

## La importancia de la Protección al Microempresario

Validar el cumplimiento de la misión es importante para toda institución financiera, aunque lo será aún más si confirma que para alcanzarla no está haciendo daño a sus clientes.

La creciente maduración del sector microfinanciero hace que, a veces, las instituciones microfinancieras - IMF, olviden que su nicho atendido está típicamente liderado por emprendedores de escasos recursos económicos. Cerca de 200 millones de personas alrededor del mundo de bajos recursos, anteriormente no atendidos por el sector financiero tradicional, hoy tienen acceso a capital a través de las IMF. La oferta es cada vez más variada y sofisticada, con servicios financieros diversos como créditos, ahorros, micro-seguros, etc. No obstante, el afán competitivo sobre metas ambiciosas de crecimiento y rentabilidad ha dado lugar a la flexibilización de prácticas crediticias que no necesariamente favorecen el desarrollo económico de sus clientes. Por el contrario, el incremento de esta dura competencia y, en particular, el sobreendeudamiento de clientes eleva la necesidad de revisar los principios y la ética institucional.

La protección al microempresario ha sido un elemento de interés para reguladores y, en general, para diversos actores involucrados en el sector. Una buena iniciativa internacional de protección al cliente gana consenso<sup>1</sup>, demostrando que proteger a los más vulnerables resulta mutuamente beneficioso (entidad y cliente); además de reducir riesgo reputacional y mejorar el desempeño de la IMF.

Protección al cliente se puede resumir en los siguientes siete principios:

- **Diseño y distribución apropiada de productos.**- Que permita satisfacer la real necesidad y capacidad económica del cliente para que éste no se sienta agobiado y confundido con la oferta.

- **Prevención del sobreendeudamiento.**- la educación de los clientes sobre la cultura crediticia institucional es mutuamente beneficiosa. Se anticipa a un deterioro de la situación socioeconómica del cliente y favorece la sostenibilidad de la institución.

- **Transparencia.**- verificar que la información proporcionada a los beneficiarios sea clara, suficiente y oportuna refleja los valores de la entidad. La confianza y fidelidad de los clientes se verán incluso fortalecidas porque se valora más a quien tuvo la



paciencia de ayudarlos a entender en detalle lo que se recibe por servicio.

- **Precios responsables.**- La búsqueda de un balance financiero-social es un claro desafío para toda IMF. Una óptima gestión, sin sacrificar sostenibilidad financiera debería lograr un doble retorno: mayor competitividad, con costo de interés efectivo lo suficientemente atractivo para que el cliente procure desarrollarse con su mi-

crofinanciera.

- **Trato justo y respetuoso a los clientes.**- también refleja los valores institucionales y confirma cuán apreciados resultan los clientes para la entidad.
- **Privacidad de los datos del cliente.**- es parte de la ética y de la buena respuesta a la confianza que los clientes depositan en su entidad financiera cuando éstos le comparten su información personal.
- **Mecanismos para resolución de quejas.**- una comunicación horizontal fluida con los clientes los hace sentirse protegidos, escuchados e importantes, favoreciendo su empoderamiento.

1. MicroRate ha sido autorizada por el Programa "Smart Campaign" para emitir Certificaciones Internacionales de Protección al Cliente que validan el sólido interés de responsabilidad institucional de IMF hacia sus clientes.

## MicroRate *al día*

### Eventos

MicroRate anuncia el "Seminario de Riesgos de Cobertura Cambiaria para Microfinancieras"

4-5 Abril 2013

Lima—Perú

A cargo de MFX -

Microfinance Currency Risk Solutions\*

Entre los temas que se desarrollarán se encuentran:

- **Herramientas educativas para el control del descalce cambiario**
- **Alternativas de cobertura de riesgo cambiario para IMF**

\*[www.mfxsolutions.com](http://www.mfxsolutions.com)

### Noticias en Prensa

**Diario Gestión (Perú):**

**Clientes de Microfinancieras empiezan a tener problemas para pagar los préstamos (Feb-13).**

**Microfinancieras flexibilizan cada vez más los créditos (Oct-12).**

### Calificaciones Recientes

Revise el listado completo de calificaciones disponible en

[www.microrate.com/es/ratings-list](http://www.microrate.com/es/ratings-list)

Si está interesado en conocer más sobre nuestros servicios, por favor, visite: [www.microrate.com](http://www.microrate.com)



Contáctenos en:

[info@microrate.com](mailto:info@microrate.com)

Tel: (511) 628 7054