

## A importância da Proteção ao Micro-empresário

Validar o cumprimento da missão é importante para toda instituição financeira, porém pode ser ainda mais, se houver a confirmação que - para alcançá-la - não se está prejudicando seus clientes.

O crescente amadurecimento do setor microfinanceiro faz que, às vezes, as instituições microfinanceiras (IMFs) esqueçam que seu nicho atendido está tipicamente liderado por empreendedores de escassos recursos econômicos. Aproximadamente 200 milhões de pessoas de baixos recursos ao redor do mundo, anteriormente não atendidos pelo setor financeiro tradicional, atualmente têm acesso ao capital através das IMFs. A oferta é cada vez mais variada e sofisticada, com diversos serviços financeiros como créditos, poupanças, microsseguros, etc. Não obstante, o desejo competitivo sobre objetivos ambiciosos de crescimento e rentabilidade deu lugar à flexibilização de práticas creditícias, que não necessariamente favorecem o desenvolvimento econômico de seus clientes. Pelo contrário, o incremento desta dura concorrência e, em particular, o sobreendividamento de clientes eleva a necessidade de revisar os princípios e a ética institucional.

A proteção ao microempresário representa um elemento de interesse aos reguladores e, em geral, para diversos atores envolvidos no setor. Uma boa iniciativa internacional de proteção ao cliente ganha consenso, demonstrando que proteger aos mais vulneráveis resulta mutuamente benéfico (entidade e cliente), além de reduzir risco reputacional e de melhorar o desempenho da IMF.

Proteção ao cliente pode ser resumida nos seguintes sete princípios:

- **Desenho e distribuição apropriada de produtos.** - que permita satisfazer a necessidade real e a capacidade econômica do cliente para que o mesmo não se sinta afligido e confundido com a oferta.
- **Prevenção do sobreendividamento.** - a educação dos clientes sobre a cultura creditícia institucional é mutuamente benéfica. Antecipa-se a uma deterioração da situação socioeconômica do cliente e favorece a sustentabilidade da instituição.
- **Transparência.** - verificar que a informação proporcionada aos beneficiários seja clara, suficiente e oportuna reflete os valores da entidade. A confiança e fidelidade dos clientes se verão - inclusive - fortalecidas, porque se valora mais àquele que teve a paciência de ajudá-los a entender em detalhes o que se recebe por serviço.
- **Preços responsáveis.** - a busca de um balance financeiro-social é um claro desafio para toda IMF. Uma ótima gestão, sem sacrificar sustentabilidade financeira deveria obter um duplo retorno: maior competitividade, com custo dos juros efetivos, o suficientemente atraente para que o cliente procure desenvolver-se com sua microfinanceira.
- **Tratamento justo e respeitoso aos clientes.** - também reflete os valores institucionais e confirma o quanto a entidade aprecia os clientes.
- **Privacidade dos dados do cliente.** - faz parte da ética e da boa resposta à confiança que os clientes depositam em sua entidade financeira quando os mesmos compartilham sua informação pessoal.
- **Mecanismos para resolução de reclamações.** - uma comunicação horizontal fluída com os clientes os faz sentir protegidos, escutados e importantes, favorecendo seu empoderamento.



Benchmark Social	
Perfil Microempresario	Promedio América Latina
<b>Perfil del cliente</b>	
Monto Promedio Préstamo/PBI per cápita	33.4%
% Clientes mujeres	58.7%
% Clientes en zonas rurales	43.5%
% Préstamos con garantías no tradicionales	71.8%
<b>Responsabilidad</b>	
Retención de Clientes	67.5%
<b>Eficiencia, Costo y Sostenibilidad</b>	
Costo Operativo por Cliente (US\$)	\$262
EIR (Tasa de Interés) para créditos US\$500	74.3%
Cartera en Riesgo / Cartera Bruta	5.0%

1. A MicroRate foi autorizada pelo Programa "Smart Campaign" para emitir Certificações Internacionais de Proteção ao Cliente que validam o sólido interesse de responsabilidade institucional de IMF em relação aos seus clientes.

## MicroRate *al día*

### Eventos

MicroRate anuncia o "Seminário de Riscos de Cobertura Cambiária para Microfinanceiras"

4-5 Abril 2013

Lima—Peru

A cargo de MFX -

Microfinance Currency Risk Solutions\*

Entre os temas que serão desenvolvidos estão:

- Ferramentas educativas para o controle do desajuste cambiário
- Alternativas de cobertura de risco cambiário para IMF

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

### Noticias en Prensa

[Diário Gestão \(Peru\):](#)

*Clientes de Microfinanceiras comem a ter problemas para pagar os empréstimos (fev-13).*

*Microfinanceiras flexibilizam cada vez mais os créditos (out-12).*

### Qualificações Recentes

Revise a lista completa de qualificações disponível em

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

Se estiver interessado em ter mais informações sobre nossos serviços, por favor, visite: [www.microrate.com](http://www.microrate.com)



Contáctenos en:

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

Tel: (511) 628 7054