también crédito de nómina). Dado que el empleador garantiza la deuda, estas IMF no consideran necesario consultar a sus deudores. Asimismo, existen IMF pequeñas que financian a grupos cerrados, como agricultores u otros gremios, donde ya se conoce al deudor de cerca, y por ello no consultan.

Además, debido a la alta rentabilidad del sector microfinanciero mexicano, existe menos cuidado de los costos operativos y las provisiones en comparación con mercados maduros. En México, generalmente no se observa un profundo análisis de los competidores y del riesgo de compartir deudores.

En cambio, en Bolivia, con una de las menores tasas de interés activas del sector microfinanciero mundial, las IMF tratan de mantener bajos todos los costos. En ese país, no hay duda de que los burós de crédito son una herramienta eficaz para reducir el riesgo crediticio y costos generales.

Generalmente, las SOFOM son instituciones relativamente nuevas (nacieron en los últimos cinco años) y, en varios casos, sus juntas y gerencias carecen de un conocimiento profundo de los riesgos del sector microfinanciero, por lo que ignoran la importancia de los burós de crédito. En ese contexto, son necesarias una mayor capacitación y alerta a nivel directivo y ejecutivo.

Si bien los burós de crédito en México son entidades reguladas, existen casos donde las IMF tienen desconfianza en reportar, debido a que algunos de sus propietarios trabajan en el mismo nicho de las microfinancieras. Este temor se agudiza debido a que los dos burós de crédito ofrecen análisis de mercado (a nivel agregado) a solicitud de cualquier IMF. El precio percibido por las IMF es alto y se teme que solo las IMF grandes tengan acceso a este servicio, tomando ventaja sobre las más pequeñas. Esto ha llevado a algunas IMF a creer que hay competencia desleal.

Vale mencionar que en algunos países se restringe la información de los burós de crédito solo al análisis del riesgo crediticio, prohibiendo su uso para cualquier otra actividad.

Por otra parte, los bancos están obligados a consultar al 100% de los deudores y, en el caso de microfinancieras reguladas no bancarias, solo montos de créditos mayores a US\$500 (aproximadamente). Este monto no incluye a muchos deudores de IMF que colocan principalmente cartera de banca comunal, donde el crédito promedio es menor, y tampoco motiva al sector microfinanciero a usar burós de crédito.

En contraste, ProDesarrollo, la banca de desarrollo y algunos financistas internacionales, han demandado que las IMF reporten a los burós de crédito. Esto ha dado resultado y varias IMF se han incorporado a por lo menos un buró de crédito.

También queda el reto de incluir como reportantes a un mayor número de proveedores de crédito del sector real, que atienden el nicho de bajos ingresos de la población. A pesar de que hay muchos reportantes de este sector, las IMF participantes mencionaron que aún quedan muchos que vienen ofreciendo crédito al mismo segmento atendido por ellas, por lo que es necesaria su incorporación.

Igualmente, falta incorporar instituciones públicas que posean información relevante. Es necesaria una mayor concientización sobre los beneficios que trae compartir dicha información.

➤ **Guía de retención de los datos**

La retención de datos en los burós de crédito del país es muy buena.

La deuda impaga es reportada a los burós de crédito durante seis años. La historia de deudas canceladas también permanece por seis años en la base de datos de los burós de crédito.

Principio general 2:**Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia***(véase la definición en el anexo 3)***➤ Guía de medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad de datos en el sector microfinanciero del país son insuficientes, debido a que el sector es principalmente no regulado. Las instituciones financieras reguladas tienen medidas estrictas de seguridad de datos establecidas por el ente supervisor.

También existe regulación y supervisión sobre las medidas de seguridad de los burós de crédito. Por iniciativa propia, los burós de crédito tienen fuertes medidas de seguridad de la información. Adicionalmente, “Buró de Crédito” se favorece con medidas de seguridad de su accionista TransUnion, LLC, con amplia experiencia internacional.

Debido a su naturaleza, las medidas de seguridad de la información en las IMF no reguladas no están supervisadas. El riesgo que ello implica es mitigado por las exigencias de calidad de los burós de crédito, aunque esto es insuficiente para detectar todas las inconsistencias de los datos (*véase la Guía de exactitud de datos*).

➤ Guía de confiabilidad

En el país, existe confiabilidad del servicio de los burós de crédito, que en general es continuo. La buena conexión de internet, principalmente en zonas urbanas, y las medidas preventivas de los burós de crédito permiten este nivel de servicio. En algunas zonas rurales ha habido interrupciones del servicio eléctrico y de internet, pero en menor medida.

➤ Guía de eficiencia

La eficiencia del servicio de los burós de crédito es buena. El costo por consulta es similar al promedio de los países estudiados.

El canal más común ofrecido para acceder a los reportes crediticios es el acceso en línea a la página web de los burós de crédito. También se ofrece el servicio dedicado (de servidor a servidor), donde las IMF pueden organizar sus reportes de acuerdo a criterios internos.

Hay unidades especializadas en microfinanzas en ambos burós de crédito que recaban la información necesaria para el sector y presentan productos como calificación (*score*) y alertas tempranas, similares a otros países.

El servicio especializado de análisis de mercado (a nivel agregado) es percibido como caro por las instituciones microfinancieras y con resultados poco exactos para el sector microfinanciero, dada la insuficiencia de los datos y la dispersión de la información en los dos burós de crédito.

El precio por consulta es similar al promedio de los países estudiados (US\$1.00). Además, los reportantes obtienen descuentos (de hasta un 30%) si cumplen con los plazos y la calidad de la información que entregan y pagan los servicios puntualmente. Otro factor por considerar en el precio es la cantidad de información aportada y el número de consultas.

Los burós de crédito incurren en altos costos por recolectar la información de diferentes fuentes a nivel nacional ya que no existe una central pública de riesgos que provea la información del sistema regulado de forma gratuita, como ocurre en Perú.

Para reducir los precios de las consultas, los burós de crédito han firmado convenios con redes de IMF. Las afiliadas reciben un precio menor que las no afiliadas, pero se realizan convenios individuales con cada IMF. Las redes trabajan con ambos burós de crédito, lo cual es ventajoso pues ambos cuentan con información del sector.

En contraste, una red de IMF en Perú realizó convenios similares, pero aceptó una cláusula para reportar a un solo buró de crédito. Esto creó predominancia de ese buró, lo cual se tradujo en precios más altos por la gran cantidad de información de que disponía.

Principio general 3:

Gobernanza y manejo de riesgos *(véase la definición en el anexo 3)*

➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Los burós de crédito responden ante diversas instancias de control, tanto internas como del ente supervisor. Esto promueve alta responsabilidad en el manejo del negocio y la protección de la información y del consumidor.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, aunque podría mejorar si publicaran la composición accionaria en su página web.

Generalmente, los burós de crédito usan su página web para describir su negocio y productos, pero no su composición accionaria. "Círculo de Crédito" muestra su composición accionaria en la propuesta de servicios enviada a sus usuarios.

La transparencia en relación a la propiedad es más necesaria en México debido a que ambos burós de crédito tienen como accionistas a instituciones financieras, algunas incluso con operaciones en el sector microfinanciero. Hay temores al conflicto de interés en algunas IMF por esta situación (véase la Guía de normas de gobierno sobre efectividad en asegurar que todos los usuarios tengan acceso justo a la información).

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

Los burós de crédito cuentan con regulación y supervisión sobre manejo de riesgos del ente regulador, con lo cual se mitigan los riesgos del negocio.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito.

El riesgo de conflicto de intereses, debido a que ambos burós de crédito tienen entre sus accionistas a instituciones financieras, es mitigado por la normatividad, la cual limita la participación en el accionariado de los burós de crédito a un máximo del 18%. En ese sentido, ningún participante tiene mayoría en la propiedad.

Principio general 4:

Ambiente legal y regulatorio *(véase la definición en el anexo 3)*

↘ Guía de claridad y predictibilidad

En el país existe claridad sobre las normas relacionadas con los burós de crédito. Asimismo, las consecuencias en caso de incumplimiento son predecibles. Sin embargo, no existe suficiente difusión de estas normas.

Si bien el organismo de protección al consumidor⁴¹ publica las normas en su página web, no es un medio masivo de difusión utilizado comúnmente por el consumidor.

De los países estudiados, Perú es un buen ejemplo de difusión, donde se utilizan diversos medios visibles para el deudor: en oficinas mediante videos y afiches; y en medios masivos, como radio, televisión, etc.

↘ Guía de no discriminación

Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen las mismas obligaciones legales. Generalmente, se respeta el principio de reciprocidad, es decir, solo consulta la IMF que reporta información.

Sin embargo, con el fin de dar facilidades de adecuación a las IMF, en algunas ocasiones, los burós de crédito permiten consultar información sin reportar, durante el periodo en que las IMF se preparan para alcanzar el nivel de calidad y suficiencia de datos requeridos.

↘ Guía de proporcionalidad

En las normas vigentes en el país, existe una moderada proporcionalidad y equilibrio.

Las normas pueden ser cumplidas por todos los integrantes del sistema de reportes crediticios. Sin embargo, el deudor no puede identificar el nombre de la institución financiera que reporta su información en los reportes crediticios. Para saberlo, debe ir a los burós de crédito (con oficinas solo en la capital) y requerir un informe personal y detallado con los nombres de las instituciones.

Aunque existen procesos establecidos para realizar reclamos en la página web de los burós de crédito, el consumidor de zonas rurales generalmente no tiene acceso a computadoras ni tiene el nivel de preparación para enviar reclamos por esta vía.

En consecuencia, el consumidor no puede identificar errores con facilidad ni realizar los reclamos necesarios.

Las penalidades por incumplimiento de normas son razonables.

⁴¹ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

➤ **Guía de protección de la información y los derechos del consumidor**

En el país existen suficientes normas sobre la protección de datos y derechos del consumidor.

Existe secreto bancario para operaciones activas y pasivas, por lo que se requiere autorización para consultar la información. Los burós de crédito realizan auditorías semestrales sobre el cumplimiento de esta norma, y al detectar incumplimientos, informan a la autoridad correspondiente. Suspenden el servicio cuando el porcentaje de incumplimiento es importante.

Las normas incluyen los derechos mínimos del deudor, como ser informado sobre el objetivo de la recolección, procesamiento y distribución de su información, así como acceso periódico a su información y la posibilidad de realizar reclamos.

Condusef es el organismo del estado encargado de velar por su cumplimiento. Se especializa en proteger al consumidor del sistema financiero, tanto de instituciones reguladas como de no reguladas. Existe otro organismo (Profeco⁴²) para empresas que dan crédito fuera del sistema financiero (tiendas, servicios públicos como electricidad y agua, etc.).

➤ **Guía de resolución de reclamos**

A pesar de la existencia de regulación sobre reclamos, no es lo suficientemente conocida ni existen bastantes facilidades logísticas para el deudor.

Durante las entrevistas para este estudio, no hubo uniformidad en las respuestas de los participantes, lo que prueba que la normativa no está diseminada tanto entre las IMF como entre los consumidores.

Si una institución financiera identifica errores en los reportes crediticios, el consumidor debe acudir al buró de crédito⁴³ u organismo del gobierno de protección al consumidor para obtener un reporte personal especial donde sí aparecen los nombres de las instituciones financieras.

El buró de crédito inicia el proceso de investigación con la institución financiera. En caso de que ésta no cumpla el plazo establecido para resolver el reclamo, se entiende que éste es a favor del consumidor.

Algunos consumidores se dirigen a Condusef, el organismo del gobierno de protección al consumidor financiero, pero a pesar de que existen oficinas la mayoría de las áreas del país, son insuficientes dada la gran cantidad de ciudades pequeñas en cada estado. En consecuencia, el deudor se ve obligado a viajar a otras ciudades.

⁴² Procuraduría Federal del Consumidor.

⁴³ A pesar de existir la posibilidad legal de ofrecer este reporte (mediante contrato previo con los burós de crédito), por parte de las IMF, muy pocas ofrecen este servicio.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte.

Principio general 1: Datos

- ▶ Existe confianza en la exactitud de los datos de las instituciones bancarias. No ocurre lo mismo con datos de IMF (principalmente no reguladas). Una de las razones tiene que ver con sistemas informáticos y organizacionales de IMF pequeñas (de gran número en México) muy débiles. Otra razón es la falta de un número nacional de identificación confiable. Además, existen domicilios sin dirección asignada, principalmente en zonas rurales. Ambos conjuntos de datos son importantes para validar la información básica del deudor.
- ▶ La oportunidad de la información es buena. Ambos burós de crédito actualizan la información según la frecuencia de pago del crédito (semanal, quincenal o mensual), aunque no todas las IMF lo hacen.
- ▶ La adecuación de la información en los burós de crédito es moderada. Aunque hay una gran cantidad de información, por ley no se publica el nombre de la institución financiera en los reportes crediticios obtenidos por los proveedores de crédito. Asimismo, las IMF no reportan voluntariamente los datos de garantías.
- ▶ La recolección de datos es moderada. No existe una central pública de riesgos que concentre la información del sistema financiero regulado. Existen muchos proveedores de crédito no regulados que no reportan a los burós de crédito. A pesar de que por monto de activos representan un porcentaje bajo del sistema financiero, si comparten deudores de las microfinancieras reguladas, están sujetos a los riesgos de no consultar el historial crediticio de esos prestatarios. Además, en comparación con otros países incluidos en este estudio, falta un mayor número de proveedores de crédito del sector real y más información relevante del sector público.
- ▶ La retención de datos en los burós de crédito es muy buena.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de datos en el sector microfinanciero del país son insuficientes, debido a que el sector es, en su mayoría, no regulado.
- ▶ El servicio de los burós de crédito es confiable.
- ▶ La eficiencia del servicio de los burós de crédito es buena. El costo por consulta se encuentra entre el promedio de los países estudiados.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Los burós de crédito responden ante diversas instancias de control, tanto internas como del ente supervisor.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, aunque podría mejorar si publicaran la composición accionaria en su página web.
- ▶ Los riesgos del negocio de los burós de crédito son mitigados por la regulación y supervisión del manejo de riesgos del ente regulatorio.
- ▶ Todos los usuarios tienen el mismo derecho a acceder a la información de los burós de crédito.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ En el país existe claridad sobre las normas relacionadas a los burós de crédito. Las consecuencias por incumplimiento son predecibles. Sin embargo, no existe suficiente difusión de estas normas.
- ▶ Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen las mismas obligaciones legales.
- ▶ Hay moderada proporcionalidad y equilibrio en las normas vigentes.
- ▶ En el país existen suficientes normas sobre la protección de datos y derechos del consumidor.
- ▶ La existencia de la regulación sobre reclamos de los consumidores, no es suficientemente conocida. Tampoco existen suficientes facilidades logísticas para el deudor.

RECOMENDACIONES

Esta sección clasifica las recomendaciones según su tipo.

Legales

- ▶ Si se estableciera un registro confiable de identificación del ciudadano y se mejorara el registro de direcciones de las propiedades, la exactitud de los datos mejoraría sustancialmente.
- ▶ Requerir que los reportes crediticios incluyan el nombre de la institución financiera y las garantías con el fin de mejorar la exactitud y suficiencia de los datos.
- ▶ Hacer obligatorio el uso de burós de crédito para todos los otorgantes de crédito del país a fin de mejorar la suficiencia de la información.

Regulatorias

- ▶ Regular la publicación de su composición accionaria para mejorar la transparencia de los burós de crédito.
- ▶ Para reducir la desconfianza y temores de competencia desleal basados en la propiedad de IMF en los burós de crédito, se recomienda establecer mecanismos que mitiguen la percepción de conflictos de interés.

Políticas de gobierno

- ▶ Motivar a que las entidades públicas que cuentan con información relevante la compartan con los burós de crédito a un costo razonable, en beneficio del sistema crediticio del país.
- ▶ Animar a los proveedores de crédito del sector real a participar en los burós de crédito, de forma que se contribuya a mejorar la evaluación crediticia del deudor.
- ▶ Difundir los derechos y obligaciones del consumidor relacionados a los burós de crédito mediante vías públicas efectivas.
- ▶ Fortalecer al organismo público que vigila el cumplimiento de las normas de protección al consumidor. Si bien las normas son amplias, en la práctica, el consumidor no tiene el apoyo adecuado.

- ▶ Se recomienda crear la infraestructura necesaria para lograr registros oficiales confiables sobre el número de proveedores de crédito (incluyendo IMF) en el país.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero que permitan procesar información suficiente diariamente; ésta sería una inversión modesta comparada con el impacto positivo que tendría sobre el desarrollo sano de las microfinanzas.
- ▶ Para mejorar la exactitud y oportunidad de los datos, las IMF debieran recibir más entrenamiento sobre reporte de datos y sobre los beneficios que los burós de crédito proveen al sistema financiero.
- ▶ Con el fin de mejorar la exactitud de la información, se recomienda a las redes de IMF motivar a sus afiliadas no reguladas a seguir las normas prudenciales del sistema financiero sobre control de calidad de datos y manejo general de riesgos.
- ▶ Sería útil contar con los siguientes datos adicionales para mejorar el análisis del riesgo crediticio:
 1. Nombre de la institución financiera.
 2. Saldo individual del crédito grupal (solo aparece el saldo grupal asignado a cada miembro del grupo).
 3. Información de empresas de servicio público, como agua y electricidad.
 4. Información de cámaras de comercio.
 5. Más información de proveedores de crédito del sector real.
 6. Información de instituciones públicas, como deudas tributarias o procesos penales (solo "Buró de Crédito" los presenta).

▾ RESUMEN EJECUTIVO

A pesar de la amplia participación de IMF en los burós de crédito, al sector microfinanciero de Nicaragua le falta recorrer un camino largo para contar con un sistema de reportes crediticios excelente. Existen grandes oportunidades de mejora en la exactitud y suficiencia de los datos, así como en el marco regulatorio.

La mayoría de instituciones microfinancieras (IMF) son no reguladas. Debilidades informáticas y de control de datos llevan a situaciones de inexactitud y falta de oportunidad de la información.

La suficiencia de datos es moderada. La información del sistema financiero se encuentra dispersa en los dos burós de crédito. En la mayoría de los casos, no se publica el nombre de la institución financiera. Unas instituciones reportan a los burós información positiva; otras, solo información negativa. Esto hace difícil el análisis del riesgo crediticio.

Por otra parte, existe la percepción de que las normas para proteger al consumidor no se cumplen. La falta de difusión de las normas y la ausencia de facilidades para realizar reclamos evitan que se ejerzan los derechos del consumidor.

A pesar de los vacíos mencionados, el sistema ha protegido a las instituciones microfinancieras permitiéndoles identificar a los participantes del Movimiento de No Pago. Después de la crisis del sector microfinanciero en 2008, las instituciones han incrementado el número de consultas y se han fortalecido con el uso de los burós de crédito. Ahora, no existe duda sobre la importancia del uso de los burós de crédito en el país. Se espera que la supervisión de las ONG microfinancieras en marcha fortalezca a este sector con normas prudenciales, mejorando el desempeño del sistema de reportes crediticios del país.



CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO NICARAGÜENSE EN RELACIÓN CON LA CENTRAL DE RIESGOS Y BURÓS DE CRÉDITO

El sector microfinanciero se viene recuperando después de la fuerte crisis económica de 2008. El alto sobreendeudamiento de los deudores desembocó en el Movimiento de No Pago (MNP). Varias IMF redujeron sus carteras y perdieron su patrimonio por el fuerte deterioro de la calidad. El banco microfinanciero más grande de ese entonces quebró. En ese contexto, Nicaragua experimentó una de las peores crisis del sector microfinanciero a nivel mundial.

Aunque el gobierno apoyó e incitó al MNP en los primeros años, mostró silencio en la campaña electoral, debilitándolo. Aparentemente, la cartera de las IMF ya no se está deteriorando por esa causa; sin embargo, es difícil la recuperación de las deudas de los deudores que participaron en el movimiento.

Los burós de crédito han sido fundamentales para reducir el riesgo de sobreendeudamiento e identificar a los miembros del MNP. Existe una central pública de riesgos y dos burós de crédito: Transunion y Sin Riesgo. El primero se enfoca más en el sector bancario, mientras que el segundo es de propiedad de las ONG microfinancieras afiliadas a la red ASOMIF⁴⁴, por lo que se orienta más al sector microfinanciero.

Después de la crisis del sector microfinanciero, se redujo de forma significativa el número de deudores y se incrementó el número de consultas. Esto es un indicador de la mayor conciencia sobre la importancia de usar los burós de crédito para reducir el riesgo de sobreendeudamiento.

La central pública de riesgos es manejada por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SIBOIF). Esta recaba la información de todas las instituciones financieras reguladas y la pone a su disposición de forma gratuita.

Los burós de crédito no reciben la información de la central pública de riesgos. Su base de datos se alimenta con el envío independiente de las instituciones financieras reguladas, no reguladas y del sector real.

Nicaragua tiene pocos años de experiencia con burós de crédito. El ente supervisor estableció las normas para los burós en 2005. En marzo de 2012 se aprobó una ley de protección de datos del consumidor, cuyo alcance excluye al sistema financiero. Esa ley sobreprotege al deudor, permitiéndole solicitar al reportante que borre su historial de deudas canceladas.

Por otro lado, la ley de Nicaragua exige que los bancos publiquen en el periódico los nombres de los deudores con procesos judiciales. Este genera un efecto disuasivo no visto en otros países.

En 2011, se aprobó una ley que regula a las ONG microfinancieras. Esta ley elimina el límite a la tasa de interés (antes lo establecía el gobierno), promueve el buen gobierno corporativo y amplía la protección al consumidor. Sin embargo, no permite la captación de depósitos y establece que las IMF no serán supervisadas por el ente regulador bancario sino por un organismo con presencia mayoritaria del gobierno llamado Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI). Al no captar depósitos, las posibilidades de desarrollo de estas instituciones son limitadas. No obstante, esta institución supervisora es una oportunidad de fortalecimiento de las ONG microfinancieras mediante la aplicación de normas prudenciales.

En el país existen solo tres IMF reguladas y 21 ONG agrupadas en ASOMIF. Los indicadores de la red muestran que la tendencia negativa de calidad de cartera vista en los últimos tres años se ha detenido. A junio de 2012 se estimaba una cartera en riesgo promedio del 6%.

⁴⁴ Red que agrupa a 21 IMF no reguladas.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO NICARAGÜENSE CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

▾ Guía de exactitud de los datos

Mientras que la central pública de riesgos presenta datos razonablemente exactos, existe duda sobre la exactitud de los datos de los burós de crédito.

A pesar de que los burós de crédito realizan procesos de validación, son insuficientes los controles en las bases de datos de las IMF no reguladas (*véase la Guía de medidas de seguridad*). Esto es preocupante dado que la mayoría de IMF son no reguladas.

Algunas instituciones no llenan de forma correcta los formularios solicitados por los burós de crédito. Asimismo, como el marco regulatorio tiene vacíos, las IMF toman su propio criterio para presentar algunos datos y determinar su permanencia.

La ausencia de sistemas informáticos robustos es una posible fuente de error. Por ejemplo, algunas IMF no cuentan con una base única de deudores, sino que necesitan consolidar múltiples bases de datos de diferentes agencias o productos. Para cubrir este vacío, la red ASOMIF ha diseñado un software para las IMF, el cual aún necesita ser certificado por un especialista independiente.

Otra causa de inexactitud es la ausencia de un marco legal estricto que penalice los errores de reporte por parte de las IMF (*Guía sobre derechos del consumidor y protección de la información*). En la mayoría de países evaluados en este estudio, ese tipo de marco ha obligado a las IMF a enviar información correcta.

Asimismo, los burós de crédito no son estrictos al exigir calidad y oportunidad de la información. Algunos participantes mencionaron tener dudas sobre la fecha en que ha sido actualizada la información. Es necesario un mayor entrenamiento a nivel de las IMF sobre la importancia de la exactitud y oportunidad de los datos.

Los errores generalmente son identificados por las IMF al analizar el riesgo crediticio de un deudor. Es difícil que los deudores se den cuenta de los errores, debido a que los burós de crédito, aunque presentan el saldo individual de cada deuda, no publican generalmente el nombre de las instituciones financieras. Asimismo, la central pública de riesgos presenta solo el monto global de la deuda, pero no la deuda individual por institución (*véase la Guía de suficiencia de datos*).

La central pública de riesgos cuenta con procesos de validación que reduce errores. Uno de ellos es el chequeo cruzado de los saldos de los deudores con el balance de las instituciones reguladas.

➤ **Guía sobre actualidad de los datos**

Los datos de los burós de crédito en el país no son oportunos para los usuarios. La actualización mensual de datos ocasiona un periodo de falta de información de 50 días promedio, lo cual impacta el análisis del riesgo crediticio del deudor y genera insatisfacción entre los usuarios de los burós de crédito.

Uno de los motivos es la demora en el envío de la información a los burós de crédito o por parte de algunas IMF no reguladas. En algunos casos, las IMF no reguladas no cuentan con procesos automatizados robustos, sino que confían en procesos manuales a menudo a cargo de una sola persona. Numerosas IMF no cuentan con una base de datos única y emplean mucho tiempo en consolidar la información de las diferentes agencias y productos.

Asimismo, la actualización de la base de datos por los burós de crédito es más lento que sus similares en América Latina. Mientras que en Nicaragua demoran entre dos a tres días en cargar la información, otros burós de crédito lo hacen en seis horas en promedio. Brasil tiene un sistema más rápido, donde se carga la información negativa en línea a diario. Esto sugiere la necesidad de utilizar más tecnología en el sistema financiero nicaragüense.

Tanto la central pública de riesgos, como los burós de crédito ponen la información a disposición de los usuarios aproximadamente a los 20 días calendario después del cierre del mes, con lo cual se totaliza un desfase de 50 días sin información actualizada. Por ejemplo, hasta el 20 de mayo la información disponible estaba fechada al 31 de marzo de 2012.

Esta falta de oportunidad de los datos representa un riesgo, considerando que los deudores tienen acceso rápido a préstamos por montos pequeños de varias IMF y sin garantías. Esta situación se ve atenuada con el registro diario de los intentos realizados por el deudor para dar con créditos en otras instituciones financieras (huella de consulta). Este dato se publica con el nombre de la institución, alertando sobre el comportamiento del deudor durante el desfase de información.

➤ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La suficiencia de datos en la central pública de riesgos y los burós de crédito es moderada.⁴⁵

La central pública de riesgos no presenta la deuda por institución sino de forma consolidada, indicando el número de instituciones financieras donde el deudor tiene deuda. Los burós de crédito, aun cuando presentan los saldos por institución, generalmente no comparten el nombre de la institución financiera. Esta deficiencia ocasiona que el deudor no pueda identificar errores en sus saldos y, si los identifica, no sabe cuál institución lo reportó, por lo que debe recurrir al ente regulador o a los burós de crédito (véase la Guía de resolución de reclamos).

Legalmente, las instituciones pueden reportar la información positiva, es decir, toda la actividad del deudor, sea puntual o no en el pago de sus obligaciones. Sin embargo, debido a que el envío de información de las instituciones reguladas a los burós de crédito es voluntario (*véase la Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles*), algunas de ellas solo comparten información negativa. Otras instituciones reguladas solo reportan algunos tipos de crédito. Asimismo, según el contrato con los burós de crédito, pueden o no publicar el nombre de la institución financiera.

⁴⁵ Ver "Escala" en el glosario.

Las IMF no reguladas generalmente publican información positiva, pero sin su nombre por temor a perder a sus deudores. En ese caso, se presenta solo el tipo de institución: banco, financiera, ONG o cooperativa. Adicionalmente, algunas IMF no reportan el conjunto completo de datos requeridos por los burós de crédito porque no los recolectan en su sistema informático.

Por otra parte, la central pública de riesgos solo reporta la situación del deudor en el último mes, pues no tiene capacidad tecnológica para acumular una base de datos que cubra múltiples periodos. Esto sugiere la necesidad de apoyo tecnológico. Los burós de crédito muestran la información de 24 meses.

Las instituciones reportan a los burós de crédito montos de créditos desde un córdoba (aproximadamente US\$0.05), lo cual pone a disposición de las IMF la información incluso de los deudores más pequeños.

A pesar de los vacíos mencionados, los burós de crédito de Nicaragua presentan completos los datos mínimos requeridos por los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial.

Adicionalmente, el buró Sin Riesgos presenta como dato el número exacto de días de mora, muy pocas veces visto en los países estudiados. Otros países muestran los días de mora por rangos, lo cual brinda menor información. La central pública de riesgos muestra el máximo número de días de mora debido a que presenta el saldo consolidado de deudas de la persona.

Marcar con un código a los deudores del Movimiento de No Pago (*véase Contexto*) en los burós de crédito fue invaluable para la recuperación de las IMF después de la crisis de 2008. Todas las instituciones financieras del país cerraron las puertas a estos deudores.

En general, sería útil contar con los siguientes datos adicionales en los burós de crédito para mejorar el análisis del riesgo crediticio:

1. Nombre de la institución financiera.
2. Tipo de metodología (grupal o individual).
3. Saldo grupal del crédito solidario (solo aparece el saldo individual).
4. Calificación del deudor.
5. Información de empresas de servicio público, como agua y electricidad.
6. Información de cámaras de comercio.
7. Más información del sector real.
8. Información de instituciones públicas, como deudas tributarias y procesos penales, etc.

↘ **Guía de recolección de datos de forma sistemática, de todas las fuentes relevantes y disponibles**

Aunque es muy buena la participación de IMF en los burós de crédito, la participación del sector real y del sector público es baja en comparación a los otros países estudiados. La central pública de riesgos no comparte su base de datos con los burós de crédito. Estos recolectan los datos de forma paralela y, mediante contratos privados, acuerdan con las instituciones financieras el tipo de información a reportar.

Las instituciones reguladas reportan de forma independiente solo a los burós de crédito que elijan, lo que origina que los dos burós de crédito no reciban información de todas las instituciones reguladas. Algunas instituciones no reguladas usan el servicio de los dos burós para tener información completa del sistema financiero regulado.

Debido a que las ONG afiliadas a la red ASOMIF son propietarias del buró de crédito Sin Riesgos, ellas generalmente reportan a ese buró. Muy pocas de estas instituciones reportan a Transunion. Quedan unas pocas IMF no reguladas que no reportan a ningún buró.

Se debe señalar que en Nicaragua está prohibido contar con contratos de exclusividad para reportar a un solo buró de crédito. Esto ha evitado predominancia de datos del sector microfinanciero en un solo buró de crédito.

Es necesario señalar que hasta antes de la crisis del sector microfinanciero en 2008, todavía había IMF que no reportaban información. Después de la crisis, no hay dudas de la importancia de reportar a los burós de crédito.

Queda el reto de incluir como reportantes a un mayor número de proveedores de créditos del sector real. Un factor positivo es que los grandes almacenes reportan información positiva, lo cual es poco visto en otros países, donde generalmente reportan información negativa.

Asimismo, falta incorporar instituciones públicas que cuentan con información relevante, como procesos penales y deuda tributaria. En este sector, todavía falta conciencia sobre los beneficios que trae compartir dicha información. Sin embargo, el buró Sin Riesgos está cubriendo de alguna manera este vacío recopilando información de juicios llevados por los bancos y de pensiones alimenticias. Esta información es especialmente importante en Nicaragua, donde un gran número de deudores está bajo proceso judicial después de la reciente crisis microfinanciera.

Adicionalmente, Sin Riesgos toma datos de juicios publicados por los bancos en los periódicos (*véase el Contexto*). Si bien es un camino legal de buscar información pública, existe el riesgo que los saldos no estén actualizados, con un posible perjuicio para el deudor porque esos datos recién se borran a los cinco años de haberlos ingresado a la base de datos.

Algunas instituciones públicas no pueden compartir la información con los burós de crédito porque no tienen información completa. Deben identificar a los ciudadanos por su nombre, el cual puede estar incompleto, en vez de usar un documento nacional de identidad.

Hace algunos años, Nicaragua estandarizó el uso de la identificación nacional, y las IMF han estado incorporando esa información en su base de datos. Sin embargo, aún existen IMF que reportan datos de deudores solo por el nombre, lo cual hace difícil la búsqueda de un prestatario particular e impacta en la exactitud de la información.

➤ **Guía de retención de los datos**

La retención de datos en los burós de crédito del país es buena.

La deuda impaga (del balance o castigada) permanece hasta que se cancele o prescriba a los 10 años según el Código Civil.

El historial de deudas canceladas se publica por dos años y permanece por cinco años en la base de datos de los burós de crédito. Aunque los burós de crédito son regulados, es limitada la supervisión para verificar el cumplimiento del plazo de permanencia de la información.

La central pública de riesgos mantiene las deudas impagas de forma indefinida.

Principio general 2:

Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

(véase la definición en el anexo 3)

▾ Guía de medidas de seguridad

Las medidas de seguridad de datos en el sector microfinanciero del país son insuficientes, ya que el sector es principalmente no regulado.

El ente supervisor ha establecido medidas estrictas de seguridad de la información para las instituciones financieras reguladas.

En contraste, a pesar de que existe regulación para los burós de crédito, el supervisor no puede imponerlas debido a la escasez de personal. Para mitigar el riesgo, Transunion observa normas internas de seguridad y auditorías establecidas por su oficina matriz en Estados Unidos. Asimismo, ambos burós de crédito realizan auditorías informáticas con firmas autorizadas por el ente supervisor.

Debido a su naturaleza, las IMF no reguladas no tienen estándares de seguridad de los datos. Esta es una brecha significativa, considerando que son mucho más numerosas que las instituciones financieras reguladas. Este riesgo no es mitigado mediante el contrato de servicio de los burós de crédito, pues no son muy exigentes en cuanto a calidad y consistencia de la información.

▾ Guía de confiabilidad

El servicio de los burós de crédito es confiable.

En general, el servicio es continuo. Este nivel de servicio es posible por la buena conexión de internet, principalmente en zonas urbanas, y por las medidas preventivas adoptadas por los burós de crédito. En algunas zonas rurales ha habido interrupciones del servicio debido a cortes eléctricos, más que por interrupción del servicio de internet.

▾ Guía de eficiencia

La eficiencia del servicio de los burós de crédito es moderada. El costo por consulta se encuentra entre el promedio de los países estudiados, pero no existen servicios especializados.

El canal más común para acceder a los reportes crediticios es el acceso en línea a la página web del buró de crédito. También se ofrece la entrega física de la información.

Actualmente, la información insuficiente (*véase la Guía de suficiencia de datos*) ha reducido las posibilidades de crear productos especializados para el sector microfinanciero. Ningún buró presenta productos como calificación (*score*) o alertas tempranas, similares a los de otros países.

El servicio especializado de personalizar el análisis crediticio y analizar la base de deudores es caro y no provee resultados precisos, dada la insuficiencia de la información. El precio por consulta se encuentra entre el promedio de los países de este estudio (US\$1.00).

Las instituciones reguladas acceden a la central pública de riesgos sin costo alguno.

Principio general 3:**Gobernanza y manejo de riesgos** *(véase la definición en el anexo 3)*✚ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Los burós de crédito del país responden ante el ente supervisor, promoviendo una gestión responsable del negocio y la protección de la información y del consumidor.

✚ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito respecto de su negocio es buena, pero no publican información sobre sus composiciones accionarias.

Generalmente, los burós de crédito tienen una página web donde describen su negocio y productos. De todos modos, no publican información sobre sus accionistas, lo que limita la transparencia y conduce a conflicto de intereses en algunos países. Esto es necesario porque en Nicaragua la ley permite a las instituciones financieras ser propietarias de los burós de crédito. Así, las IMF afiliadas a ASOMIF son dueñas del buró de crédito Sin Riesgo.

Asimismo, dado que no existe un marco regulatorio fuerte para reclamos del consumidor, no se publican guías claras del proceso a seguir para resolver errores informativos.

✚ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

A pesar de que existen normas para la gestión de riesgos del negocio, el ente supervisor no realiza una supervisión tan estricta de los burós de crédito como sobre las IMF.

✚ **Guía de normas de gobierno sobre la efectividad en asegurar que todos los usuarios tengan acceso justo a la información**

Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito.

En la actualidad, no hay conflictos de interés en materia de propiedad, aún cuando Sin Riesgos es propiedad de las IMF afiliadas de ASOMIF. Los socios propietarios del buró incluso no reciben precios preferenciales.

Principio general 4:**Ambiente legal y regulatorio** *(véase la definición en el anexo 3)*✚ **Guía de claridad y predictibilidad**

Las normas relacionadas a los burós de crédito son claras. No obstante, esos estándares no han sido diseminados, y los participantes no están plenamente conscientes de las consecuencias en caso de incumplimiento.

Anexo 1 **Nicaragua**

Si bien el ente supervisor publica las normas en su página web, los consumidores no utilizan este modo de comunicación con frecuencia. Perú es un buen ejemplo de difusión, donde se utilizan diversos medios visibles al deudor: en oficinas mediante videos y afiches; y en medios masivos, como radio y televisión.

↘ **Guía de no discriminación**

Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen las mismas obligaciones legales.

Un factor positivo es el respeto al principio de reciprocidad; por ejemplo, cuando un banco solo reporta información negativa, solo tiene acceso a la información negativa de sus competidores

↘ **Guía de proporcionalidad**

En las normas vigentes del país no existe proporcionalidad y equilibrio. Las normas pueden ser cumplidas por todos los integrantes del sistema de reportes crediticios. Sin embargo, las instituciones financieras reportan la información que conviene a su negocio (véase la Guía de suficiencia de datos), sin observar los derechos del consumidor. En efecto, el consumidor no puede identificar en los reportes crediticios el nombre de la IMF, por lo tanto no puede identificar errores ni realizar los reclamos necesarios.

No se penaliza a la institución por los errores ni se indemniza al deudor por el daño causado a su persona.

↘ **Guía de protección de la información y los derechos del consumidor**

En el país existen normas sobre protección de datos y derechos del consumidor, pero los participantes de este estudio manifiestan que son normas que no se cumplen, a pesar de existir un organismo del gobierno encargado de velar por su cumplimiento.

Existe secreto bancario para operaciones activas y pasivas. Se requiere autorización del deudor para reportar y consultar su información.

↘ **Guía de resolución de reclamos**

Ni el sistema financiero regulado ni el no regulado aplican los mecanismos legales necesarios para atender los reclamos de los consumidores.

Cuando una institución identifica un error, el deudor debe pedir al ente supervisor o al buró de crédito el nombre de la institución financiera que lo causó (un proceso engorroso para el deudor).

Adicionalmente, no existen facilidades para realizar los reclamos. Las oficinas del ente supervisor y los burós de crédito se ubican en la capital de país, sin dar facilidad a los consumidores del interior.

Sólo algunas instituciones financieras tienen procesos internos para solucionar reclamos de los consumidores, aún así, la atención es lenta y sin control de un ente externo.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte.

Principio general 1: Datos

- ▶ Mientras que la central pública de riesgos presenta datos razonablemente exactos, existe duda sobre la exactitud de los datos de los burós de crédito. Una de las causas son las insuficientes medidas de seguridad de los datos de las IMF no reguladas, más numerosas que las IMF reguladas.
- ▶ Los datos de los burós de crédito no son oportunos. La actualización mensual de datos ocasiona una brecha informativa de 50 días promedio.
- ▶ Las limitaciones informáticas del sistema financiero nicaragüense perjudican la exactitud y oportunidad de los datos.
- ▶ La suficiencia de datos en los burós de crédito y la central pública de riesgos es moderada. Existen vacíos en la presentación de datos necesarios para evaluar el riesgo crediticio, como el nombre de la institución financiera. La central pública de riesgos no reporta saldos por institución, sino un saldo consolidado del deudor.
- ▶ Aunque es muy buena la participación de las IMF en los burós de crédito, la participación del sector real y del sector público es baja en comparación con otros países estudiados. La central pública de riesgos no comparte su base de datos con los burós de crédito. Estos recolectan la información en paralelo y, mediante contratos privados, acuerdan con las instituciones financieras el tipo de información a reportar.
- ▶ La retención de datos en los burós de crédito es buena.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de la información en el sector microfinanciero son insuficientes debido a que el sector es principalmente no regulado.
- ▶ Existe confiabilidad en el servicio de los burós de crédito.
- ▶ La eficiencia del servicio de los burós de crédito es moderada. El costo por consulta se encuentra entre el promedio de los países estudiados, pero no existen servicios especializados para el sector microfinanciero.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Los burós de crédito del país responden ante el ente supervisor, promoviendo la gestión responsable del negocio y la protección de datos y del consumidor.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena. Sin embargo, no se publica información sobre su composición accionaria.
- ▶ Aunque hay normas relacionadas a la gestión de riesgos del negocio, la supervisión de los burós de crédito por parte del ente supervisor no es estricta en comparación con la realizada a las IMF.
- ▶ Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ En el país existe claridad sobre las normas relacionadas con los burós de crédito; no obstante, no han sido difundidas y, por ende, no se conocen las consecuencias por incumplimiento.
- ▶ Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen las mismas obligaciones legales.
- ▶ Las normas vigentes carecen de proporcionalidad y equilibrio. Las instituciones financieras reportan la información que conviene a su negocio y el deudor no puede identificar errores ni existen los mecanismos necesarios para realizar reclamos.
- ▶ Existen normas sobre la protección de datos y derechos del consumidor, pero los participantes de este estudio manifiestan que no se acatan a pesar de existir un organismo del gobierno encargado de velar por su cumplimiento.
- ▶ En el sistema regulado y no regulado no se aplican los mecanismos legales necesarios para atender los reclamos de los deudores.

RECOMENDACIONES

Esta sección clasifica las recomendaciones según su tipo.

Legales

- ▶ Con el fin de mejorar la exactitud y suficiencia de datos, se recomienda normar la obligatoriedad de publicar información positiva que incluya el nombre de la institución financiera y los saldos individuales por institución. En general, se sugiere revisar el equilibrio de derechos entre los deudores y las instituciones financieras.

Regulatorias

- ▶ Con el fin de mejorar la oportunidad de los datos, se recomienda al ente supervisor estudiar la factibilidad de incrementar la frecuencia de actualización de los datos.
- ▶ Se recomienda al ente gubernamental responsable de la supervisión de los burós de crédito desempeñar su función de manera más efectiva.
- ▶ Para mejorar la transparencia de los burós de crédito, se recomienda regular la publicación de su composición accionaria.
- ▶ Establecer mecanismos para mitigar los conflictos de interés que pudieran surgir debido a que hay instituciones financieras que son accionistas o propietarias de burós de crédito.

Políticas de gobierno

- ▶ Motivar a las entidades públicas que cuentan con información relevante a compartirla con los burós de crédito a un costo razonable, en beneficio del sistema crediticio del país.
- ▶ Motivar a los proveedores de crédito del sector real a la participación en los burós de crédito para contribuir a mejorar la evaluación crediticia del deudor.
- ▶ Difundir los derechos y obligaciones del consumidor mediante vías públicas efectivas.

- ▶ Fortalecer al organismo público que vigila el cumplimiento de las normas de protección al consumidor. Las penalidades por errores deben ser efectivas, así como la indemnización por daños causados al deudor.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Motivar a las entidades públicas que cuentan con información relevante a compartirla con los burós de crédito a un costo razonable, en beneficio del sistema crediticio del país.
 - ▶ Motivar a los proveedores de crédito del sector real a la participación en los burós de crédito para contribuir a mejorar la evaluación crediticia del deudor.
 - ▶ Difundir los derechos y obligaciones del consumidor mediante vías públicas efectivas.
 - ▶ Fortalecer al organismo público que vigila el cumplimiento de las normas de protección al consumidor. Las penalidades por errores deben ser efectivas, así como la indemnización por daños causados al deudor.
1. Nombre de la institución financiera.
 2. Tipo de metodología (grupal o individual).
 3. Saldo grupal del crédito solidario (solo aparece el saldo individual).
 4. Calificación del deudor.
 5. Información de empresas de servicio público, como agua y electricidad.
 6. Información de cámaras de comercio.
 7. Más información del sector real.
 8. Información de instituciones públicas, como deudas tributarias, procesos penales, etc.

▾ RESUMEN EJECUTIVO

El sistema de reportes crediticios de Perú es bueno. Sobresale en exactitud y suficiencia de datos, pero no es oportuno.

El ente supervisor peruano⁴⁶ es el único, dentro de los países estudiados, en proveer “toda”⁴⁷ su base de datos a los burós de crédito y a la vez a las instituciones financieras reguladas. Esto reduce el riesgo sistémico y los costos.

A pesar de la ausencia de algunos datos básicos como monto original y plazo del crédito, el sistema peruano tiene la gran ventaja de contar con datos de instituciones públicas como tributos y otras áreas, lo que raramente se ve en otros países. No obstante, la permanencia de datos de deudas canceladas es muy corta.

Las IMF muestran inconformidad debido a que no cuentan con la información actualizada para realizar el análisis crediticio del deudor. Por otra parte, la fuerte competencia entre burós de crédito ha permitido ofrecer los precios más bajos por consulta en comparación con los otros países estudiados.

Ha sido importante la coordinación de Copeme⁴⁸ y el buró de crédito Equifax para incorporar a un buen número de IMF al reporte y uso de los burós de crédito.

La regulación de protección al consumidor es fuerte en el sistema financiero y comunicada a través de vías efectivas en grandes esfuerzos de difusión. Sin embargo, la falta de secreto bancario de las operaciones activas desprotege al deudor pues no se exige su permiso para consultar o manejar su información crediticia.



⁴⁶ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

⁴⁷ Bolivia solo provee a los burós de crédito algunos productos crediticios y otros países solo a las instituciones financieras reguladas mediante consulta individual vía internet.

⁴⁸ El Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa.

CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO PERUANO EN RELACIÓN CON CENTRALES DE RIESGO Y BURÓS DE CRÉDITO

El sector microfinanciero peruano es maduro. De hecho, Perú se ubica en el primer lugar del ranking mundial de países con el mejor entorno económico para el desarrollo de microfinanzas.⁴⁹

El sector opera bajo una regulación especializada alineada a Basilea II desde julio del 2010. Existen 40 IMF reguladas, entre bancos, cajas municipales (CMAC), financieras, edpymes y cajas rurales. Asimismo, hay 160 cooperativas no reguladas, pero muy pocas especializadas en microfinanzas. Complementan la oferta 19 ONG microfinancieras, según el reporte de microfinanzas en el Perú a marzo de 2012 emitido por Copeme.

En años recientes, el nivel de competencia del sector microfinanciero se ha incrementado de manera sustancial. En varias IMF se observa deterioro de la calidad de la cartera debido a un mayor endeudamiento del cliente.

Algunos bancos han incursionado en el sector microfinanciero mediante compras de IMF o desarrollando áreas de negocio microfinanciero. Un creciente número de entidades y tiendas comerciales se suman a la oferta con créditos de consumo.

El financiamiento al sector proviene mayormente de entidades públicas, aunque también de un mayor número de entidades bancarias privadas.

El sistema de reportes crediticios es muy competitivo. Existen cinco burós de crédito y una central pública de riesgos manejada por el ente supervisor. Además, hay diversas instituciones públicas y privadas que son usadas como fuente de información por las IMF para efectos de evaluar el riesgo crediticio de los deudores.

El ente supervisor capta la información de las instituciones del sistema regulado para procesarla y validarla. Luego, esta información es puesta a disposición de esas instituciones y los burós de crédito.

Los burós de crédito son Data Crédito, Equifax, Informa del Perú Sentinel y Xchange Perú. Estos burós no son regulados. Consolidan la información del sistema regulado recibida de la central pública de riesgos con la información recabada independientemente, de acuerdo a convenios particulares, con instituciones financieras no reguladas, comerciales, públicas, etc.

Frente a la fuerte competencia entre IMF, las actuales medidas para reducir el riesgo de sobreendeudamiento (como consultar al deudor en la central de riesgo pública y burós de crédito) parecen insuficientes. Las IMF están flexibilizando cada vez más sus requerimientos crediticios, lo que lleva a un incremento de montos, largos plazos y rápidas renovaciones, entre otras.

⁴⁹ Microscopio Global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2011.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO PERUANO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre del 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero peruano.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

↘ **Guía de exactitud de los datos**

Los datos emitidos por la central pública de riesgos y los burós de crédito son confiables. Los reclamos por inexactitudes son mínimos. Un factor que contribuye a este nivel de exactitud es la validación estricta realizada por el ente supervisor, responsable de la central pública de riesgos y adonde reportan todas las instituciones del sistema financiero regulado. Los formularios diseñados para recolectar la información son fáciles de llenar para las IMF.

Del mismo modo, los burós de crédito cuentan con sistemas de validación confiables y contratos privados donde requieren información de calidad. Los pocos casos de errores provienen principalmente de IMF no reguladas y otros reportantes, con sistemas informáticos menos robustos.

↘ **Guía sobre actualidad de los datos**

La oportunidad de datos de la central pública de riesgos y los burós de crédito es moderada⁵⁰. La información se actualiza generalmente de forma mensual, lo cual origina un periodo de desfase informativo de aproximadamente 55 días. Esto afecta significativamente el análisis del riesgo crediticio del deudor y genera insatisfacción de los usuarios.

La información para la central pública de riesgos (distribuida después a los burós de crédito) es remitida mensualmente como un anexo del balance general. En consecuencia, debe ser remitido después de ser validado por las instituciones en un plazo máximo de 15 días calendario después del cierre del mes. Entre los países estudiados, el ente supervisor de Bolivia demora menos tiempo, pues requiere solo dos días hábiles para la recepción de esta información.

Luego, el ente supervisor peruano realiza procesos estrictos de validación, poniendo a disposición de los burós de crédito la información ocho días más tarde. Los burós de crédito demoran uno o dos días para procesar y poner la información a disposición de las IMF. Por ejemplo, hasta antes del 25 de mayo, la información disponible estaba fechada al 31 de marzo de 2012.

Esta falta de oportunidad de los datos limita el análisis crediticio en el sector microfinanciero, considerando que Perú es un mercado fuertemente competitivo donde los deudores tienen acceso rápido a préstamos por montos pequeños de varias IMF y sin garantías.

⁵⁰ Ver "Escala" en el glosario.

El ente supervisor y los burós de crédito vienen realizando esfuerzos para reducir el desfase de información; por ejemplo, algunas IMF reportan a los burós de crédito semanalmente la información negativa de deudores (deudas atrasadas).

De los países estudiados, un buen ejemplo de oportunidad es Brasil, donde la información negativa se reporta en línea diariamente, haciendo uso de fuerte tecnología. Esto evidencia la necesidad de un mayor uso de tecnología informática en el sistema financiero peruano.

Algunas IMF no reguladas no cuentan con procesos automatizados robustos, sino que tienen procesos manuales y ocupan a una persona en la tarea, lo que origina esfuerzos adicionales a los burós de crédito, pues implica, de alguna manera, más horas de proceso de validación.

↘ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La suficiencia de datos en la central pública de riesgos y los burós de crédito del país es buena, mas es necesario incorporar algunos datos importantes para el análisis crediticio.

La información reportada es positiva, es decir, se reporta toda la actividad del deudor, sea puntual o no, en el pago de sus obligaciones.

Un factor positivo es el reporte de montos de crédito desde un nuevo sol (aproximadamente US\$0.33), lo cual es meritorio dado que pone a disposición de las IMF la información aun de los prestatarios más pequeños.

A diferencia de otras centrales de riesgo públicas, donde la cantidad de información es mínima, el ente supervisor peruano sobresale al proveer a los burós de crédito con una amplia cantidad de datos de todos los deudores de las instituciones reguladas. Asimismo, es el único entre los países estudiados que brinda toda la base de datos a las instituciones reguladas y algunas instituciones públicas. Ello hace de Perú el único país donde hay “alineamiento” de la calificación del deudor⁵¹ (es decir, la calificación del deudor tomando su situación crediticia en todo el sistema financiero). Esta práctica reduce el riesgo sistémico y los costos de las instituciones. En los demás países, las instituciones financieras reguladas solo tienen acceso a consultar individualmente a los deudores desde la página web y, por lo tanto, no pueden realizar este alineamiento.

México y Perú son los dos países donde los burós de crédito presentan en los reportes crediticios la información de deuda tributaria, útil en el análisis crediticio.

A pesar de contar con importante información, es necesario incorporar algunos datos adicionales para ampliar el análisis del riesgo crediticio. Entre ellos:

1. Monto original del crédito.
2. Saldo en incumplimiento.
3. El monto de las cuotas.
4. Frecuencia de pago.
5. Plazo del crédito.
6. Tipo de metodología (grupal o individual).
7. Saldo del grupo para crédito grupal (solo aparece el saldo individual).
8. Información de empresas de servicios públicos, como agua y electricidad.

Para incorporar estos datos no existen limitaciones legales sino solo las técnicas de las IMF y del ente supervisor, así como la decisión de las instituciones del Estado de brindar información.

⁵¹ En República Dominicana, el ente supervisor realiza internamente el alineamiento del deudor, pero no provee la base de datos a las instituciones reguladas.

➤ **Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles**

La recolección de datos en los burós de crédito es buena. Después de recibir la información de la central pública de riesgos, los burós de crédito recolectan de forma independiente la información de las IMF no reguladas, tiendas comerciales, compañías de teléfono, cable, etc., todo mediante convenios particulares.

Copeme⁵² y Equifax tienen un convenio desde 1998 con el fin de incluir a un mayor número de IMF no reguladas a los burós de crédito. Inicialmente, el acuerdo comprendía la exclusividad de solo reportar a Equifax. A pesar de que ahora la mayoría de IMF reportan a varios burós de crédito, existen varias cooperativas que no reportan a ninguno. Lo mismo sucede con otros proveedores de crédito, tales como casas de empeño, proveedores de crédito del sector real, etc.

El ente supervisor ha estado trabajando en un programa piloto para ver la factibilidad de que las IMF no reguladas y las cooperativas de ahorro y crédito reporten a la central pública de riesgos, con el objetivo de que todos los burós de crédito contengan la información del sistema financiero regulado y no regulado, y se reduzca así el riesgo de sobreendeudamiento.

En este caso, las principales dificultades de algunas instituciones son técnicas y la falta de personal calificado en sistemas informáticos. Comúnmente, las IMF no reguladas pequeñas no son propietarias de los sistemas informáticos, sino que utilizan proveedores externos. En consecuencia, no pueden realizar internamente cambios requeridos por el ente supervisor y solicitarlos al proveedor representa una fuerte inversión. Asimismo, la base de datos provista por la central pública de riesgos es voluminosa y requiere equipos con amplia capacidad para grabarla y manejarla.

Por otra parte, Copeme y Equifax están ejecutando un proyecto enfocado en el sector rural para incorporar a juntas de riego, proveedores de semillas e insecticidas, asociaciones de productores de cultivos, etc., los cuales son importantes y podrían incidir en la evaluación del riesgo crediticio rural.

Algunos proveedores de crédito no regulados (entre ellos, muchas cooperativas) conservan la idiosincrasia de no reportar a los burós de crédito por temor a perder a sus deudores.

En el Perú no existe secreto bancario para operaciones activas. Sin embargo, el riesgo de competencia desleal es mitigado con la decisión de los burós de crédito de no compartir información que motive esta conducta entre instituciones financieras.

➤ **Guía de retención de los datos**

La retención de datos en la central de riesgo pública y burós de crédito es moderada.

La central pública de riesgos mantiene de forma indefinida las deudas impagas. Las deudas impagas que no tienen más de cinco años de antigüedad tienen que ser reportadas a los burós de crédito. La disparidad de plazos de retención de estas deudas obliga a las instituciones financieras a consultar a ambas fuentes. Además, el historial de deudas canceladas se muestra solo dos años en los burós de crédito. Este plazo es demasiado corto en comparación con otros países, que muestran la historia de deudas canceladas durante cinco años.

⁵² El Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa.

Principio general 2:**Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia***(véase la definición en el anexo 3)***➤ Guía de medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero peruano son buenas. Hay estrictas medidas de seguridad de datos para las IMF reguladas, entre las que resaltan el requerimiento del ente supervisor de contar con un oficial de seguridad de la información.

A pesar de existir una ley sobre burós de crédito que norma aspectos importantes sobre la seguridad de datos, no existe un ente supervisor que controle su cumplimiento. No obstante, estos burós de crédito tienen fuertes controles internos y los aplican a sus reportantes a través del contrato de servicio, que incluye requisitos mínimos para asegurar la calidad y continuidad de la información.

Debido a su naturaleza, no existe un ente supervisor para el control de la seguridad de los datos para las IMF no reguladas, pero el sector microfinanciero peruano es, en su mayoría, regulado.

➤ Guía de confiabilidad

En el país existe confiabilidad en el servicio de la central de riesgo pública y los burós de crédito.

En general, el servicio es continuo. La buena conexión de internet, principalmente en zonas urbanas, y las medidas de seguridad de la central pública de riesgos y los burós de crédito permiten este nivel de servicio.

➤ Guía de eficiencia

El servicio de los burós de crédito es muy bueno. Los precios por consulta son los más bajos entre los países de este estudio.

El canal más común ofrecido para consultar los reportes crediticios es el acceso en línea a su página web. También se ofrece la entrega física de la información.

La participación de cinco burós de crédito en el país ha generado mejores servicios para los usuarios, incluida la creación de unidades especializadas en microfinanzas.

Existe una fuerte competencia de precios que ha llevado el valor por consulta al rango de entre US\$0.10 y US\$0.70 (el promedio de los países estudiados es US\$1.00).

El acuerdo de Copeme con Equifax resultó en precios menores para las IMF no reguladas. En los inicios del proyecto, los precios fueron casi el 50% del normal, pero requería reportar exclusivamente al buró de crédito que ofrecía el descuento. Esta exclusividad inicial ocasionó que Equifax dominara el mercado microfinanciero. Ahora, los precios de las consultas son más altos que los de sus competidores (pero menores a los de otros países).

Cabe señalar que para evitar el predominio de un solo buró de crédito, la normatividad de Nicaragua prohíbe los contratos de exclusividad para reportar.

Por otra parte, el buró de crédito Sentinel hizo un convenio con otra red de IMF para lograr un mayor volumen de consultas en grupo, sin exigir exclusividad. Esto ha resultado en precios de hasta US\$0.06 por deudor por mes (consultas indefinidas en el mes). Este precio es el más bajo visto en los países estudiados.

Principio general 3:

Gobernanza y manejo de riesgos *(véase la definición en el anexo 3)*

➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

A pesar de existir una ley de burós de crédito, Perú es uno de los pocos países de este estudio donde los burós de crédito no son supervisados. El riesgo de irresponsabilidad por parte de terceros se mitiga por la pertenencia de algunos de ellos a un buró de crédito internacional. Además, los burós de crédito responden ante el organismo del gobierno de protección al consumidor (Indecopi), que vigila el cumplimiento de estas normas.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, aunque no se publica información sobre su composición accionaria.

Generalmente, los burós de crédito cuentan con su página web, donde describen su negocio, productos y sistema de reclamos para los consumidores. Sin embargo, no existe suficiente información sobre la propiedad de estas empresas, limitando la transparencia ante los usuarios.

Es de señalar que la ley no prohíbe la propiedad de instituciones financieras en los burós de crédito. En ese contexto, existen dos bancos que son propietarios minoritarios de Equifax (Banco de Crédito del Perú y Scotia Bank).

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

A pesar de existir una ley de burós de crédito, estos no son supervisados y no cuentan con normas relacionadas con el manejo de riesgos que cumplir ante el ente supervisor. A pesar de esto, se observa que son organizacionalmente fuertes y cuentan con estrictas medidas para proteger los datos.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito. El hecho de que el buró de crédito dominante (Equifax) tenga como accionistas a dos grandes bancos aparentemente no ha resultado en hechos que evidencien conflicto de intereses en el acceso a la información.

Principio general 4:

Ambiente legal y regulatorio *(véase la definición en el anexo 3)*

➤ **Guía de claridad y predictibilidad**

Las normas legales relacionadas a burós de crédito son claras para los participantes del sistema de reportes crediticios. También existe claridad sobre las consecuencias por incumplimiento. El ente supervisor y el organismo del gobierno encargado de protección al consumidor son estrictos en vigilar el cumplimiento de las normas y ejecutan las sanciones correspondientes.

Dentro de los países estudiados, Perú sobresale en difusión de normas. Hay grandes esfuerzos por parte del gobierno y de las IMF por educar a los consumidores sobre sus derechos y protección de la información en acuerdo con la normativa vigente. Se utilizan diversos medios visibles al deudor. En las oficinas de las instituciones reguladas se presentan videos y afiches y también existe difusión en medios masivos, como radio y televisión.

Sin embargo, todavía es necesaria mayor información, principalmente en el sistema no regulado, lo cual se evidencia en el incumplimiento de algunas normas y en reclamos de los deudores a causa del desconocimiento.

➤ **Guía de no discriminación**

Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen las mismas obligaciones legales.

Existe el principio de reciprocidad en los burós de crédito, donde solo tiene acceso a consultas la institución que reporta información.

➤ **Guía de proporcionalidad**

Las normas vigentes tienen moderada proporcionalidad y equilibrio.

Las normas pueden ser cumplidas por todos los integrantes del sistema de reportes crediticios; las penalidades aplicadas por las autoridades en caso de incumplimiento son razonables.

Sin embargo, el hecho de limitar a dos años la permanencia de la información sobre deuda cancelada protege en exceso al deudor y desprotege a las instituciones financieras, debido a que se borra uno de los datos más importantes del análisis crediticio, que es el comportamiento de pago del deudor. En general, los países estudiados muestran la información de deuda cancelada durante cinco años.

Asimismo, en el país solo existe secreto bancario para operaciones pasivas. En consecuencia, no se requiere autorización del deudor para reportar o usar su información de operaciones activas. Esto representa un potencial riesgo de desprotección para la información del consumidor.

➤ **Guía de protección de la información y los derechos del consumidor**

En el Perú existen normas suficientes sobre protección de datos y derechos del consumidor.

Las normas incluyen los derechos mínimos del deudor, como a ser informado sobre el objetivo de la recolección de su información, procesamiento y distribución, así como acceso a su información periódicamente y a realizar reclamos.

➤ **Guía de resolución de reclamos**

En el sistema regulado y no regulado hay mecanismos legales para atender los reclamos de los consumidores. En general, los consumidores ejercen sus derechos. Los reclamos son mínimos, lo que evidencia la exactitud y confiabilidad de los datos.

Dado que las autoridades son estrictas en vigilar el cumplimiento de las normas, las IMF están cumpliendo con procesar los reclamos de los deudores en los plazos establecidos.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte:

Principio general 1: Datos

- ▶ Los datos emitidos por la central pública de riesgos y los burós de crédito son confiables. Los reclamos por inexactitudes son mínimos.
- ▶ La oportunidad de datos de la central pública de riesgos y los burós de crédito es moderada. La información se actualiza generalmente de forma mensual, lo cual origina una brecha informativa de aproximadamente 55 días.
- ▶ Existen limitaciones técnicas en las instituciones reguladas y no reguladas, así como en el ente regulador, que perjudican la oportunidad de los datos.
- ▶ La adecuación de la información en la central pública de riesgos y los burós de crédito del país es buena, pero es necesario incorporar alguna información adicional importante para el análisis crediticio.
- ▶ La recolección de datos en los burós de crédito es buena, pero aún se aprecia falta de participación principalmente de cooperativas y entidades del Estado.
- ▶ La retención de datos en la central de riesgo pública y burós de crédito es moderada.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad de la información en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero peruano son buenas.
- ▶ Hay excelente confiabilidad en el servicio de la central de riesgo pública y los burós de crédito.
- ▶ El servicio de los burós de crédito es eficiente; y los precios por consulta son los más bajos entre los países de este estudio.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ A pesar de existir una ley de burós de crédito, Perú es uno de los pocos países de este estudio donde estos no son supervisados. Este riesgo se mitiga porque algunos de ellos pertenecen a un buró de crédito internacional.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, aunque no se publica información sobre su composición accionaria.
- ▶ Debido a que los burós de crédito no son supervisados, no deben cumplir con normas de gestión de riesgos ante el ente supervisor. No obstante, son organizacionalmente fuertes y cuentan con estrictas medidas para proteger la información.
- ▶ Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ En el país existen normas legales relacionadas con los burós de crédito, las cuales son claras para los participantes del sistema de reportes crediticios. Las consecuencias en caso de incumplimiento son predecibles. La información está bien difundida entre los consumidores.

- ▶ Todos los reportantes y usuarios de los burós de crédito tienen las mismas obligaciones legales.
- ▶ En las normas vigentes existe moderada proporcionalidad y equilibrio.
- ▶ Hay normas suficientes sobre protección de datos y derechos del consumidor.
- ▶ En el sistema financiero regulado y no regulado hay mecanismos legales para atender los reclamos de los consumidores. En general, estos ejercen sus derechos. Los reclamos son mínimos, lo que pone en evidencia la exactitud y confiabilidad de los datos.

RECOMENDACIONES

En esta sección se clasifican las recomendaciones según su tipo.

Legales

- ▶ Estudiar la factibilidad de incorporar el secreto bancario para operaciones activas.
- ▶ Con el fin de mejorar la responsabilidad de los burós de crédito ante terceros, se recomienda estudiar la factibilidad de regularlos.

Regulatorias

- ▶ A fin de mejorar la oportunidad de la información, se recomienda al ente supervisor estudiar la factibilidad de incrementar la frecuencia de actualización de la información.
- ▶ Para mejorar la transparencia de los burós de crédito, se recomienda la publicación regular de su composición accionaria.
- ▶ Establecer mecanismos para mitigar los conflictos de interés que pudieran surgir debido a que hay instituciones financieras que son accionistas o propietarias de burós de crédito.
- ▶ Prohibir los contratos, acuerdos o prácticas de exclusividad que limiten el reporte de la información a un solo buró de crédito.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero que permitan procesar información suficiente a diario; ésta sería una inversión modesta comparada con el impacto positivo que tendría sobre el desarrollo sano de las microfinanzas.
- ▶ Para mejorar el conocimiento de las normas y beneficios de los reportes crediticios e incrementar la participación de proveedores de crédito no regulados y entidades del Estado, se recomienda una mayor difusión de los beneficios de los burós de crédito en el país.
- ▶ A pesar de contar con importante información, es necesario incorporar algunos datos adicionales para ampliar el análisis del riesgo crediticio. Entre ellos:
 1. Monto original del crédito.
 2. Saldos en incumplimiento.
 3. Monto de las cuotas.
 4. Frecuencia de pago.
 5. Plazo del crédito.
 6. Tipo de metodología (grupal o individual).
 7. Saldo del grupo para crédito grupal (solo aparece el saldo individual).
 8. Información de empresas de servicios públicos, como agua y electricidad.

República Dominicana

▾ RESUMEN EJECUTIVO

El sector microfinanciero dominicano muestra un sistema de reportes crediticios muy bueno. Sobresale la amplia base de reportantes del sector financiero, real y público. El mayor reto⁵³ es mejorar la oportunidad de la información.

A pesar de que la central pública de riesgos no comparte información con los burós de crédito, las organizaciones con información relevante tienen fuerte cultura de reportar. Aún más importante es el hecho de que muchos participantes reportan a ambos burós de crédito, así consulten solo a uno. El uso de los burós de crédito se extiende hasta temas como alquileres y empleos, práctica no vista normalmente en otros países incluidos en este estudio.

El sector microfinanciero es principalmente no regulado (en número de IMF). Las ONG microfinancieras más grandes reportan a los burós de crédito, pero aún existen muchos proveedores de crédito del segmento de bajos ingresos de la población que no lo hacen. A pesar de ser numerosos, representan un bajo porcentaje de la cartera del sistema financiero.

El amplio número de reportantes de los diversos sectores permite a los burós de crédito competir con diversos productos, pero el costo del servicio es alto en comparación con el promedio de los países incluidos en este estudio.

El marco legal es claro, mas tiene escasa difusión. Los reclamos del consumidor del sistema financiero regulado se atienden de forma aceptable. Sin embargo, queda el reto de atender adecuadamente al consumidor del sistema financiero no regulado.



CONTEXTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO DOMINICANO EN RELACIÓN CON LA CENTRAL DE RIESGO PÚBLICA Y BURÓS DE CRÉDITO

El sector microfinanciero dominicano es amplio en número de IMF (principalmente no reguladas), pero moderadamente competitivo.

El sistema financiero regulado se compone de 16 bancos múltiples, 29 bancos de ahorro y crédito⁵³, 18 asociaciones de ahorro y crédito (mutuales) y 18 corporaciones de crédito (financieras), además de agentes de cambio y remesadoras. De todos ellos, solo cuatro grandes bancos de ahorro y crédito se dedican a las microfinanzas. Existen bancos múltiples que están comenzando a ingresar al sector a través de un departamento especializado en microfinanzas.

Hay muchos proveedores de crédito que atienden al segmento de bajos ingresos de la población. Se estima que son más de 1.000, incluyendo IMF y cooperativas. Solo 20 IMF son afiliadas a Redomif⁵⁴. Esta red tiene pocos años de funcionamiento y afilia a IMF reguladas, no reguladas y a una red de cooperativas. Ha estado capacitando activamente a sus afiliadas.

A raíz de la crisis bancaria de 2003, durante la cual quebraron los tres bancos principales, ha habido una normatividad más estricta para el sector financiero. El ente supervisor ha hecho significativos avances en materia de transparencia del sector y en la regulación del manejo de riesgos. Es amplia la información solicitada y estricta la forma de vigilar su cumplimiento.

Además de la central pública de riesgos, existen dos burós de crédito privados: Transunion y Datacrédito, los cuales son regulados por el ente supervisor. Transunion tiene su sede en Chicago (Estados Unidos); los accionistas de Datacrédito son dominicanos. El primero está más enfocado en el sistema bancario y el segundo en todos los sectores, pero con amplio número de reportantes del sector microfinanciero.

Hay una ley específica para los burós de crédito que equilibra los derechos del consumidor y las instituciones financieras. Para vigilar su cumplimiento existe un organismo del gobierno y una unidad especializada del ente regulador.

A pesar del reciente inicio de los burós de crédito en el país (aproximadamente en el año 2000), el sistema dominicano ha logrado un significativo volumen de reportantes hasta alcanzar un nivel comparable al de Brasil, donde los burós de crédito se iniciaron en los '50. Los burós de crédito han realizado una labor intensa para incorporar un gran número de reportantes. Es impresionante la cultura de reporte y uso de información de los burós de crédito en República Dominicana.

La central pública de riesgos no comparte información con los burós de crédito, pero el sector financiero y real reportan información a los burós de crédito de forma voluntaria y muchas veces a ambos burós a pesar de solo consultar a uno de ellos.

La fuerte labor de marketing de Datacrédito, que incluye personal de ventas en cada ciudad, ha logrado identificar aproximadamente a 1.000 proveedores de crédito pequeños que no reportan a los burós de crédito.

A pesar de los grandes logros de los burós de crédito, queda el reto de ampliar aún más el número de reportantes del sector microfinanciero.

⁵³ Instituciones financieras sin la capacidad de ofrecer servicios de comercio exterior ni cuentas corrientes.

⁵⁴ Red Dominicana de Microfinanzas.

ALINEAMIENTO DEL SECTOR MICROFINANCIERO DOMINICANO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS DEL BANCO MUNDIAL

Tomando como referencia los Principios Generales de Reportes Crediticios publicados por el Banco Mundial en septiembre del 2011, el siguiente es el diagnóstico del sector microfinanciero dominicano.

Principio general 1:

Datos *(véase la definición en el anexo 3)*

↘ Guía de exactitud de los datos

La exactitud de la información de la central pública de riesgos y los burós de crédito es muy buena.⁵⁵

El ente supervisor maneja la central pública de riesgos, adonde reportan todas las instituciones del sistema financiero regulado. Cuenta con estrictos procesos de validación de la información, por lo que solo hay errores mínimos. Solo estas instituciones reguladas pueden consultar la información.

Voluntaria y simultáneamente, estas instituciones reportan información positiva *(véase el glosario)* a los burós de crédito. De la misma manera lo hacen el sistema financiero no regulado, el sector real y el sector público.

Los formularios diseñados para recolectar la información son fáciles de llenar. Los errores son mínimos, lo que demuestra que reportar directamente los datos a los burós de crédito no amenaza la exactitud de la información, como se piensa en países como Bolivia y Perú.

↘ Guía sobre actualidad de los datos

La oportunidad de los datos de los burós de crédito en el país es moderada. Debido a que normalmente se actualizan los datos de los buros de crédito mensualmente, existe una brecha informativa de aproximadamente 42 días. Esto impacta significativamente en el sector microfinanciero, donde los créditos pueden ser concedidos en tan poco como 24 horas.

Los burós de crédito recolectan la información positiva mensualmente (con fecha de corte el 15 o el 30 de cada mes). Estos burós dan menos tiempo para entregar la información que la central pública de riesgos. Por ende, su disponibilidad de datos es más rápida, aunque todavía tienen un importante desfase. Por ejemplo, para instituciones con corte a fin de mes, hasta antes del 12 de mayo, la información sólo estaba disponible desde el 31 de marzo de 2012.

Algunos bancos con fuerte capacidad tecnológica reportan con menor frecuencia que la mensual toda su información positiva, pero son muy pocos. Las limitaciones provienen de las instituciones que no carecen de la capacidad tecnológica de remitir información más frecuentemente. Asimismo, debido a que la mayoría de las IMF cuentan con créditos que se pagan mensualmente, no ha habido presión de su parte para actualizar con mayor frecuencia.

⁵⁵ Ver "Escala" en el glosario.

En contraste, México —con un mayor número de IMF que proveen créditos grupales con pagos semanales— actualiza la información principalmente cada semana. Asimismo, Brasil procesa diariamente la información negativa, por lo que mantiene el récord entre los países estudiados.

La información de la central pública de riesgos se actualiza mensualmente, pero con mayor demora que los burós de crédito.

Al igual que en otros países incluidos en el estudio, la falta de oportunidad de la información en República Dominicana podría mitigarse con la huella de consulta, pero es un servicio caro. Estos registros concentran los intentos del deudor por buscar financiamiento en otras instituciones financieras durante el desfase de información. Los datos son brindados por los burós de crédito como una opción adicional al reporte crediticio regular; dado el alto costo, generalmente no son utilizados por las IMF.

Con respecto al deudor, la ausencia de la huella de consulta en los reportes crediticios impide verificar si existen empresas que están consultando su información sin su aprobación.

↘ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

La suficiencia de datos de los burós de crédito es muy buena. Es impresionante la cantidad de información del sector financiero, real y público. No obstante, todavía es necesario incorporar información adicional de importancia para el análisis crediticio.

La información reportada es positiva, es decir, se informa toda la actividad del deudor, sea puntual o no, en el pago de sus obligaciones. Esto es obligatorio en los contratos realizados por los burós de crédito, pero no por ley.

Un factor positivo es el reporte de montos de créditos desde un peso dominicano (aproximadamente US\$0.025), lo cual es meritorio dado que pone a disposición de las IMF la información aun de los deudores más pequeños.

Es amplia la información presentada en los reportes crediticios. Sobresale el detalle y análisis de la información, incluyendo datos necesarios para el sector microfinanciero, como el monto de la cuota del crédito, pagos de electricidad y agua, etc.

La buena suficiencia de datos proviene de la alta participación de instituciones que reportan a ambos burós de crédito (véase la Guía de recolección de datos), lo cual lleva a los burós a competir en calidad y análisis de información.

Dentro de este estudio, Brasil y República Dominicana son los únicos países que presentan en los reportes crediticios la información de pagos de servicios básicos de electricidad y agua, útil en el análisis microcrediticio. Asimismo, México, Nicaragua y República Dominicana son los únicos países que presentan datos de procesos penales.

Hay mucha información de los sectores real y público. La información más relevante, algo que no se observa en otros países, incluye datos de deudas en farmacias, multas por infracciones de tráfico, etc. No obstante y debido a limitaciones legales, falta información de deudas tributarias.

La información provista por la central pública de riesgos es básica y dista del nivel de la brindada por los burós de crédito. Muestra solo la información consolidada por producto, sin detallar de forma individual la deuda por institución financiera. Se espera que a partir de los próximos meses se muestre más información.

A pesar de la amplia información de los burós de crédito, sería útil contar con los siguientes datos adicionales para mejorar el análisis crediticio:

1. Frecuencia de pago.
2. Plazo del crédito.
3. Tipo del crédito.
4. Clasificación del deudor (solo se muestra en la central pública de riesgos).
5. Garantías.
6. Nombre del aval.
7. Deuda tributaria.

↘ **Guía de recolección de datos de forma sistemática, de todas las fuentes relevantes y disponibles**

La recolección de datos en los burós de crédito del país es muy buena. Existe alta participación de entidades del sector financiero, real y público, con información relevante. Las IMF más grandes, y principalmente agremiadas a Redomif, reportan a los burós de crédito, aunque aún muchas pequeñas no lo hacen.

El reporte a los burós de crédito no es obligatorio para ninguna entidad, regulada o no. A diferencia de otros países, la cultura de reportar y consultar a los burós de crédito es muy buena. Sobresale el envío de información a ambos burós de crédito, a pesar de que a menudo solo se consulta a uno.

Todo esto se ha logrado con el arduo trabajo privado de los burós de crédito desde sus inicios. Actualmente, Datacrédito cuenta con 50 personas en ventas (distribuidas en distintas ciudades), un número alto dado el tamaño del país. Este buró cuenta con un departamento dedicado solo a microfinanzas. La visita continua a las IMF es apreciada por los reportantes, quienes también contribuyen sugiriendo mejoras de los productos.

La mayoría de ONG y cooperativas afiliadas a Redomif reportan y utilizan los burós de crédito. Sin embargo, todavía faltan muchos proveedores de crédito del segmento de bajos ingresos de la población que no reportan, por temor a perder sus deudores. A pesar de ser numerosos, representan un bajo porcentaje del sistema financiero.

Principio general 2:

Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

(véase la definición en el anexo 3)

↘ **Guía de medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad de datos en el sistema de reportes crediticios del sector microfinanciero dominicano son moderadas, debido a que el sector es, en su mayoría, no regulado.

Para las IMF reguladas, existen medidas estrictas de seguridad de datos y supervisión in situ.

A pesar de que el ente supervisor vigila a los burós de crédito, la supervisión sobre medidas de seguridad es mínima. Los burós de crédito se rigen por sus normas internas y en el caso de Transunion, por las de su casa matriz en Chicago.

Debido a su naturaleza, no existe un ente supervisor para controlar la seguridad de los datos de las IMF no reguladas, lo cual constituye un gran vacío, considerando que son más numerosas en comparación con las instituciones reguladas.

➤ **Guía de confiabilidad**

Existe confiabilidad del servicio de los burós de crédito. En general, el servicio es continuo; las pocas veces que se ha interrumpido ha sido por problemas de conexión de internet.

➤ **Guía de eficiencia**

El servicio de los burós de crédito es muy bueno, a pesar de que los precios de las consultas son altos en comparación con otros países de este estudio.

Debido a que la mayoría de reportantes envía la información a ambos burós de crédito, estos compiten en diversidad de servicios y precios.

Los burós de crédito ofrecen diversos servicios estándar para todo el sistema financiero. Por convenio, también brindan servicios personalizados para las instituciones, tales como precalificación crediticia, alertas, calificación (*score*), etc.

El canal más común ofrecido para consultar los reportes crediticios es el acceso online a la página web del buró de crédito.

El precio por consulta de los burós de crédito (en promedio US\$2.00) es alto en comparación con otros países incluidos en este estudio (los cuales tienen un promedio de US\$1.00). No obstante, el precio se reduce sustancialmente de acuerdo al de consultas, hasta llegar a US\$0.50.

El servicio de Transunion es mucho más caro que el de Datacrédito. Por ello, la mayor parte de las IMF usa los servicios de Datacrédito, por lo que este buró tiene predominancia en el sector microfinanciero.

El servicio de la central pública de riesgos para las instituciones reguladas es gratuito. El ente supervisor no entrega información de la central pública de riesgos a los burós de crédito, como sucede en otros países. Por lo tanto, los burós de crédito deben hacer esfuerzos para recolectarla de forma individual y a nivel nacional, incrementando sus costos operativos.

Principio general 3:

Gobernanza y manejo de riesgos *(véase la definición en el anexo 3)*

➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Los burós de crédito del país responden de forma aceptable ante terceros. Las organizaciones están bien estructuradas y responden ante el ente supervisor. Adicionalmente, el buró de crédito Transunion responde a su casa matriz en el extranjero.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, pero no publican la composición accionaria de sus propietarios.

Anexo 1 **República Dominicana**

Generalmente, los burós de crédito describen su negocio, productos y sistemas de reclamos para los deudores en su página web.

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

Existe una regulación sobre la gestión de riesgos de los burós de crédito por parte del ente supervisor, lo cual mitiga los riesgos del negocio.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito.

La ley de burós de crédito del país prohíbe que las instituciones financieras sean accionistas de los burós de crédito.

Principio general 4:

Ambiente legal y regulatorio (*véase la definición en el anexo 3*)

➤ **Guía de claridad y predictibilidad**

En el país existen suficientes normas legales relacionadas con los burós de crédito. Estas normas y las consecuencias en caso de incumplimiento son claras, aunque las autoridades realizan pocos esfuerzos de difusión al consumidor. Más bien, los burós de crédito han hecho esfuerzos para compartir esta información publicándola en sus páginas web, promoviendo una efectiva educación del consumidor.

De los países estudiados, Perú es un buen ejemplo de difusión de las normas. Hay grandes esfuerzos del gobierno y las IMF para educar a los consumidores sobre sus derechos y en materia de protección de la información en acuerdo a las actuales regulaciones. Se utilizan diversos medios visibles para el deudor, tales como videos y afiches en las oficinas de instituciones financieras, así como los medios de comunicación masivos, como radio y televisión, entre otros.

➤ **Guía de no discriminación**

Aparentemente, no existe discriminación en los burós de crédito. Todos los usuarios tienen el mismo derecho de reportar y usar la información.

Se respeta el principio de reciprocidad: solo puede consultar información el participante que reporta datos.

➤ **Guía de proporcionalidad**

En las normas vigentes del país existe proporcionalidad y equilibrio. Los consumidores están protegidos y las instituciones financieras tienen suficiente información para realizar sus análisis de riesgo crediticio.

Todos los integrantes del sistema de reportes crediticios pueden cumplir las normas.

↘ Guía de protección de la información y los derechos del consumidor

En el país existen suficientes normas sobre protección de datos y derechos del consumidor en el sistema financiero regulado. Sin embargo, se percibe que las normas son insuficientes o desconocidas para el sistema financiero no regulado.

Las normas del sistema financiero regulado incluyen los derechos mínimos del deudor, como ser informado sobre el objetivo de la recolección, procesamiento y distribución de su información, así como acceso a sus datos periódicamente, y a realizar reclamos.

Existe secreto bancario para operaciones activas y pasivas. En consecuencia, se requiere autorización del deudor para reportar y consultar su información.

↘ Guía de resolución de reclamos

Los reclamos de los consumidores son resueltos aceptablemente por las instituciones financieras reguladas, burós de crédito y el ente supervisor que vigila el cumplimiento de las normas. Sin embargo, el consumidor del sistema financiero no regulado no es atendido con la misma efectividad por el organismo del gobierno de protección al consumidor.

Los reclamos de los deudores del sistema financiero regulado se resuelven en los plazos apropiados a través de procesos efectivos y hay un cuerpo de supervisión que tiene una unidad especializada para la protección del consumidor. De todos modos, ha habido pocos reclamos dada la limitada difusión de las regulaciones.

Por otra parte, hay oportunidades de mejora para atender a los consumidores del sistema financiero no regulado. Hay un organismo de atención al consumidor⁵⁶ que presta servicios a los demás sectores de la economía, incluyendo a los consumidores del sistema financiero no regulado. La percepción de los participantes es que no se atienden los reclamos de los usuarios de forma efectiva.

Dentro de los países estudiados, Perú sobresale al obligar a cada institución financiera a contar con una unidad independiente que reciba y procese los reclamos de los consumidores con plazos y procesos estrictos. Los consumidores financieros tienen la facilidad de recurrir al organismo del gobierno de protección al consumidor o a la unidad especializada del ente supervisor en una segunda instancia. Las penalidades establecidas en la ley se aplican con rigurosidad.

⁵⁶ Protección al Consumidor.

CONCLUSIONES

En esta sección se clasifican las conclusiones según los principios expuestos en el cuerpo del reporte:

Principio general 1: Datos

- ▶ La exactitud de los datos emitidos por los burós de crédito es muy buena.
- ▶ La oportunidad de los datos de los burós de crédito es moderada. Como la información típicamente se actualiza mensualmente, hay un periodo desfase informativo de unos 42 días. Esto afecta significativamente al sector microfinanciero, cuyo plazo de otorgamiento de un crédito puede ser desde 21 cuatro horas.
- ▶ Existen limitaciones tecnológicas en algunas instituciones reguladas y no reguladas que reducen la oportunidad de los datos.
- ▶ La suficiencia de los datos de los burós de crédito es muy buena. Es impresionante la cantidad de información del sector financiero, real y público. Sin embargo, todavía es necesario incorporar información adicional importante para el análisis crediticio.
- ▶ La recolección de datos en los burós de crédito del país es muy buena. Hay una alta participación de entidades del sector financiero, real y público con información relevante. Las IMF más grandes y la mayoría de las agremiadas a Redomif reportan a los burós de crédito, aunque aún hay numerosas IMF que no lo hacen.
- ▶ La retención de datos en la central pública de riesgos y los burós de crédito es buena, aunque relativamente excesiva.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

- ▶ Las medidas de seguridad en el sistema de reportes crediticios de las microfinanzas dominicanas son moderadas, debido a que el sector es principalmente no regulado.
- ▶ El servicio de los burós de crédito es confiable.
- ▶ El servicio de los burós de crédito es muy bueno, pero los precios son elevados comparados con los de otras naciones de este estudio.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

- ▶ Los burós de crédito del país responden de forma aceptable ante terceros.
- ▶ La transparencia de los burós de crédito sobre su negocio es buena, aunque no publican la composición accionaria de sus propietarios.
- ▶ Existe regulación sobre el manejo de riesgos de los burós de crédito aplicada por el ente supervisor, lo cual mitiga los riesgos del negocio.
- ▶ Todos los usuarios tienen el mismo derecho de acceder a la información de los burós de crédito.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

- ▶ En el país existen suficientes normas legales, relacionadas con los burós de crédito. Estas normas y las consecuencias en caso de incumplimiento son claras, aunque han habido pocos esfuerzos de las autoridades por educar a los consumidores sobre ellas.
- ▶ Aparentemente, no existe discriminación en los burós de crédito. Todos los usuarios tienen el mismo derecho de reportar y usar la información.
- ▶ En las normas vigentes del país existe proporcionalidad y equilibrio. Los consumidores están protegidos y las instituciones financieras tienen suficiente información para analizar el riesgo crediticio.
- ▶ Existen suficientes normas sobre protección de datos y derechos del consumidor.
- ▶ Los reclamos de los consumidores del sistema financiero regulado son resueltos de forma aceptable por las instituciones financieras, los burós de crédito y el ente supervisor responsable de monitorear estas regulaciones. No obstante, los consumidores del sistema financiero no regulado no son atendidos con la misma efectividad por el organismo del Estado que vigila el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

RECOMENDACIONES

En esta sección se clasifican las recomendaciones según su tipo.

Regulatorias

- ▶ Con el fin de mejorar la oportunidad de los datos de la central pública de riesgos, se recomienda al ente supervisor estudiar la factibilidad de actualizar con mayor frecuencia la información.
- ▶ Se recomienda que las normas de protección al consumidor sean difundidas por las instituciones financieras a través de canales efectivos.

Políticas de gobierno

- ▶ Difundir los derechos y obligaciones del consumidor relacionados con los burós de crédito mediante vías públicas efectivas.

Técnicas y de capacitación

- ▶ Con el fin de mejorar la oportunidad de los datos, se recomienda a Redomif motivar a las IMF afiliadas a incrementar la frecuencia de envío de información a los burós de crédito. Banco Ademi es un buen ejemplo de envío de información quincenal.
- ▶ Proveer recursos tecnológicos al sistema financiero que permitan procesar información suficiente diariamente; ésta sería una inversión modesta comparada con el impacto positivo que tendría sobre el desarrollo sano de las microfinanzas.
- ▶ Con el fin de incrementar la participación de un mayor número de proveedores de crédito no regulados en los burós de crédito, se recomienda mayor capacitación y difusión de los beneficios que representan estas empresas para la reducción del riesgo crediticio.
- ▶ Para mitigar la falta de oportunidad de los datos en el sector microfinanciero, se les recomienda a los burós de crédito incluir en los reportes crediticios regulares la huella de consulta.
- ▶ A pesar de la amplia información de los burós de crédito, sería útil contar con los siguientes datos adicionales para mejorar el análisis crediticio:
 1. Frecuencia de pago.
 2. Plazo del crédito.
 3. Tipo del crédito.
 4. Clasificación del deudor (solo se muestra en la central pública de riesgos).
 5. Garantías.
 6. Nombre del avalista.
 7. Deuda tributaria.

CUADRO COMPARATIVO SOBRE EL ALINEAMIENTO DE LOS PAÍSES EN ESTUDIO CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE REPORTES CREDITICIOS⁵⁷

PUBLICACIÓN DEL BANCO MUNDIAL

PAÍSES	Bolivia	Brasil	Colombia	El Salvador	Guatemala	México	Nicaragua	Perú	Rep. Dom.
Principio General 1: Datos									
↳ Guía de exactitud de los datos	**	****	****	***	*	**	**	*****	*****
↳ Guía de oportunidad de los datos	**	*****	***	**	*	*****	**	**	**
↳ Guía de suficiencia de los datos- incluyendo información positiva	**	*	***	**	*	**	**	****	*****
↳ Guía de recolección de datos en forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles	****	*****	**	**	*	**	***	****	****
↳ Guía de retención de los datos	****	*	***	**	*	*****	***	**	****
Principio General 2: Procesamiento de los datos: Seguridad y Eficiencia									
↳ Guía de medidas de seguridad	***	****	**	**	**	**	**	****	**
↳ Guía de Confiabilidad	*****	*****	*****	*****	**	*****	*****	*****	*****
↳ Guía de Eficiencia	****	****	***	**	**	***	**	*****	***
Principio General 3: Gobierno y Manejo de Riesgos									
↳ Guía de normas de gobierno sobre responsabilidad	****	**	***	***	**	*****	***	**	***
↳ Guía de normas de gobierno sobre transparencia	*****	***	***	***	*	***	***	***	***
↳ Guía de normas de gobierno sobre efectividad en asegurar manejo apropiado de riesgos asociados con el negocio	***	***	***	***	*	***	***	***	***
↳ Guía de normas de gobierno sobre efectividad en asegurar que todos los usuarios tengan acceso justo a la información	****	*****	*****	*****	***	***	*****	*****	*****
Principio General 4: Ambiente legal y regulatorio									
↳ Guía de claridad y predictibilidad	***	*****	***	**	*	***	**	*****	***
↳ Guía de no discriminación	**	*****	*****	*	*	*****	*****	*****	*****
↳ Guía de Proporcionalidad	***	*****	*****	**	*	**	**	**	*****
↳ Guía de protección de los datos y derechos del consumidor	**	*****	*****	***	*	*****	**	*****	****
↳ Guía de resolución de reclamos	**	*****	*****	**	**	**	*	*****	***

⁵⁷ En la escala, las cinco estrellas son el mayor grado de alineamiento al principio; una estrella, el menor.

RECOMENDACIONES

Los principios y guías del sistema de reportes crediticios son enunciados en el documento publicado por el Banco Mundial en septiembre de 2011. Este estudio contiene cuatro de los cinco principios.

Estos textos fueron traducidos por MicroRate fielmente del documento original. En consecuencia, los términos usados en este anexo no concuerdan necesariamente con los términos usados por MicroRate en el texto del reporte ni en el glosario presentado en el anexo. 4.

Principio general 1: Datos

El Sistema de Reportes Crediticios debe contar con información exacta, oportuna y suficiente —incluyendo información positiva— recolectada de manera sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles, y debe ser retenida por un tiempo suficiente.

▾ Guía de exactitud de los datos

Los datos recolectados y distribuidos deberán ser, en lo posible, libres de errores, veraces, completos y actualizados.

Para asegurar que la exactitud de los datos sea continua, los participantes del sistema de reportes crediticios deben aplicar consistentemente reglas apropiadas de tratamiento de la información y procedimientos para todos los proveedores de datos con características similares.

▾ Guía sobre actualidad de los datos

Los proveedores del servicio de reportes crediticios y los proveedores de información deben aplicar reglas claras y detalladas para la actualización de la información. Tales reglas deben asegurar que las actualizaciones se realicen sobre la base de plazos/horarios predefinidos o eventos específicos de activación. Como mínimo, esto debe incluir medidas rápidas para ajustar errores e idealmente en caso de cambios relevantes en las exposiciones de crédito, atrasos, incumplimientos, fraudes y quiebras.

Los datos deben estar disponibles para todos los usuarios del sistema de reportes crediticios de manera rápida de modo que puedan llevar a cabo sus funciones sin retrasos innecesarios.

➤ **Guía de suficiencia de los datos (incluidos los positivos)**

Los proveedores de servicios de reportes crediticios deben ser capaces de recopilar y procesar toda la información relevante necesaria para cumplir sus fines legales. La información pertinente incluye tanto los datos positivos y negativos, como cualquier otra información considerada apropiada por el sistema de reportes crediticios, de conformidad con las consideraciones descritas en los otros Principios Generales.

Los proveedores de servicios de reportes crediticios deben establecer reglas claras con respecto a la recolección de información mínima e información opcional. Los campos de datos por recolectar deben incluir, como mínimo: datos de identificación; información crediticia, incluyendo el monto original; la fecha de origen y de vencimiento; el monto pendiente; el tipo de préstamo; la información de incumplimiento; los datos de los atrasos, y la transferencia del crédito cuando corresponda. Idealmente, también incluiría los instrumentos de mitigación del riesgo de crédito como garantías, avales y una estimación de su valor.

➤ **Guía de recolección de datos de forma sistemática de todas las fuentes relevantes y disponibles**

Los proveedores de servicios de reportes crediticios deben ser capaces de reunir la información de todos los proveedores de información relevante, dentro de los límites establecidos por la ley.

Los proveedores de servicios de reportes crediticios deben ser capaces de acceder a otras fuentes de datos de relevancia, dentro de los límites establecidos por la ley.

➤ **Guía de retención de los datos**

Los datos recolectados por los sistemas de reportes crediticios deben estar disponibles para los usuarios, durante un período de tiempo que sea consistente con el propósito para el cual se utilizan los datos.

Deben establecerse reglas claras con respecto al método para calcular la fecha o evento específico a partir del cual la información debe ser descontinuada.

Principio general 2: Procesamiento de los datos: seguridad y eficiencia

Los sistemas de reportes crediticios deben tener estándares rigurosos de seguridad y confiabilidad, y además ser eficientes.

➤ **Guía de medidas de seguridad**

Los participantes del sistema de reportes crediticios deben proteger la información contra cualquier daño, pérdida, destrucción, uso indebido o acceso no autorizado.

➤ **Guía de confiabilidad**

Los proveedores del servicio de reportes crediticios deben aplicar las medidas de continuidad del negocio apropiadas para asegurar que sus servicios estén disponibles para los usuarios sin ningún tipo de interrupciones significativas.

➤ **Guía de eficiencia**

Los proveedores del servicio de reportes crediticios deben esforzarse por ser eficientes tanto desde una perspectiva operativa como de costos, mientras continúan satisfaciendo las necesidades de los usuarios y manteniendo altos estándares de nivel del servicio.

Principio general 3: Gobernanza y manejo de riesgos

Las normas de gobernanza de los proveedores del servicio de reportes crediticios y de los proveedores de información crediticia deben asegurar responsabilidad, transparencia y efectividad en el manejo de los riesgos asociados con el negocio, y brindar a los usuarios acceso justo a la información.

➤ **Guía sobre la responsabilidad de los mecanismos de gobernanza**

Los proveedores del servicio de reportes crediticios y los proveedores de datos de reportes crediticios deben estar sujetos a mecanismos que aseguren la adecuada rendición de cuentas de la gerencia y, si fuera aplicable, de los miembros de la junta. Esto debería incluir auditorías o revisiones independientes.

➤ **Guía sobre la transparencia de los mecanismos de gobernanza**

Los acuerdos de gobierno de los proveedores de servicios de reportes crediticios y los proveedores de datos de reportes crediticios deben asegurar la divulgación oportuna y precisa de los asuntos relevantes relacionados con la entidad y sus actividades.

➤ **Guía sobre la eficacia de los mecanismos de gobernanza para garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados con el negocio**

La gerencia de los proveedores del servicio de reportes crediticios y de los proveedores de datos debe identificar todos los riesgos relevantes que enfrenta la organización. Los resultados de este análisis de riesgo deben ser reportados periódicamente al más alto órgano de gobierno de la organización.

Para su adecuado tratamiento y mitigación de riesgos, los proveedores del servicio de reportes crediticios y los proveedores de datos de reportes crediticios deben establecer sólidos mecanismos internos de control y de gestión de riesgos.

➤ **Guía sobre acuerdos de gobernanza eficaces para garantizar que todos los usuarios tengan un acceso justo a la información**

Los acuerdos de gobernanza de los proveedores del servicio de reportes crediticios deben promover que todos los usuarios tengan acceso a la información bajo condiciones equitativas. Este objetivo no debería verse afectado por la estructura de propiedad del proveedor del servicio.

Principio general 4: Ambiente legal y regulatorio

El marco legal y regulatorio de los reportes crediticios debe ser claro, predecible, no discriminatorio, proporcionado y dar apoyo a la protección de datos y los derechos del consumidor. El marco legal y regulatorio debe incluir mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de disputas.

➤ Guía de claridad y predictibilidad

El marco legal y regulatorio debe ser lo suficientemente preciso como para permitir que los proveedores de servicios de reportes crediticios, proveedores de datos, usuarios y titulares de la información prevean las consecuencias que sus acciones pueden acarrear.

La terminología utilizada en todo el marco legal y regulatorio, incluyendo las reglas y otras normas, debe ser consistente a nivel nacional.

El conocimiento público de las leyes y reglas de las operaciones de reportes de crédito contribuye a la claridad y la predictibilidad del marco legal y regulatorio.

➤ Guía de no discriminación

El suministro y acceso a la información debe establecerse de una manera justa, respondiendo a normas imparciales, independientemente de la naturaleza de los participantes.

Obligaciones sobre calidad de la información, medidas de seguridad y derechos de los consumidores deberían ser igualmente aplicables a todos los proveedores del servicio de reportes crediticios, proveedores de datos y usuarios.

➤ Guía de proporcionalidad

El marco legal y regulatorio no debe ser excesivamente restrictivo y oneroso en relación a los posibles problemas, que está diseñado para hacer frente.

Las leyes y reglamentos deben ser prácticos y eficaces para garantizar un alto grado de cumplimiento.

➤ Guía sobre derechos del consumidor y protección de la información

Las normas relativas a la protección de los titulares/consumidores de la información deben estar claramente definidas. Como mínimo, estas normas deberían incluir:

- i) El derecho de objetar la recopilación y uso de su información para ciertos propósitos.
- ii) El derecho a ser informados sobre las condiciones de recolección, procesamiento y distribución de los datos que se tienen sobre ellos.
- iii) El derecho a acceder periódicamente a los datos contenidos sobre ellos a bajo o ningún costo.
- iv) El derecho para objetar la exactitud de la información acerca de ellos.

El marco legal y regulatorio sobre reportes crediticios debe abordar todos los temas relevantes relacionados con la privacidad de los titulares de la información, sobre todo si estos temas no están cubiertos por una ley de protección de la información personal o ley similar.

➤ Guía de resolución de reclamos

El proceso de resolución de reclamos debe estar establecido en la(s) ley(es) que regula(n) las actividades de reportes crediticios o, si esas leyes no existen, en regulaciones sustantivas

Los proveedores del servicio de reportes crediticios y proveedores de datos deben marcar todos los casos en que los usuarios están involucrados en una disputa con el proveedor de datos, en relación con los datos del titular de la información.

Los proveedores del servicio de reportes crediticios y los proveedores de datos deben cooperar para alcanzar una pronta solución a las controversias.

El marco legal debe establecer mecanismos adecuados para hacer cumplir las normas incluida la compensación de los interesados perjudicados.

- ▶ **Buró de crédito:** proveedor de servicios cuyo objetivo primario es mejorar la calidad y disponibilidad de datos para realizar decisiones crediticias, consolidando datos de diferentes proveedores de créditos y otras fuentes.
- ▶ **Central de riesgos pública:** proveedor de servicios, cuyo objetivo primario es asistir en la supervisión del sistema financiero regulado y mejorar la calidad y disponibilidad de los datos de las instituciones financieras reguladas para mejorar la calidad de sus carteras crediticias.
- ▶ **Consulta:** investigación de una persona natural o jurídica realizada por un proveedor de crédito u otra persona natural o jurídica, usando información de las centrales de riesgo públicas o burós de crédito.
- ▶ **Consumidor:** véase Titular de la información.
- ▶ **Credit Scoring (calificación de crédito):** método estadístico para evaluar la probabilidad de cumplimiento de un potencial prestatario con respecto a las obligaciones financieras asociadas a un crédito.
- ▶ **Deudor:** persona natural o jurídica que tiene una obligación financiera con un proveedor de crédito.
- ▶ **Ente supervisor:** organismo del gobierno que regula y supervisa al sistema financiero regulado. En algunos países, es una superintendencia y en otros es el Banco Central de Reserva el que realiza esas funciones.
- ▶ **Escala:** MicroRate utilizó para este estudio una escala de cinco niveles, a saber: Excelente, Muy bueno, Bueno, Moderado y Débil.
- ▶ **Información negativa:** información sobre incumplimientos o atrasos y quiebras. También puede incluir información acerca de demandas, embargos y sentencias que se obtienen de los tribunales o de otras fuentes oficiales.
- ▶ **Información positiva:** información acerca del nivel de cumplimiento de un contrato. Incluye información detallada de créditos vigentes, importe de los préstamos, los patrones de pago, los activos y pasivos, así como garantías o colaterales. La extensión de hasta qué punto la información positiva es recolectada depende de la legislación nacional, incluyendo el régimen de protección de la información. A efectos de este reporte, cuando se menciona “información positiva” se incluye también la “información negativa”.
- ▶ **Institución microfinanciera (IMF):** organización que provee servicios microfinancieros y cuyas operaciones crediticias son principalmente de microcrédito.
- ▶ **Microcrédito:** créditos para propósitos productivos cuya decisión de otorgamiento no se basa predominantemente en garantías.

⁵⁸ Este glosario tomó como referencia el documento “Principios Generales de Reportes Crediticios”, publicado por el Banco Mundial en septiembre de 2011. Sin embargo, algunos términos fueron ajustados al lenguaje comúnmente usado en el sector financiero de América Latina.

- ▶ **Microfinanzas:** oferta de servicios financieros básicos como microcrédito, depósitos, transferencias de dinero y microseguros a individuos de bajos ingresos o a los que tienen limitado acceso a servicios financieros. Los montos de las transacciones son relativamente pequeños.
- ▶ **Participante del sistema de reportes crediticios:** cualquier persona natural o jurídica que interviene en uno o más puntos del ciclo de recolección, guardado, procesado, distribución y finalmente uso de información para apoyar decisiones de otorgamiento de crédito y supervisión financiera.
- ▶ **Prestatario:** véase Deudor.
- ▶ **Protección de datos:** disciplina que tiene como objetivo crear las seguridades adecuadas para prevenir el mal uso de la información individual de las personas. Es comparable a protección al consumidor.
- ▶ **Proveedor de crédito:** alguien a quien se le debe una obligación financiera. También, una persona natural o jurídica que está dedicada al negocio de prestar dinero o vender bienes por los cuales no es requerido el pago inmediato pero existe una obligación de pago en una fecha futura.
- ▶ **Proveedor de crédito al segmento de bajos ingresos de la población:** proveedor de crédito que atiende al nicho de la población de bajos ingresos con créditos de montos pequeños, pero que no son mayoritariamente créditos productivos como lo hacen las IMF (Véase Instituciones microfinancieras). Ejemplo de ellos son las cooperativas, casas de empeño, tiendas de electrodomésticos, etc.
- ▶ **Reciprocidad:** intercambio mutuo de información.
- ▶ **Reportante:** proveedores de crédito u otras entidades que proactivamente y de forma estructurada proveen información a las centrales de riesgo o burós de crédito.
- ▶ **Reportes crediticios:** reportes provistos por las centrales de riesgo públicas y burós de crédito con información sobre una persona natural o jurídica con respecto a las decisiones de préstamo.
- ▶ **Sector microfinanciero:** subsector del sistema financiero dedicado a las microfinanzas.
- ▶ **Sector real:** comprende al sector comercial, de servicios e industrial.
- ▶ **Sistema de reportes crediticios:** comprende las instituciones, individuos, normas, procedimientos, estándares y tecnología que permiten que la información relevante fluya para tomar decisiones relacionadas con créditos.
- ▶ **Titular de la información:** persona natural o jurídica cuya información puede ser recolectada, procesada y provista a terceras personas en un sistema de reportes crediticios.
- ▶ **Usuario:** persona natural o jurídica que requiere de las centrales de riesgo públicas o burós de crédito reportes crediticios u otros servicios relacionados, típicamente bajo condiciones y reglas predefinidas.



www.fomin.org



www.facebook.com/fominbid



www.twitter.com/fominbid

