

**Estudio de casos de burós de crédito
seleccionados en varios países
latinoamericanos**



**División 41
Sección desarrollo del sistema financiero
y servicios bancarios**

**Estudio de casos de burós de crédito
seleccionados en varios países
latinoamericanos**

Eschborn 2002

Herausgeber:

Deutsche Gesellschaft für
Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH
Postfach 5180, 65726 Eschborn
Internet: <http://www.gtz.de>

División 41
Sección Desarrollo de Sistemas Financieros
y Servicios Bancarios
finacial-systems@gtz.de

Revisión Editorial:
Dr. Gabriela Braun

Responsable:
Dr. Dirk Steinwand

Autor:
Saúl Abréu Luna, J.E. Austin

Impresión:
„Haus der Medien“
en los edificios de la GTZ

Layout:
Kerstin Fakesch, OE 6002

Reconocimientos

Queremos agradecer a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo. Primeramente, agradecemos el interés en el tema y el apoyo de la Dra. Gabriela Braun y de la GTZ. Asimismo, se agradece la participación en este estudio de Marcos Arocha y Kevin X. Murphy (J.E. Austin Associates), quienes colaboraron en la recopilación de material bibliográfico, en el diseño del estudio, condujeron algunas entrevistas, e hicieron valiosas aportaciones y sugerencias al presente estudio.

En este orden de ideas, queremos reconocer de manera especial la colaboración de Bernardo E. Guillamón, Especialista Senior de Sector Privado del BID, y a Tor F. Jansson, Especialista en Microempresa de la misma institución, quienes pusieron a nuestra disposición material bibliográfico y colaboraron en la identificación de personas dedicadas al tema que nos ocupa.

En El Salvador, queremos agradecer el apoyo de Silke Müffelmann, Gerente General de la Financiera Calpiá, S.A.; Luis Armando Montenegro, Intendente de Supervisión de la SSF; Efraín Fuentes, Vice-presidente de la Junta de INFORED; Rosa Matilde Guerrero, Especialista en Sector Financiero del BID; José Antonio Peña, Gerente de FUNDAMICRO; Rafael Lemus, Jefe de la Sección Macroeconómica de FUSADES; y de Miguel Jacobo, Gerente de Crédito de PROPEMI-FUSADES.

En Perú, a Guillermo Arrivillaga, Especialista de Crédito del BID; Orlando Vasallo, Intendente de la Central de Riesgo; Julio Best, Gerente General de INFOCORP; Alfonso Higuera, Subgerente de INFOCORP; Oscar Ballón, Gerente General de CERTICOM; y a Jacinta Hammann, Gerente de Riesgo de COFIDE.

En Uruguay, a Camilo Martínez Blanco, Director-Gerente de la Liga de Defensa Comercial; Ricardo Alba, Gerente Técnico de DINAPYME; María Cecilia Dupuy, Gerente del Departamento de Operaciones de Clearing de Informes; Rosario Medero, Directora del Banco Central; Cándido Bogliacino, Director de la Oficina Comercial de ANMYPE; Rubén Miranda Rivero, Oficial de la Corporación Nacional para el Desarrollo; y a Miguel Kaplan, Sub-Gerente de FUNDASOL.

Finalmente, queremos hacer mención del apoyo recibido de William Phinney, Vice-Presidente para Operaciones Latinoamericanas de Equifax, y de Ralph Sorice, Director de Operaciones Internacionales de Trans Union.

Índice

Lista de Abreviaciones	II
Introducción	1
1. Objetivos y Metodología	3
2. Perú	4
2.1 Descripción del Sector Microfinanciero	4
2.2 Servicios de Información de Riesgo Crediticio	5
2.3 Ambiente Regulatorio y de Supervisión	6
2.4 Iniciativa COPEME/USAID/INFOCORP	7
2.5 Impactos del Buró de Crédito sobre la Microfinanza	11
3. El Salvador	12
3.1 Descripción del Sector Microfinanciero	12
3.2 Servicios de Información de Riesgo Crediticio	12
3.3 Ambiente Regularorio y de Supervisión	15
3.4 Iniciativa INFORED	15
3.5 Impactos del Buró de Crédito sobre la Microfinanza	19
4. Uruguay	21
4.1 Descripción del Sector Microfinanciero	21
4.2 Servicios de Información de Riesgo Crediticio	22
4.3 Ambiente Regulatorio y de Supervisión	24
4.4 Iniciativa Clearing de Informes	24
4.4 Impactos del Buró de Crédito sobre la Microfinanza	27
5. Conclusiones	28
5.1 Condiciones Cruciales para la Eficacia	28
5.2 Retos a Vencer para una Inserción Adecuada del Sector Microempresarial en el Sistema de Buró de Crédito.	29
5.3 Otras Lecciones Aprendidas	30
Anexos	32
Bibliografía Consultada	36
Lista de Personas Entrevistadas	37

Lista de Abreviaciones

ABANSA	Asociación Bancaria Salvadoreña
AMPES	Asociación de Micro y Pequeños Empresarios
ANMYPE	Asociación de Micro y Pequeñas Empresas
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CEPIRS	Centrales Privadas de Información de Riesgos
CMAC	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
CND	Consejo Nacional para el Desarrollo
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo, S.A.
CONAMYPE	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa
COPEME	Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa
CRAC	Caja Rural de Ahorro y Crédito
DAI	Development Alternatives, Inc
DINAPYME	Dirección Nacional de Artesanía, Pequeña y Micro Empresas
EDPYMES	Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa
IMF	Instituciones Microfinancieras
INE	Instituto Nacional de Estadísticas (Uruguay)
IPRU	Instituto de Promoción Económica y Social de Uruguay
IVA	Impuesto al Valor Agregado
FUAAM	Fundación de Apoyo y Ayuda a la Mujer
FUNDAMICRO	Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas
FUSADES	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social
GTZ	Cooperación Técnica Alemana
LA-CIF	Latin America Challenge Investment Fund, S.A.
LIDECO	Liga de Defensa Comercial (Uruguay)
MIP	Proyecto de Innovación para la Microempresa
NIT	Número de Identificación Tributaria
ONG	Organización No Gubernamental
PBI	Producto Interno Bruto
PEA	Población Económicamente Activa
PROCRÉDITO	Asociación Protectora de Créditos del El Salvador
PROPEMI	Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa
PYME	Pequeña y Mediana Empresa
RUC	Registro Único de Contribuyente (Perú)
SBS	Superintendencia de Banca
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero (El Salvador)
SUNAT	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Perú)
USAID	Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos

Introducción

El uso de sistemas de información sobre riesgo crediticio se ha convertido en un tema de análisis y de promoción dentro de los organismos internacionales y los gobiernos. Se ha reconocido que uno de los factores que limitan el acceso al financiamiento de las microempresas es la falta de información sobre el riesgo que las mismas representan para las intermediarias financieras. Esto provoca que esas fuentes tengan que dedicar mayores esfuerzos para completar la información que requieren para tomar las decisiones sobre las solicitudes que reciben, incrementando sus costos operacionales, los cuales son normalmente transferidos a sus clientes de forma directa o indirecta.

Los costos de levantar y organizar la información a veces son vistos como una inversión en la adquisición de una cartera de clientes, que dificulta la difusión de los datos de los mismos a la vez que se convierten en una barrera para la entrada de otros proveedores de servicios financieros, limitando aún más el acceso a financiamiento, lo cual a su vez es una de las principales limitantes del sector.

Normalmente, los usuarios de los servicios de crédito son clasificados en cinco categorías de acuerdo al historial y capacidades financieras. Estas categorías van desde la A hasta la E, o desde la 1ra. hasta la 5ta., según el país, e indican niveles de riesgos incrementados. Los usuarios clasificados A ó 1 son clientes con nivel de riesgo muy mínimo o inexistente y se les ofrece una tasa *premium*, mientras que los E ó 5 presentan los niveles más altos de riesgo. Las autoridades de supervisión bancaria exigen a las instituciones reguladas apartar una provisión de recursos de acuerdo al nivel del riesgo del cliente, que llega a un 100% en la categoría más riesgosa. Esto implica un costo financiero que es transferido a los clientes en las tasas de interés y cargos directos. El sector microempresarial normalmente se clasifica en las categorías C y D, o sea clientes de alto riesgo, lo cual se compensa con primas sobre la tasa de interés *premium*, lo que hace costoso su acceso al financiamiento.

Dado que el sector microempresarial es un componente importante de las economías, los proveedores de financiamiento, tanto formales como informales, están demandando información sobre sus clientes reales y potenciales para poder evaluar mejor el nivel de riesgo que presentan. Esto ha provocado una demanda por servicios de información, impulsando la creación de burós de crédito privados que en muchos casos complementan los servicios provistos por centrales de riesgos que operan en los organismos estatales de regulación bancaria. Estos burós agregan valor a dicha información al incorporar datos variados complementarios y de otras fuentes (cámaras de comercio, casas comerciales, servicios telefónicos y de electricidad, sistema tributario, tribunales, entre otros), procesándola y haciéndola más utilizable, clasificando a los usuarios por niveles de riesgo, y haciéndola más accesible por diferentes medios electrónicos y físicos.

Por otro lado, organismos internacionales están apoyando el uso de servicios institucionales de información como una forma de reducir los costos operacionales de las organizaciones microfinancieras, y reducir los riesgos financieros y las barreras de entrada a

otros proveedores de crédito, lo cual debe traducirse en un incremento en la oferta de crédito y otros servicios financieros para el sector microempresarial.

Estos esfuerzos se basan en evidencias que indican que donde existen burós de crédito, la mayoría de los bancos consultan bases de datos sobre riesgo crediticio para decidir otorgar crédito de consumo, y más aún para crédito microempresarial. Además, la información obtenida de los registros ha sido mejor valorada que otras fuentes de información para evaluar la capacidad de crédito, incluso más que las garantías y los estados financieros.¹

Además, las evidencias empíricas indican que una mayor disponibilidad de información reduce las tasas de morosidad², y que la información sobre el historial crediticio tiene mayor poder de predicción sobre el cumplimiento de las obligaciones que los estados financieros³.

En los últimos años han surgido burós de crédito producto de iniciativas locales en algunos casos, o impulsado por inversiones extranjeras en otros. Aunque cada país puede tener características diferentes, se considera que de las experiencias obtenidas se pueden extraer enseñanzas que pueden guiar los servicios de información emergentes, mejorar los ya existentes y promover la creación de otros donde todavía no han surgido. Esta es la motivación del presente estudio, el cual abarca tres países de Latinoamérica: Perú, con servicios de información de riesgo crediticio recientes pero que han avanzado con rapidez; El Salvador, con servicios incipientes, y Uruguay, con una larga tradición en este tipo de servicios.

¹ Encuesta del Banco Mundial 1999-2000.

² Barron & Staten, citados por Galindo Arturo y Margaret Miller en una presentación realizada en el Seminario Sistemas de Reporte de Crédito Alrededor del Mundo, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C., Mayo 9, 2001.

³ Kallberg & Udell, citados por Galindo Arturo y Margaret Miller en una presentación realizada en el Seminario Sistemas de Reporte de Crédito Alrededor del Mundo, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C., Mayo 9, 2001.

1. Objetivos y Metodología

El objetivo general es desarrollar un conjunto de “mejores prácticas” sobre burós de crédito en el área microfinanciera, con base en las experiencias desarrolladas en varios países de Latinoamérica a la luz de los conocimientos ya adquiridos en mercados de información con mayor tradición y desarrollo, como el de los Estados Unidos de América. Esta información servirá de base para discusiones sobre el sector microfinanciero y el establecimiento de políticas que promuevan la creación de sistemas de información de riesgo crediticio como una forma de incrementar el acceso al crédito del sector microempresarial y para el fortalecimiento, viabilidad y sostenibilidad de las intermediarias financieras especializadas o con carteras dirigidas a este sector.

Para realizar el estudio se procedió a una serie de entrevistas con representantes del sector microfinanciero de cada país bajo estudio (El Salvador, Perú y Uruguay), haciendo énfasis en la iniciativa de interés particular, con usuarios del servicio y la institución reguladora y de supervisión de cada país. Se entrevistaron también expertos sobre el tema en los Estados Unidos. Además, se consultaron fuentes bibliográficas, incluyendo estudios previos, legislaciones y artículos relacionados. Los datos relevantes obtenidos se presentan en el documento y se utilizan en combinación con los conocimientos sobre el sector para hacer reflexiones sobre las condiciones que pueden favorecer la existencia y funcionamiento de sistemas de información de riesgo crediticio y de cómo estos servicios pueden impactar el sector microempresarial.

2. Perú

2.1 Descripción del Sector Microfinanciero

El sector microempresarial juega un papel protagónico en la economía peruana. Aunque algunas instituciones consideran que el número es mayor, las estadísticas que se manejan sobre el sector indican que en el Perú existen unos 3.2 millones de pequeñas y microempresas, las cuales aportan el 42% del PIB y emplean a 75% de la PEA. La mayoría de estas empresas se manejan y satisfacen sus requerimientos financieros de manera informal, por lo que los datos sobre el sector son más bien indicativos.

En Perú, instituciones reguladas y no reguladas ofrecen servicios financieros al sector. Las no reguladas abarcan ONGs y cooperativas que sirven nichos específicos, que pero por tener carteras de crédito muy pequeñas, no tienen gran peso relativo en cuanto a la cartera total dedicada al sector. Las reguladas abarcan las bancarias y las no bancarias. Las bancarias incluyen 9 de los 15 bancos con que cuenta el sistema financiero peruano, entre los cuales está uno especializado en las microfinanzas (Mibanco) y 5 financieras. Las no bancarias son las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYMES, 12), las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC, 14), y las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC, 12).

El riesgo de las carteras de crédito del sector microfinanciero peruano es moderado. Por ejemplo, el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (COPEME) trabaja con unas 40 organizaciones. Entre ellas hay 9 ONGs y cooperativas que ofrecen créditos grupales y 8 que ofrecen créditos individuales. Están además 10 EDPYMES, 13 Cajas Municipales, 13 Cajas de Ahorro y el banco Mibanco. A junio del 2001, estas instituciones tenían créditos activos por valor de US\$317,663 millones, con un saldo de cartera de US\$275,389 millones. De este último valor, el 44.1% corresponde a CMACs y el 23% a las CRACs, 14.5% a Mibanco, 12.2% a EDPYMES y el restante 5.8% las ONG y Cooperativas.⁴

El informe también reporta que el porcentaje de cartera PYME con riesgo mayor de 30 días⁵ era a esa fecha 12.9% para las ONG/Cooperativas, 12.8% para las CMAC, 9.5% para las EDPYMES y 2.2% para Mibanco.⁶ El informe no incluye el dato para las CRACs.

Los datos de COPEME representan el 70% del sector. No incluye algunas financieras y bancos que tienen intereses en la microfinanzas, como Solución, Banco del Trabajo, Banco Weise y ONGs de menor impacto.

Por su lado la Superintendencia de Banca y Seguro, en su Boletín de mayo 31 del 2001 de Instituciones Microfinancieras no Bancarias, que son las Cajas Municipales, Cajas

⁴ COPEME. Microfinanzas en El Perú. Año 2, Número 4, Julio 2001. Pág. 12.

⁵ Cartera PYME con riesgo > 30 días/Cartera PYME total.

⁶ Ibid. Pág. 21.

Rurales y las EDPYMES, reportó que la relación de cartera atrasada/créditos directos⁷, era de 7.97% para las EDPYMES, 16.45% para las Cajas Rurales y 6.33% para las Cajas Municipales. Para el sector de la banca múltiple, esa tasa era a marzo de 2001 de 10.31%, teniendo Mibanco las segunda más baja con 2.34%.⁸

2.2 Servicios de Información de Riesgo Crediticio

En el Perú funcionan dos burós de crédito privados (INFOCORP y CERTICOM) y una Central de Riesgo de la Superintendencia de Banca y Seguro, el organismo regulador y supervisor del sistema financiero. INFOCORP es propiedad de Equifax⁹ y anteriormente existía otro buró con participación de Trans Union (Riesgo Cero). Entrevistados dieron a entender indicios de interés de Trans Union y de Experian de participar en CERTICOM. A continuación se hace una breve descripción de cada uno de los burós de crédito existentes en el Perú.

INFOCORP/Equifax

INFOCORP es el principal buró de crédito del Perú. INFOCORP fue creada en 1997 por el Banco de Crédito y el Banco Wiese, dos de los principales bancos nacionales peruanos. Algunos meses después, el 51% de sus acciones fue adquirido por DICOM, una filial chilena de EQUIFAX. Los detalles de INFOCORP se presentan más adelante.

CERTICOM

El Centro de Riesgos Comerciales (CERTICOM) fue creado en 1997 por un grupo de bancos, uniéndose a Riesgo Cero e INFOCORP en el mercado de informaciones de riesgo crediticio. El surgimiento de estas tres agencias originó una fuerte competencia por el mercado, en la cual cada empresa trató de ofrecer un mejor y más confiable servicio en términos de amplitud de los datos proporcionados, su calidad, accesibilidad y velocidad con la cual la información era provista. Una de las principales herramientas de la competencia fue el precio de acceso, lo cual deprimió las utilidades, sacando de circulación a Riesgo Cero (que había sido adquirida por Trans Union), y manteniendo a CERTICOM por debajo de su punto de equilibrio. Como resultado, los bancos accionistas de CERTICOM han puesto sus participaciones en la empresa a la venta, y lo que parecía un elemento fuerte, ser propiedad de los bancos, al final se convirtió en una debilidad que ha limitado su expansión.

⁷ Cartera Atrasada/Créditos Directos (%).

⁸ Superintendencia de Banca y Seguro. Boletín de Instituciones Microfinancieras no Bancarias. Mayo 31 del 2001.

⁹ Equifax es un buró de crédito de origen norteamericano fundada en 1899. Es líder en su ramo en los Estados Unidos y el mundo, con presencia en 18 países de América, Europa y Asia, a través de empresas propias o asociadas. Tiene firmas afiliadas en varios países de Latinoamérica, tales como Brasil, Argentina, Chile, Perú, El Salvador, y recientemente en Uruguay.

CERTICOM ofrece sus servicios en línea vía modem (línea dedicada), teléfono y por fax. Incluye el servicio de reporte de riesgo crediticio, evaluación de cartera, verificación de domicilio, comercio exterior, entre otros. Registra unas 120,000 consultas por mes.

Central de Riesgo de la Superintendencia de Banca y Seguro

La Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguro es una unidad que se encarga de acopiar, procesar y distribuir la información de las personas naturales y jurídicas que tienen deudas con las entidades del sistema financiero regulado (Bancos, financieras, cajas rurales y municipales y EDPYMES). Como sistema de información de riesgo crediticio, la Central está operando desde 1968, aunque no fue hasta 1992 que la legislación bancaria peruana introdujo específicamente el término Central de Riesgos. A partir de 1998, con apoyo financiero del BID-COFIDE, la Central inició un proceso de modernización que aún persiste, para poder satisfacer la demanda de información del sistema y para ejercer sus funciones de supervisión.

Mensualmente, las instituciones reguladas entregan a la Central sus informaciones en un medio electrónico. La Central agrupa esas informaciones y la entrega a dichas instituciones también en medios magnéticos.¹⁰ Los burós de crédito privados también reciben la información, por la cual deben pagar unos US\$5,000 mensuales. A septiembre del 2001, su base de datos sumaba unos 1.5 millones de registros.

Aunque para 1998 la Central de Riesgos ofrecía servicios en línea a las instituciones reguladas, los mismos fueron descontinuados en el proceso de cambios de la tecnología de recopilación y organización de los datos. Se proyecta reiniciar este servicio cuando la migración a la nueva tecnología se haya completado y probado.

A partir del segundo trimestre del 2001, las informaciones que proporciona la Central de Riesgos también es presentada dividida en cuatro segmentos de préstamos: Comerciales, Hipotecarios, de Consumo y para Micro y Pequeña Empresa.

2.3 Ambiente Regulatorio y de Supervisión

Las Centrales de Riesgos están reguladas por la Ley No. 27489, promulgada en junio del 2001, bajo el nombre de "Ley que Regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información." Esta ley define a las Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS) como "las empresas que en locales abiertos al público y en forma habitual recolecten y traten información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito de difundir por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa, reportes de crédito acerca de éstas."

¹⁰ Anteriormente, la Central tenía acceso por Internet, pero está en proceso de migrar a nuevos sistemas informáticos (hardware y software) y adaptando la información a una nueva estructura contable impuesta por la SBS. Cuando termine el proceso, el acceso electrónico será restablecido.

Las CEPIRS pueden constituirse bajo cualesquiera de las formas permitidas por la Ley General de Sociedades y deben tener, como mínimo, a) Infraestructura informática adecuada para el tratamiento de la información recolectada; b) Procedimientos internos para una eficiente, efectiva y oportuna atención a consultas, quejas y reclamos, cuando sea el caso; y c) Controles internos que proporcionen seguridad en el desarrollo de sus actividades, así como procedimientos de validez de la información procesada.

Las fuentes de información sobre riesgo pueden abarcar fuentes privadas y públicas, sin necesidad de contar con la autorización de su titular, celebrando contratos privados con dichas fuentes, sin que se viole el secreto bancario o profesional.¹¹ También pueden recolectar información directamente de los titulares, a quienes deben informar de la existencia del banco de datos, la finalidad y consecuencias de los datos, así como el carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que se le planteen. La información no podrá ser recolectada por medios fraudulentos o ilícitos.

Se prohíbe a las CEPIRS obtener o difundir en sus reportes información sensible, que viole el secreto bancario o la reserva tributaria, información inexacta o errónea, e información referida al cumplimiento de obligaciones de naturaleza civil, comercial, tributaria o sobre quiebra, cuando hayan transcurrido cinco años desde que la obligación haya sido pagada o se haya extinguido en forma total o haya prescrito el plazo legal para exigir su cumplimiento.

La información puede ser proporcionada a terceros, luego de identificar con los medios adecuados al solicitante.

La Ley da derecho al titular de la información, de forma enunciativa pero no limitativa, los siguientes derechos: a) Acceso a la información referida a uno mismo registrada en el banco de datos; b) Modificación y cancelación de la información referida a uno mismo registrada en los bancos de datos que pudiese ser ilegal, inexacta, errónea o caduca; c) Rectificación de la información referida a uno mismo que haya sido difundida por las CEPIRS y que resulte ser ilegal, inexacta, errónea o caduca. En todo caso, los titulares pueden acceder a sus registros gratuitamente una vez al año o cuando la información haya sido objeto de rectificación.

2.4 Iniciativa COPEME/USAID/INFOCORP

Introducción

El Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (COPEME) desarrolla el Programa de Fortalecimiento de Instituciones de Microfinanzas, con el apoyo de la USAID, cuyo objetivo es “ampliar la oferta nacional de servicios financieros dirigidos a la microempresa de IMFs¹² que tengan una clara y demostrada autosostenibilidad operativa y financiera, brindándoles apoyo en consul-

¹¹ No es necesario que se informe al titular de la información que está incluido en la base de datos, pero éste puede solicitar un reporte de sus datos para asegurarse de su veracidad.

¹² Instituciones Microfinancieras.

torías, capacitación, información de clientes morosos, reportes de desempeño, seminarios, foros, pasantías y otros servicios.” Está en proceso de implantar operaciones de segundo piso para otorgar líneas de crédito y préstamos para patrimonio para IMFs seleccionadas.

Uno de los componentes del Programa de Fortalecimiento es la promoción del uso de servicios de información sobre riesgo crediticio. Para ponerlo en práctica, COPEME realizó un diagnóstico en 1998 sobre las centrales de riesgo y su utilización en El Perú. A raíz del mismo seleccionó a INFOCORP como proveedora de servicios de información de riesgo crediticio por su cobertura e interés en la microfinanzas (unos 7 millones de registros y 18 productos). Mediante acuerdo, el programa incluye el acceso a los servicios de INFOCORP por parte de las IMF participantes, con una tarifa igual a un tercio de su precio normal, el cual oscila entre US\$0.80 hasta a US\$5.00, dependiendo del volumen de consultas contratado.¹³ Como contrapartida, COPEME realiza esfuerzos para incorporar más información proveniente de sus organizaciones afiliadas a la base de datos de INFOCORP y de esa forma mejorar la cobertura de clientes.

De esta forma, el principal beneficio que reciben las organizaciones afiliadas a COPEME de este acuerdo es el acceso al servicio a una tarifa reducida, incorporando información de riesgo crediticio a su tecnología de análisis de crédito. Para INFOCORP, es una oportunidad para ampliar la cobertura de su base de datos, la cual puede ser accedida por cualquiera de sus clientes, además de los afiliados a COPEME.

El acuerdo entre COPEME e INFOCORP es sobre una base anual, renovable. Se espera que una vez las organizaciones afiliadas a COPEME comprueben las ventajas del acceso al servicio e incorporen los reportes de riesgo a sus tecnologías de análisis de crédito, estarán en condiciones y disposición de pagar el costo normal del mismo.

Organización de INFOCORP

INFOCORP es una empresa privada con fines de lucro. Está dirigido por una Junta Directiva elegida por sus accionistas. A nivel ejecutivo, cuenta con un Gerente General y Gerentes de cuatro Departamentos: Administrativo, Comercial, Sistemas y Operaciones. En total tiene una fuerza laboral compuesta por 70 personas, que laboran en la oficina central y una unidad de servicios al público, la cual ofrece informes y atiende las reclamaciones de los titulares de la información.

Clientes del Buró de Crédito

La base de clientes de INFOCORP es amplia. Incluye todas las instituciones reguladas del sistema financiero (bancos, empresas de leasing, cajas rurales y municipales, EDPYMES) y también organizaciones no reguladas.¹⁴ Como la información de las

¹³ INFOCORP subsidia la diferencia como un gasto por tener acceso a información del sector microfinanciero de una manera institucional.

¹⁴ INFOCORP tiene acuerdos directos con las organizaciones reguladas y con las no reguladas se está auxiliando de COPEME.

operaciones pasivas de las personas físicas y jurídicas es de dominio público, también es cliente el público en general: Cualquier persona puede comprar el informe de riesgo que se tiene sobre otra, sin tener que demostrar un interés justificado, siendo responsable del uso que le dé a la misma. El buró sólo tiene que identificar adecuadamente al solicitante de la información, ya que el titular de la misma tiene derecho a saber quiénes han consultado su registro en los últimos 12 meses. Sin embargo, a pesar de que el mercado de clientes personales es grande, su aporte a los ingresos es reducido, por lo que no es una prioridad para INFOCORP.

Competencia y Estrategia de Mercadeo

Al principio la competencia en el mercado de información de riesgo crediticio fue feroz. Tres burós de crédito buscaban un mejor posicionamiento, sobre la base de la calidad de sus servicios. A esto se sumaba una competencia de la misma Central de Riesgo pública, que ofrecía servicio en línea a las instituciones reguladas del sistema financiero, principales clientes institucionales de los burós de crédito. Entre 1997 y 1998 el mercado creció impulsado por la demanda de préstamos personales. Sin embargo, a partir de mediados de 1998 la economía peruana empezó a contraerse afectada por las crisis de Brasil, fenómenos naturales y conflictos políticos, achicando un mercado de por sí pequeño. Los clientes principales, que utilizaban en muchos casos los servicios de los tres burós, empezaron a decidirse por uno y racionar su uso.

En ese panorama la competencia se hizo más pronunciada iniciándose una guerra de precios. Uno de los burós, Riesgo Cero, cerró sus puertas en abril del 2000 y CERTICOM perdió una buena parte de su clientela. El ganador indudable fue INFOCORP, el cual controla en la actualidad más del 80% del mercado.

De acuerdo a sus directivos, la estrategia de mercado de INFOCORP se basó en ofrecer un servicio de calidad a un precio "razonable". La adquisición de nuevos clientes es el producto de esfuerzos de venta directa, explicando las ventajas del servicio y haciendo demostraciones de su uso. El uso de publicidad es mínimo y se limita a unas dos publicaciones anuales en la prensa escrita.

Información Compartida

La información provista en el producto principal, el informe sobre la situación crediticia de la persona, abarca los siguientes datos: Nombre o razón social, dirección, fecha de nacimiento, profesión/actividad, deudas con el sistema financiero regulado (totales, directas y contingentes), cuentas corrientes cerradas, tarjetas de crédito anuladas, protestos, deudas de consumo, deudas tributarias y número de consultas en el último mes (ver Anexo 1).¹⁵ Así, estas informaciones son tanto positivas como negativas.

¹⁵ La información de los reportes es tanto negativa como positiva, por lo que la base de datos incluye personas que no tienen obligaciones incumplidas. Además, la existencia de una Cédula de Identidad y un Registro Único de Contribuyente (RUC) evita confusiones por causa de homónimos.

La base general de datos a septiembre del 2001 abarcaba 6 millones de registros¹⁶, que generaban unas 300,000 consultas por mes. La información principal es actualizada mensualmente, aunque algunas en un tiempo menor, como la tributaria, la cual se verifica diariamente. En promedio, la información tiene un tiempo de atraso de entre 30 y 45 días.

Las fuentes de información son amplias y variadas. Incluye la base de datos de la Central de Riesgos de la SBS, de cámaras de comercio, del sistema tributario, comercio exterior, casas comerciales, empresas telefónicas, así como también datos levantados directamente por INFOCORP, entre otras fuentes (ver Anexo 2).

Mecanismos para la Protección de los Clientes

Como el tipo de información propia de los sistemas de información de riesgo crediticio es de dominio público, cualquier interesado puede solicitar los datos de terceras personas. Esta información tiene un costo, por lo que el acceso a la base de datos está limitado a los clientes institucionales, que acceden a la misma con claves de acceso. Los clientes personales pueden acudir a la unidad de servicio al público, donde pueden adquirir informes identificándose apropiadamente.

Mecanismos para la Protección de los Prestatarios

Los mecanismos de protección a los titulares de la información están especificados en la Ley que regula la materia, la cual ha sido descrita precedentemente.

Tecnología Empleada

La tecnología utilizada por INFOCORP para brindar sus servicios es variada. Varios servidores manejan las 18 bases de datos que dispone la empresa y los sistemas de comunicación e interconexión. Se trata de incorporar los avances tecnológicos de acuerdo a los requerimientos de un buen servicio para los clientes. Los clientes pueden interconectarse directamente vía modem por líneas dedicadas o por Internet a la página web. Los softwares utilizados son varios. Incluyen programas de manejo de base de datos (Oracle y otros) y aplicaciones especializadas desarrolladas de acuerdo a las características y requerimientos de los clientes.

Costos de Operación

De acuerdo a los ejecutivos de INFOCORP, establecer un sistema de la magnitud y características del mismo, requiere una inversión de alrededor un millón de dólares. Este monto podría variar de medio millón a millón y medio de dólares, dependiendo de la plataforma (equipos) que se utilice y de la tecnología (software) empleada.¹⁷

¹⁶ Incluye los datos de los afiliados a COPEME, pero no se limita a ellos.

¹⁷ No fue posible obtener información sobre los gastos corrientes de INFOCORP.

Precios de Acceso

El precio de acceso a los servicios es variado. Debido a la competencia del mercado, se han elaborado varias escalas tarifarias de acuerdo al volumen de consultas requeridas por los usuarios, estableciéndose descuentos de acuerdo a la escala que se escoja. En general, el costo por consulta puede variar de US\$0.80 hasta US\$5.00. Las personas particulares pueden adquirir registros a US\$8.00-10.00 por unidad. Estas son las tarifas normales, ya que para el caso de las organizaciones afiliadas a COPEME, las mismas se reducen a un tercio de su valor.

Aunque no se obtuvo información sobre los costos operacionales de INFOCORP, su nivel de operaciones actuales está por encima su punto de equilibrio, haciéndola una empresa autosustentable.

2.5 Impactos del Buró de Crédito sobre la Microfinanza

Los beneficios que tiene los burós de crédito sobre la microfinanza es todavía intangible y depende mucho de la colaboración de las organizaciones que participan en el sector. Todavía se percibe recelo de parte de estas organizaciones para compartir sus bases de datos, y algunas solo entregan informaciones sobre sus clientes morosos. Esto se convierte en un círculo vicioso que hay que romper: al no compartirse la información, cuando una organización investiga un cliente, sus datos no aparecen, desincentivando el uso del servicio. Aunque esta limitante podría enfrentarse con acuerdos formales que establezcan la obligatoriedad de entregar toda la información, este proceso debe ser gradual, profundizándolo a medida que se crea la cultura de compartir información.

La limitante anterior es uno de los factores que se pretenden atacar con la iniciativa COPEME-INFOCORP. De acuerdo a la gerencia de INFOCORP, la experiencia inicial ha sido positiva, permitiendo demostrar que la información ayuda a la toma de decisiones y que el mercado de una organización no es exclusivo de la misma. Anteriormente, la tasa de encuentro al acceder al sistema era de menos del 50%, y ahora supera el 65%, sobre todo en Lima y algunas provincias.

Queda la inquietud sin embargo sobre el conocimiento del nivel de riesgo real de una microempresa, partiendo del hecho de que en la misma participan normalmente varios parientes, con niveles de riesgos particulares. Como esta no es una información que se incorpora, el nivel de riesgo que se determina podría estar subvaluado.

De todas formas, las opiniones de los actores del sector financiero se inclinan en el sentido de considerar de gran utilidad los servicios de los burós de crédito. En ese sentido se expresó Jacinta Hammann, Gerente de Riesgo de COFIDE al opinar que el servicio “promueve la competencia por mejor servicio por parte de los intermediarios.”

3. El Salvador

3.1 Descripción del Sector Microfinanciero

En El Salvador se define microempresa como “las unidades económicas que tengan hasta 10 trabajadores y que tengan ventas anuales de hasta 600 mil colones, incluyendo tanto a aquellas sujetas a regulación como las que no lo están (sector informal).”¹⁸ Este sector desempeña un rol de gran importancia para la economía. Su contribución al PIB en los últimos años ha sido de aproximadamente 24% y emplea al 28.8% de la PEA y al 41.7% de la población ocupada (949,400 de 2,274,800).¹⁹

Para 1999, se identificó un total de 512,000 microempresas. El 91% de las mismas se encuentran en la categoría de subsistencia, el 73% son empresas unipersonales y el 65% son conducidas por mujeres. La razón fundamental para crear la empresa ha sido la de complementar el ingreso familiar (48.3%) y el 60.7% de los ingresos que obtienen lo invierten en el hogar. La principal actividad a la que se dedican es el comercio (un 47.0% del total). El 42.4% de las microempresas tiene de funcionamiento cinco años o menos.

Para los últimos doce meses, el 85.1% de los microempresarios no habían solicitado crédito y sólo el 13.5% solicitó y obtuvo crédito. De los que obtuvieron crédito, menos del 20% lo obtuvo de instituciones bancarias (incluyendo la Financiera Calpiá), menos de la mitad de instituciones financieras no bancarias (incluyendo ONGs), y el 23% lo obtuvo de fuentes informales, especialmente de prestamistas particulares, proveedores y de amigos o parientes. El 75% de los microempresarios dedicaron los recursos obtenidos para adquirir productos para revender o para materias primas, y sólo el 5% para la adquisición de equipos y maquinarias.

El espectro de fuentes de financiamiento para el sector microempresarial en El Salvador es amplio. Incluye bancos (18), cajas de crédito (49), banco de trabajadores (7), cooperativas de crédito (29) y ONGs, tanto especializadas como fundaciones con programas de crédito, (70-80).²⁰

3.2 Servicios de Información de Riesgo Crediticio

En El Salvador funcionan cuatro burós de crédito privados y una central de riesgo del organismo regulador y supervisor del sistema financiero. El principal buró es propiedad de la transnacional Equifax y se informó que recientemente se estaba llevando a cabo un estudio de factibilidad de otra transnacional interesada en invertir en el sector y posible-mente crear un buró especializado en las microfinanzas. A continuación se hace una breve descripción de cada uno de ellos.

¹⁸ Libro Blanco de la Microempresa, 1997. Pág. v.

¹⁹ CONAPYME-Ministerio de Economía. Características del Sector Microempresarial Salvadoreño – 1999. Pág. 13.

²⁰ Lenaghan, Tom. Microfinanzas y el Mercado de Información Crediticia en El Salvador. Marzo 2001. Pág. 1.

DICOM/Equifax

DICOM-El Salvador es una empresa privada con fines de lucro fundada en 1996 por un grupo de bancos locales conjuntamente con el buró de crédito DICOM-Chile. Equifax, accionista minoritario de DICOM-Chile adquirió la mayoría de las acciones de DICOM-El Salvador. Desde sus inicios, este buró se propuso la creación de una base de datos que cubriera todos los sectores de la economía. Aunque sus clientes iniciales fueron los bancos, en la actualidad sus afiliados abarcan todos los tipos de organizaciones que otorgan crédito, ya que dispone de la base de datos más grande de El Salvador, y con la gama de servicios más amplia del sector. Para octubre del 2000, DICOM lanzó al mercado financiero de las instituciones microfinancieras no reguladas un nuevo producto llamado CREDYMPES, especializado en datos sobre el sector microempresarial salvadoreño. Este producto incluye informaciones similares al reporte que se origina para las instituciones financieras reguladas, pero sobre personas y microempresas que constituyen el mercado meta de las no reguladas.

DICOM es el líder del mercado de informaciones de riesgo crediticio de El Salvador, teniendo como afiliados el 96% del sector bancario, el 100% de las tarjetas de crédito y de empresas de teléfonos celulares y un importante segmento de las empresas comerciales. Sus servicios incluyen las referencias crediticias, verificación y búsqueda de clientes, evaluaciones de cartera, y servicios complementarios de manejo de bases de datos y de recursos humanos. Sus servicios son accedidos vía Internet, módem y teléfono.²¹

Central de Riesgo de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

Esta Central de Riesgo mantiene una base de datos como herramienta principal de sus labores de supervisión bancaria, constituyendo a la vez una importante fuente de información para el sistema bancario y los burós de crédito privados. Colecta información de las instituciones reguladas del sistema financiero, incluyendo bancos, empresas de tarjetas de crédito y de seguros, y la única financiera de El Salvador, Calpiá, las cuales están obligadas por ley a entregar sus bases de datos de clientes activos con operaciones superior a los 25,000 colones (unos US\$2,867), aunque en la práctica entregan informaciones sobre todos sus clientes.

Mensualmente esta Central de Riesgo recibe la información de las instituciones reguladas y se las devuelve consolidada en un medio magnético. Para esto se proporciona a las instituciones un formato específico y un software para validar la información antes de entregarla a la Central de Riesgo. La información recibida y proporcionada es en base a cada mes, no histórica, y sólo puede ser utilizada por las instituciones financieras reguladas. La información es entregada y puede ser consultada en medios magnéticos o en línea.

²¹ Ibid. Pág. 7-8.

A septiembre del 2001, la Central de Riesgos manejaba una base de datos de 500,000 deudores que generaban unos 800,000 registros. Mensualmente, las instituciones reguladas hacían unas 14,000 consultas, tanto vía módem o en línea. A juicio de los directivos de la Intendencia de Supervisión, las instituciones reguladas no otorgan préstamos sin antes consultar la Central de Riesgos.

La información incluye Nombre, Registro de Contribuyente, clasificación dada por el banco, instituciones acreedoras, saldo a la fecha, y fecha de corte. Las clasificaciones dadas por los bancos va desde A hasta la E, y la ley permite hacer público los datos de aquellos clientes clasificados D y E. La Intendencia no cobra por consulta, ya que el 50% de sus costos de operación son cubiertos por las instituciones reguladas mediante un impuesto de 1/1000 sobre los activos de las mismas.

La Intendencia de Supervisión tiene en proyecto crear una base de datos independiente para entidades financieras no bancarias. Luego que se pruebe y se demuestre que no contaminaría la base de datos de las instituciones reguladas, ambas bases de datos se consolidarán para ofrecer un servicio unitario más amplio.

PROCRÉDITO

La Asociación Protectora de Créditos del El Salvador (PROCRÉDITO) es el buró de crédito más antiguo de El Salvador, ya que fue fundado en el 1967 como una organización sin fines de lucro promovida por las casas comerciales, aunque actualmente su clientela es abierta e incluye bancos e instituciones microfinancieras. Los servicios son ofrecidos a sus afiliados que pagan una cuota de suscripción y cuotas por consultas. Sus servicios incluyen referencias crediticias, verificación de clientes, gestiones de cobro y entrenamiento sobre análisis y cobro de crédito.

Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA)

La Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) tiene un sistema de información para sus 14 miembros del sector financiero regulado²². Mensualmente se alimenta la base de datos con los nuevos clientes de los afiliados con problemas de pago que han caído a la categoría C, D y E. Esa base de datos es actualizada y redistribuida entre los afiliados en medios magnéticos. Sirve de complemento a la base de datos de la SSB, ofreciendo un seguimiento histórico de los préstamos en mora de clientes activos y pasivos.

INFORED

INFORED es el resultado de una iniciativa apoyada por la USAID con seis organizaciones microfinancieras establecida en 1996, la cual incluía la recolección y distribución de información sobre deudores morosos. Ha evolucionado para constituirse en una empresa privada, cuyas características e historia se describen más adelante.

²² En este grupo no está incluida la Financiera Calpiá, pero se prevé su inclusión inmediatamente concluya su proceso de convertirse en banco, lo cual deberá producirse antes que termine el 2001.

3.3 Ambiente Regularorio y de Supervisión

Aunque el servicio de información sobre riesgo crediticio en El Salvador data de más de 30 años, todavía no se ha emitido alguna legislación específica al respecto. Por lo tanto, la legislación de referencia es la Ley de Bancos y lo concerniente al secreto bancario. La misma establece la posibilidad de poner a disposición del público las operaciones pasivas de los clientes del sector bancario (créditos), pero no las activas (depósitos). Esa legislación se refiere a las operaciones que realizan las personas y empresas con el sector financiero regulado, lo cual no tiene aplicación en los demás proveedores de financiamiento, como las casas comerciales e intermediarias financieras no reguladas.

En julio del 2001 se emitió una Ley que establece la supervisión para todas las instituciones financieras bancarias (que captan recursos del público). Estas instituciones deben entregar a la Intendencia de Supervisión todas sus transacciones y situación financiera. Esta información es consolidada, considerada confidencial, y sólo puede ser accedida por las instituciones reguladas. Los Burós de Crédito contratan con los bancos el acceso a la información, requiriéndose el visto bueno de la Intendencia de Supervisión.²³ La información del sistema sólo puede ser comercializada con las instituciones reguladas.

3.4 Iniciativa INFORED

Introducción

INFORED es una iniciativa apoyada desde sus inicios por la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID). Fue fundada en 1996 con el propósito de recolectar información sobre malos deudores y ponerla a disposición de seis organizaciones microfinancieras participantes del Proyecto de Innovación para la Microempresa (MIP). Este proyecto constituyó uno de los resultados más importantes de los esfuerzos de coordinación de las agencias vinculadas a la atención crediticia del sector en El Salvador, iniciados desde el mes de diciembre de 1994.

El objetivo del Proyecto fue mejorar los servicios a los clientes de programas de crédito microempresarial en El Salvador, a través de investigaciones, capacitación, coordinación e intercambio de información, y mejoramiento de la capacidad de las organizaciones para seguir de cerca y evaluar el impacto social y financiero de los programas de crédito. Con el componente de intercambio de información se perseguía el establecimiento y mantenimiento de una Base de Datos común de clientes en mora, dando origen a la creación de una Central de Riesgo especializada en las microfinanzas, lo cual se hizo en tres fases, iniciando en 1996 y culminando en el 2000:

²³ Este no es un requerimiento legal, aunque en la práctica se busca el visto bueno de la Intendencia de Supervisión. Lo que sí establece la Ley es que los contratos deben ser verificados para evitar que sean lesivos a los bancos.

Fase I- Intercambio de información básica a través de un formato sencillo (cédulas, institución y nombres de personas).

Fase II- Desarrollo y utilización de un sistema automatizado de recepción e intercambio de información vía modem (online), instalado en 1998. Esta fase se realizó en dos etapas. En la primera se intercambiaban datos sobre clientes en mora (monto, plazo, saldo, mora, categoría de riesgo y direcciones). En la segunda etapa se amplió la información intercambiada hasta alcanzar el intercambio de la base de datos completa en 1999.

Fase III- Institucionalización y sustentabilidad. En esta fase se adquirió un sistema automatizado con interfase WEB mejorando la accesibilidad y la composición del reporte, el cual ha estado disponible desde el 15 de julio de 1999.

La Central de Riesgo del proyecto MIP se convirtió en INFORED a finales de 1999 y estuvo funcionando bajo el control de la USAID hasta el 2000. En marzo de ese año, la iniciativa fue convertida en una empresa privada con fines de lucro, con el nombre de INFORED, S.A. de C.V., propiedad del grupo de seis instituciones de intermediación financiera locales²⁴, básicamente federaciones de cooperativas y ONGs, convirtiéndose en la única organización de riesgo crediticio enfocada exclusivamente a las micro y pequeñas empresas en El Salvador. Gracias a un proceso de captación de nuevos socios, la nómina de afiliados era a septiembre del 2001 de 20 organizaciones, incluyendo ONGs, cooperativas, una empresa financiera y una comunal.²⁵

El tipo de propiedad de INFORED y la naturaleza de sus organizaciones afiliadas lo convierten en un buró especializado en microfinanzas. Sin embargo, todavía es percibido como una ONG lo cual le dificulta la captación de clientes fuera de su sector de origen.

El lema de INFORED es “Información Ágil para la Toma de Decisiones Seguras” y su misión es “Minimizar el riesgo de las operaciones crediticias en nuestros clientes y socios a través del suministro de información segura y confiable para permitir una mayor fluidez comercial.”

Los servicios de INFORED son los siguientes:

- a) **Sistema de Referencias Crediticias:** Es el servicio principal y que da origen a la organización, que consiste en el informe sobre la situación crediticia de los prestatarios. INFORED lo define como “un sistema automatizado de recepción y procesamiento de información sobre la situación crediticia de una persona natural o jurídica.”

²⁴ Estas son: Fundación José Napoleón Duarte, ENLACE-CRS, Primer Banco de los Trabajadores, Fundación GENESIS y la Asociación para las Organizaciones y Educación Empresarial Femenina (OEF).

²⁵ En este grupo no está incluida la Financiera Calpiá.

- b) **Información de Domicilio:** Consiste en la verificación del domicilio de prestatarios.
- c) **Envío de Mensajes:** Permite a los clientes el envío de mensajes dirigidos a cuentas de correo electrónico o teléfonos celulares.
- d) **Cuentas de Correo Electrónico:** INFORED tiene un servidor especializado para brindar a los afiliados una dirección electrónica para mejorar sus comunicaciones.

Organización

INFORED es una organización pequeña, y así es su estructura. Está dirigida por una Junta Directiva compuesta por un representante de cada una de las 6 organizaciones asociadas. Esta Junta Directiva elige un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y un Tesorero. Además, designa un Gerente General.

El personal de INFORED es reducido. Cuenta con un Gerente General, un Gerente de Mercadeo, dos técnicos en informática incluyendo un Coordinador de Informática, más el personal de apoyo (asistente administrativa, secretaria, conserjería y seguridad).

Clientes del Buró de Crédito

En la actualidad INFORED tiene afiliadas veinte (20) organizaciones entre asociaciones e instituciones individuales, incluyendo una empresa comercial, dos cooperativas y 17 intermediarios microfinancieros. Su base de datos abarca unos 511,000 registros localizados en los 14 Departamentos de El Salvador, más del 40% de los cuales corresponden a San Salvador, la ciudad capital. Los clientes de INFORED son a la vez sus proveedores de información (sus afiliados). Esto hace a INFORED un sistema cerrado que se apoya en sus propios clientes para mantener su base de datos y generar sus ingresos, lo cual es un factor potencialmente limitante para su crecimiento.

Competencia y Estrategia de Mercadeo

Además de INFORED, en El Salvador operan otros proveedores de información de riesgo crediticio. Estos son DICOM (el principal buró), PROCRÉDITO, ABANSA, y la Central de Riesgo de la Superintendencia del Sistema Financiero. Por ser el único buró especializado en el sector microfinanciero, INFORED considera que no tiene competencia. Aunque DICOM, el principal buró de El Salvador, también reporta datos del sector microfinanciero pero su base de datos es general. Por otro lado PROCRÉDITO sirve más a los intereses comerciales, ABANSA a sus bancos socios y la Central de la Superintendencia no ofrece servicios al público en general, sino a las intermediarias financieras reguladas.

Tomando ese enfoque como referencia, la estrategia de mercadeo utilizada por INFORED ha sido simple. Se ha basado en un estudio de mercado que identificó 40 instituciones como clientes potenciales. Se han hecho esfuerzos para afiliar a los clientes potenciales mediante una oferta directa, ofreciendo también la capacitación necesaria para el uso de la tecnología. Además, se hace una publicación en la prensa semes-

tralmente. Aunque esos 40 clientes son el centro actual de la estrategia de mercadeo, INFORED reconoce la existencia de otros clientes potenciales, que incluyen la banca, el comercio, la industria, distribuidores de productos de consumo masivo, entre otros.

Información Compartida

El reporte generado y entregado por INFORED contiene información positiva y negativa sobre los créditos tomados por el cliente tanto de forma directa como indirecta²⁶ (como fiador). El reporte incluye nombre, número de identificación tributaria (NIT), el acreedor, tipo de crédito, fecha de otorgamiento, monto, plazo, saldo, mora, días de atraso, clasificación, garantías, fiador, entre otros. Además, recientemente se agregó un campo de información que muestra las últimas organizaciones que han consultado a un prestatario determinado, incluyendo las fechas de dichas consultas. La clasificación generada se basa en los días de atraso y el tipo de crédito -empresarial o personal- (ver Anexo 3).

La información abarca los clientes de sus 20 afiliados, que a septiembre del 2001 generaban unos 511,000 registros, provenientes de operaciones a nivel nacional, e incluye datos positivos y negativos. Los datos se actualizan mensualmente (a los 10 primeros días de cada mes), aunque algunos afiliados lo hacen quincenalmente. La información se actualiza utilizando un programa que recibe los datos con formato predeterminado. La misma se copia al disco duro, se carga al servidor, se actualiza, se valida, en un proceso automático, asignándole la clasificación de lugar.

En promedio, los afiliados realizan unas 6,500 consultas por mes (es decir, 270 consultas por día).

Mecanismos para la Protección de los Clientes y a los Prestatarios

INFORED garantiza el manejo ético de la información mediante un “sistema hermético”. Sólo pueden entrar al sistema los afiliados, y la consulta es confidencial. Las organizaciones afiliadas deben designar una persona que tendrá acceso a la base de datos, a quien se le asigna una clave, la cual es modificada periódicamente. Las consultas se hacen en base de una a una o por lotes, pero no con acceso generalizado a la base de datos.

La información no está disponible a las personas todavía, sino a las organizaciones afiliadas. Si una institución afiliada detecta un error en los datos del cliente, ya sea por solicitud del mismo o porque simplemente fue detectado, la institución corrige los datos y los reenvía a INFORED para corregir la información de este cliente.

²⁶ Los créditos indirectos se refieren a las contingencias que asume una persona al convertirse en fiador de otra. No incluye situación crediticia de parientes.

Tecnología Empleada

La tecnología utilizada incluye servidores de Internet, redes, páginas de Internet: uno de comunicación, uno de base de datos, uno de páginas en Internet. El sistema permite acceso por módem y por Internet.

Para tener acceso al servicio en línea, el usuario requiere equipos con al menos las siguientes características: Procesador Pentium con 32 MB en RAM y 200 MZ de velocidad, módem interno o externo con 33.6 KPS de velocidad, una línea telefónica no dedicada y Windows 95, cuya presencia es ya muy frecuente en las organizaciones afiliadas.

Costos de Operación

INFORED es un sistema pequeño, por lo que la inversión inicial requerida fue baja y sus costos operativos son reducidos. Para iniciar invirtieron en equipos y mobiliarios unos US\$100,000 y sus gastos operativos mensuales rondan los US\$5,000. Dado que su nivel de operación es todavía limitado, INFORED no ha alcanzado su punto de equilibrio y requiere de apoyo financiero externo para su funcionamiento.

Precios de Acceso

Para hacer uso del servicio se requiere ser socio, lo cual implica un pago de una cuota mínima de 500 colones al mes (unos US\$40.00), lo que permite unas 100 consultas mensuales. Las consultas adicionales tienen un costo de unos 5 colones por consulta, aproximadamente US\$0.40. El precio puede variar de acuerdo al número de consultas mínimas que contrate el afiliado.

3.5 Impactos del Buró de Crédito sobre la Microfinanza

El impacto del sistema de información de riesgo crediticio no se ha cuantificado. Sí se acepta que el servicio proporciona al proceso de análisis de solicitudes de crédito agilidad y transparencias, lo cual contribuye a la reducción del riesgo crediticio y con un potencial de ahorro en los costos operacionales.²⁷

El servicio permite la verificación rápida de los antecedentes de los prestatarios potenciales. De esta forma se agiliza el proceso de decisión, además de que ayuda a reducir el riesgo de incobrabilidad. Las informaciones proporcionadas ayudan a pronosticar el comportamiento futuro del cliente.

José Antonio Peña, Gerente de la Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas (FUNDAMICRO) de El Salvador opinó que "Como instrumento de análisis es excelente, hay conciencia de ello, pero hay limitaciones de información, altos costos y el uso que pueden dar a la información: Quitar clientes, dar información a otros; todavía hay

²⁷ Entrevista a Efraín Fuentes Vice-presidente de la Junta, INFORED

recelos. De todas formas, permite disminuir el sobreendeudamiento de las microempresas, medir el riesgo moral de pago, y conocer el historial de crédito y capacidad de pago.”

Sin embargo, no todas las intermediarias microfinancieras están haciendo uso del servicio de información de riesgo crediticio y las que lo han hecho, no han sustituido la tecnología de análisis tradicional, sino que se le ha agregado al mismo. De esta forma, sirve más bien como un filtro inicial: si el solicitante tiene un récord negativo, el proceso de análisis se detiene rechazándose la solicitud. Si el registro es positivo, se prosigue con el análisis. En consecuencia, el servicio se percibe como un elemento complementario que no puede sustituir el trabajo de un buen analista; pero al servir de filtro, permite ahorrar mucho tiempo y costos del proceso de evaluación.

En ese sentido, Ms. Silke Mufelmann, Gerente General de la Financiera Calpiá, única institución regulada especializada en microfinanzas, expresó que la información de los burós de crédito “Es un servicio complementario, pero nunca sacrificaré el trabajo de un buen analista, ya que hay elementos de análisis y clasificación que son subjetivos; pero el servicio es parte de una buena infraestructura financiera.” Agregó que en El Salvador “Todavía el proceso está en perfeccionamiento, muchas microempresas no están en la base de datos, por eso los bancos la usan para créditos de consumo, pero no para las microempresas.”

A favor del servicio también se manifestó el Lic. Luis Armando Montenegro, Intendente de Supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero, al expresar que el mismo “Disminuye el riesgo crediticio, agiliza el análisis en un crédito que dinamiza la economía, y facilita la supervisión del sistema que permite tomar acciones.”

4. Uruguay

4.1 Descripción del Sector Microfinanciero

La República Oriental de Uruguay es un extenso país de 176,000 kilómetros cuadrados con apenas 3.34 millones de habitantes, un tercio de los cuales reside en Montevideo, la ciudad capital. Las microempresas en Uruguay representan el 98% de todas las empresas constituidas y emplean el 51% de la Población Económicamente Activa (PEA). De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas (INE), para 1996 habían en Uruguay un total de 129,198 empresas, de las cuales 106,883 tenían cinco o menos empleados, con un promedio de 1.5, y 22,315 con más de cinco empleados, con un promedio de 20.4, siendo el promedio total de 4.5 empleados por empresa. El 63.7% de las empresas se encontraba localizado en Montevideo y el 37.3% en el resto del país, distribuido en sus otros 18 Departamentos.

El sector financiero regulado está compuesto por dos bancos oficiales, 22 bancos privados, 8 casas financieras, 12 instituciones financieras externas y 6 cooperativas de intermediación financiera.²⁸ De estas instituciones, las que tienen servicios definidos dirigidos al sector microempresarial son los bancos oficiales (estatales)²⁹ y las cooperativas. Los bancos privados, todos de capital extranjero, no tienen programas especializados ni estrategias para atraer la clientela microempresarial como tal, sin embargo sirven al sector mediante créditos de consumo, tarjetas de crédito y líneas de cheques diferidos.³⁰

Además de estas organizaciones, en Uruguay existen tres fundaciones que sirven el sector: FUNDASOL, la Fundación de Apoyo y Ayuda a la Mujer (FUAAM) y el Instituto de Promoción Económica y Social de Uruguay (IPRU). Por otro lado, en todo el país funcionan cooperativas de producción o de consumo que sirven segmentos cerrados (socios), que no tienen servicios al público y con impactos insignificantes en el sector microempresarial.

Gran parte de los fondos destinados al sector microempresarial Uruguayo provienen del Consejo Nacional para el Desarrollo (CND), con recursos aportados por el BID o con recursos asignados por el Estado. Durante el año 2000, el CND colocó en el sector microempresarial US\$15,378,281. De éstos, el 92% fue colocado en el sector financiero

²⁸ Estas cooperativas funcionan prácticamente igual que los bancos, con servicios similares, diferenciándose básicamente por sus orígenes y por el tratamiento fiscal que reciben, cuyos beneficios se han reducido sustancialmente. Algunos bancos existentes iniciaron como cooperativas.

²⁹ Estos son el Banco de la República Oriental de Uruguay (BROU), que controla cerca del 50% del Mercado financiero, y el Banco de Crédito, el cual surge de la fusión de dos bancos intervenidos por el Estado (Banco de Crédito y Banco Pan de Azúcar), y que gran parte de sus acciones pertenecen a la Corporación Nacional para el Desarrollo.

³⁰ A mediados de los 70, se emitió una Ley para darle forma jurídica a una práctica ya común: Cheques diferidos utilizados como instrumento de crédito. Éstos pueden ser emitidos por un plazo de hasta 6 meses y alrededor de ellos ha surgido un importante mercado secundario.

regulado y el 8% en el sector no regulado (dos cooperativas de productores de leche y FUNDASOL y FUAAM). El Banco de Crédito, propiedad del CND, colocó el 71% del total.

Las tasas de interés reinantes van de entre 10% y 12% con fondos en dólares y entre 50% y 65% con fondos en pesos. Estas altas tasas de interés (tomando en cuenta que la inflación estimada para el 2001 estará por debajo del 10%) para las colocaciones en moneda local es justificada por temores de devaluación de la moneda nacional y altos costos operativos de los bancos. La mayoría de las operaciones de las empresas medianas y grandes se realizan teniendo el dólar como referencia, mientras que en el sector microfinanciero una gran parte de las operaciones se realizan en pesos Uruguayos.

Por otro lado, las organizaciones microfinancieras consultadas reportaron tasas de morosidad de entre 2 y 4%. Estas tasas son bajas y comparables con el promedio de la banca privada que es de 2.8%.

4.2 Servicios de Información de Riesgo Crediticio

En Uruguay funcionan tres servicios de información de riesgo crediticio: un buró de crédito (Clearing de Informes, adquirido recientemente por Equifax), una central de información operada por la Cámara de Comercio y una central de riesgo del organismo regulador y supervisor del sistema financiero. No se encontraron indicios de interés de otras transnacionales de invertir en el sector. A continuación se hace una breve descripción de cada uno de ellos.

Clearing de Informes

La referencia obligada de los proveedores de crédito en Uruguay es Clearing de Informes, una de las experiencias de sistemas de información de riesgo crediticio más atípica de la región. Surge de una iniciativa privada de un ciudadano Uruguayo, que se convirtió en la principal fuente de información para los proveedores de crédito y que las personas se aterrorizan ante la expectativa de estar registrado en su base de datos, lo que implicaría serias limitantes para su acceso a crédito. Los detalles de esta empresa se presentan más adelante.

Liga de Defensa Comercial (LIDECO)

La Liga de Defensa Comercial, cuyos objetivos son la defensa del crédito, del consumo y la corrección comercial, estableció desde su fundación en 1915 un sistema de información inter-empresarial disponible exclusivamente a su membresía, pero que recoge información de todo el espectro empresarial Uruguayo. Para cada empresa registrada, LIDECO elabora un informe que abarca reporte de créditos, antecedentes comerciales y bancarios, datos constitutivos, marcas registradas, estados financieros, comercio exterior, referencias y seguros, entre otros. Sus usuarios principales son el sistema financiero y las grandes empresas.

La base de datos se alimenta de los registros públicos, del Banco Central, de tribunales judiciales, de información voluntaria y de investigaciones propias. La información se actualiza individualmente dependiendo del número de solicitud de informes sobre una empresa determinada. La base de datos abarca unas 125,000 empresas, número que representa la mayoría de las firmas, incluyendo las microempresas. De éstas, unas 25,000 se mantienen actualizadas y se hacen unas 20,000 consultas por mes.

La base de datos es accedida en línea por los afiliados, que pagan una cuota de membresía (unos 450 socios). El costo por informe es de US\$20.00 si está actualizada, reduciéndose a US\$10.00 si no lo está o es incompleto. Actualizar el informe por solicitud cuesta US\$50.00.

La Liga está negociando en la actualidad un acuerdo con el BID que le permita llegar a organizaciones que agrupan microempresas, con lo cual se persigue la democratización de la información.

Cámaras de Comercio y un Posible Nuevo Buró

En las ciudades cabeceras y otras importantes en cada departamento funcionan cámaras de comercio denominadas "Centros Comerciales". Estos centros disponen de bases de datos locales que comparten con sus afiliados. Además, mantienen acuerdos con Clearing de Informes para poner a disposición sus bases de datos y acceder a la base de datos a nivel nacional. A raíz de diferencias que no pudieron ser conciliadas, recientemente un grupo de 13 cámaras terminaron sus acuerdos con Clearing de Informes y están en proceso de crear un nuevo buró de crédito, que posiblemente se denomine "INFOCRED", todavía en gestación.

Central de Riesgo de la Superintendencia de Instituciones de Intermediación Financiera

Esta Central de Riesgo recopila información de las operaciones crediticias del sector financiero regulado (2 bancos oficiales, 22 bancos privados, 8 casas financieras, 12 instituciones financieras externas y 6 cooperativas de intermediación financiera) que sobrepasan los US\$8,000.00. Estas instituciones están obligadas por Ley a entregar estas informaciones a la Superintendencia cada tres meses. La Central agrupa estas informaciones y las pone a la disposición exclusiva de las instituciones reguladas mediante conexión en línea. El reporte presenta el monto total de la deuda y las instituciones con las que se tiene compromiso, así como las calificaciones mejor y peor otorgada por las instituciones a cada persona/empresa (de 1 a 5). A junio del 2001, la Central tenía unos 146,151 registros, entre deudores y garantes.

Además de estos datos, la Superintendencia publica en el Internet los cheques devueltos y las cancelaciones de cuentas corrientes con sus titulares. En un principio, esta información anteriormente se publicaba; después se proporcionó sólo a Clearing de Informes y a los bancos; pero ahora está nuevamente disponible al público en general. Ésta puede ser accedida por Internet sin restricciones.

4.3 Ambiente Regulatorio y de Supervisión

Las normas bancarias establecen la obligación a las instituciones financieras reguladas de entregar a la Superintendencia de Bancos sus operaciones crediticias que sobrepasen los US\$8,000.00. Esta información es consolidada y puesta a disposición de las instituciones reguladas, que pueden hacer uso de ella de forma exclusiva para sus operaciones habituales. La información compartida es sobre las operaciones pasivas de los clientes del sistema, protegiéndose las activas por el secreto bancario.

Sobre ese tema han surgido controversias en Uruguay. Algunos sectores opinan que el secreto bancario abarca tanto las operaciones pasivas como activas, mientras que para otros son sólo las pasivas. La Superintendencia ha optado por poner a disposición sólo las operaciones pasivas y limitar su acceso sólo a las instituciones reguladas y para uso de sus operaciones habituales. Para las instituciones no reguladas no se ha emitido legislación alguna que norme el uso de su información.

Por otro lado, la legislación obliga a las empresas que facturan anualmente US\$1,300,000 o más a registrar sus estados financieros por ante la Auditoría Interna de la Nación. Esta información es de acceso público, a un costo determinado.

4.4 Iniciativa Clearing de Informes

Introducción

Clearing de Informes es una de las experiencias de sistemas de información de riesgo crediticio más interesante por su origen, características e impacto en la cultura de pago en una nación. Fue fundada en septiembre de 1954 por el señor Luis Alberto Lorigo, quien la desarrolló hasta convertirla en la empresa atractiva y rentable que es hoy día. Para 1980 sus operaciones fueron computarizadas. Su tradición fue continuada por su hijo José Luis Lorigo, quien estuvo al frente de la misma hasta el 2000, como Gerente General, miembro de la Junta Directiva y además continuará como asesor.

En abril de 1998 la totalidad de las acciones de Clearing de Informes fue adquirida por The Exxel Group por unos US\$12 millones, y en junio del 2001 por Equifax. A pesar de estas adquisiciones, el personal de Clearing de Informes sigue siendo totalmente Uruguayo.

Clearing de Informes se ha convertido en una empresa conocida por todos en Uruguay. Proporciona informaciones a sus afiliados de una forma ágil y sencilla, indicando si la persona física o jurídica investigada tiene obligaciones incumplidas o atrasadas.³¹ Los nuevos propietarios de Clearing se proponen introducir cambios fundamentales en los servicios que ofrece la empresa. Entre esos cambios se destacan la reformulación de la

³¹ La información proporcionada es básicamente negativa, aunque la ausencia de datos negativos de una persona se convierte en una información positiva.

base de datos y los reportes para incluir información positiva y lograr una mayor presencia en las ciudades del interior de Uruguay.

Organización

Clearing de Informes está dirigida por una Junta Directiva elegida por la Asamblea de Accionistas. Cuenta con una Gerencia General y cuatro Gerencias: Operaciones, Informática, Administración/Promoción e Investigación y Desarrollo. Cuenta con 74 empleados y no tiene sucursales.

Clientes del Buró de Crédito

El servicio de información de Clearing de Informes no es abierto; el mismo es accedido por sus afiliados institucionales, que suman unos 2,600 clientes directos, más alrededor de 1,000 afiliados indirectos a través de unas 16 Cámaras de Comercio distribuidas por todo el país. Sus clientes son todas las instituciones del sistema financiero regulado, empresas comerciales y de servicios y hasta fundaciones que ofrecen créditos a la microempresa.

Competencia y Estrategia de Mercadeo

Es la impresión generalizada de que Clearing de Informes monopoliza el mercado de información de riesgo crediticio en Uruguay. El servicio de información de LIDECO está restringido a sus 450 socios y es un reporte empresarial, no de riesgo crediticio. Asimismo, las cámaras de comercio manejan bases de datos locales, y de todas formas la mayoría de las mismas tiene acuerdos de colaboración con Clearing. La competencia potencial se crearía si las cámaras de comercio que se alejaron de Clearing tienen éxito en crear un buró de crédito alternativo y posicionarse en un mercado donde la palabra Clearing se ha convertido en sinónimo de buró crédito.

Clearing de Informes tiene una Gerencia Administrativa y de Promoción, que cuenta con ocho promotores y un Director. Montevideo ha sido dividida en cuatro zonas atendidas por dos promotores, que también laboran en los demás Departamentos de Uruguay. Estos promotores constituyen una fuerza de venta que visitan a los clientes potenciales, sobre todo en Montevideo, Canelones y Maldonado, y se apoyan en las Cámaras para promover el servicio a nivel local. También se promueve en Internet a través de su sitio de Internet y ocasionalmente coloca alguna publicidad en periódicos, radio, al igual que participa en eventos como ferias.

Información Compartida

Una de las características de la información ofrecida por Clearing es su simpleza. Eso permite la agilidad en el servicio y en la actualización. Sin embargo, la información se limita a los aspectos negativos, que podría ser un obstáculo hacia el futuro y probablemente uno de los aspectos que podrían cambiar con la intervención de Equifax.

El reporte tiene una dimensión de 8 pulgadas de largo por tres de ancho, que incluye nombre de la persona/empresa, Cédula de Identificación/Registro Único de Contribuyente, domicilio, profesión y/o lugar de empleo/razón social, operaciones incumplidas y atrasos (afiliado, fecha, monto, plazo, último pago y saldo), solicitudes de informes e información adicional (ver Anexo 4).

La base de datos de Clearing contiene 1,660,000 registros de personas y 180,000 de empresas. Esto no implica que esa cantidad de personas y empresas ha tenido problemas de pago, sino que se les ha abierto un registro.³² Sus 3,614 clientes, de los cuales 1,070 están fuera de Montevideo, realizan en promedio entre 200,000 y 220,000 consultas por mes.

La actualización es un proceso continuo: Los afiliados envían registros a medida que sus clientes han incumplido con una obligación. Una vez registrada la información, la misma se mantiene por 9 años a partir de la fecha de la generación de la obligación no cancelada y 2 años a partir de la fecha en que la misma ha sido saldada.

Mecanismos para la Protección de los Clientes

Como se mencionó anteriormente, sólo tienen acceso a la base de datos los afiliados al sistema. Para esto se le asigna a cada afiliado una clave de acceso, que permite su entrada y la contabilización del uso de los servicios.

Mecanismos para la Protección de los Prestatarios

El registro de una obligación incumplida puede ser solicitada por cualquier afiliado. Sin embargo, el solicitante debe proporcionar la documentación escrita que demuestre la existencia de esa obligación y del no cumplimiento de la misma. Una vez se decide registrar la obligación incumplida, si la persona no tiene un registro anterior, se le avisa automáticamente que ha sido incluido en el Clearing, para que pueda hacer reclamaciones si ha lugar. La información es utilizada por los afiliados a su responsabilidad. Se comprometen a usarla de forma confidencial y exclusiva para sus actividades habituales.

Las personas registradas tienen derecho a conocer su informe gratuitamente. Si no están de acuerdo, tienen derecho a variar la información presentando la documentación que demuestre la inexistencia de la obligación o que están al día. Si el afiliado ha informado incorrectamente, puede ser demandado por el titular de la información si la misma le ha causado daño. Cuando la obligación ha sido saldada, la empresa tiene un plazo de 24-48 horas para informarlo al Clearing. La empresa puede ser desafiliada del Clearing si no es responsable en la entrega y uso de la información.

Consciente del impacto que tiene para una persona o empresa estar registrada en su base de datos, Clearing de Informes sugiere a sus afiliados que la solicitud de registro de un cliente moroso sea uno de sus últimos recursos, por lo que deben agotar primero las gestiones normales de cobro.

³² Cuando un afiliado solicita información de una persona y la misma no está registrada, se le abre un registro, aunque el mismo quede en blanco.

Otro aspecto es que una persona no puede ser reportada más de una vez por la misma obligación. Esto crea un problema para las obligaciones amortizables, las cuales pueden generar incumplimientos en diversas oportunidades. Para enfrentar esto, Clearing de Informes permite a los afiliados retirar el registro de un cliente de este tipo que incumple, para poder volverlo a incluir en un futuro. Pero a la vez, esto puede generar una injusticia ya que los clientes que saldan definitivamente una deuda con un atraso quedan registrados por dos años, pero aquellos que se retrasan y son retirados no permanecen registrados.

Tecnología Empleada

La tecnología utilizada para brindar el servicio es estándar: Servidores para el manejo de base de datos e intercomunicaciones, con los softwares requeridos. El servicio puede ser accedido por los afiliados vía líneas dedicadas, Internet y por teléfono.

Precios de Acceso

El precio de acceso depende de la categoría que escoja el afiliado. Se están estableciendo cinco categorías, empezando con una que paga \$150/mes (unos US\$44.00), que da derecho a 10 informes por mes, y en promedio unos \$250. El precio normal por informe es de \$19.68, más el 24% de IVA (unos US\$7.10).

4.4 Impactos del Buró de Crédito sobre la Microfinanza

Se estima que la morosidad de la cartera de crédito del sector microempresarial en el Uruguay es cercana al 2.5%, la cual es bastante baja comparada con cualquier país de la región. No se puede afirmar que esto se deba exclusivamente a los servicios de Clearing de Informes, pero representantes del sector microempresarial Uruguayo admiten que los mismos tienen un impacto muy significativo en ese comportamiento.

Aunque la participación del sector microempresarial en el mercado de crédito no es muy profunda a nivel del sistema bancario, este sector hace uso de los servicios financieros convirtiéndolos en instrumentos de financiamiento. Sobresale el uso de tarjetas de crédito y los cheques como promesas de pago que pueden ser descontados, instrumentos a los que se tiene acceso sólo si no se tiene un registro crediticio negativo. De todas formas, es muy difícil en Uruguay obtener un crédito si se está registrado negativamente en el Clearing. Esta realidad se convierte en una fuerte presión para honrar los compromisos. De hecho, la amenaza de reportar a un deudor en el Clearing es algo que aterroriza, pues eso, de acuerdo a muchas personas consultadas, equivale a una especie de “muerte civil.”

Aunque la información del Clearing es básicamente negativa, el no estar registrado en él o estar registrado pero sin antecedentes negativos es un activo importante para que cualquier persona o empresa pueda obtener un crédito. Muchas veces, esa referencia positiva (o al menos no negativa) es la única garantía que tienen muchos microempresarios para respaldar una solicitud de crédito.

5. Conclusiones

5.1 Condiciones Cruciales para la Eficacia

De las experiencias analizadas en los tres países estudiados y de las opiniones de los actores involucrados, se pueden extraer una lista de condiciones que son cruciales para el funcionamiento eficaz de un sistema de información de riesgo crediticio. Esta lista no es exhaustiva y el orden no implica necesariamente una priorización de las mismas.

Cobertura: Las bases de datos de los burós de crédito deben tener cobertura nacional y abarcar todos los sectores. Es muy desalentador para los usuarios acceder al sistema y no encontrar registros sobre sus clientes potenciales. Esto debe ser un esfuerzo combinado de los organismos de supervisión gubernamentales, que deben tener la autoridad legal para requerir la información, y de los burós que deben tener los mecanismos para integrar todas las fuentes de información disponibles y generar otras por cuenta propia.

Actualización: La información proporcionada debe ser actualizada. Esto requiere de mecanismos dinámicos de captura, digitación y validación de los datos. El incumplimiento de una obligación puede ser un indicador de problemas que se avecinan. Los proveedores de crédito deben conocer esa situación antes que sea demasiado tarde y hayan comprometido sus recursos y en muchos casos agravado la condición del prestatario.

Confiabilidad y Objetividad: Las informaciones proporcionadas deben reflejar una realidad objetiva y permitir sustentar las decisiones sobre el otorgamiento del crédito.

Relevancia: Los reportes que se generen deben contener la información necesaria y relevante para tomar la decisión. El exceso de información puede ser tan perjudicial como la limitación de la misma y puede provocar su no uso o la pérdida de tiempo valioso: no debe ser en exceso pero tampoco tan resumida que sea inútil. Hay que tomar en cuenta que las instituciones microfinancieras manejan créditos pequeños, que requieren agilidad. Es preferible que se diseñe un reporte con diferentes niveles: primeramente uno con la información básica relevante, con la posibilidad de pasar a otros niveles para profundizar la información de acuerdo a las necesidades.

Agilidad y Creatividad: Las centrales de crédito deben ser ágiles. El reporte debe ser bien diseñado para que permita el acceso rápido a la información y de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Costo Competitivo: Se persigue con el uso del servicio de información reducir el costo operacional del proceso de recolección y análisis de datos. Si el mismo sólo contribuye a incrementar los costos, entonces no está cumpliendo con una de sus metas esenciales y las organizaciones no podrán o querrán hacer uso del servicio.

Valor Agregado: Los burós recolectan informaciones que normalmente también están disponibles para sus clientes. Es función de los mismos incorporarles otros componentes, procesarlas y ponerlas en condición de ayudar a los usuarios en su toma de decisiones.

Además, las tecnologías utilizadas y las experiencias adquiridas permiten ofrecer otros servicios complementarios valiosos para los clientes.

Mecanismos de Acceso Asequibles: Los mecanismos de acceso a la información no deben constituirse en barreras para los usuarios o imponer altas necesidades de recursos. Esto requiere creatividad y flexibilidad en la estructuración de los servicios de información. Esto es de gran relevancia para intermediarias microfinancieras basadas en las provincias. Algunas organizaciones no tienen acceso a la tecnología, y si la tienen, la velocidad es lenta. Hay lugares remotos con problemas de servicio telefónico (como en Perú). Para solucionar esta limitante podrían habilitarse cabinas de consultas a nivel regional.

Registro de Identificación: La existencia de un sistema de identificación único para las personas (Cédula de Identidad, Seguro Social) y para empresas (Registro de Contribuyente) facilita la recolección de datos y el manejo de la base de datos, evitando confusiones y errores por homónimos y duplicaciones. En los casos estudiados, al momento de la investigación esto no era un problema relevante (aunque en El Salvador todavía el problema no está totalmente resuelto), aunque sí lo fue en períodos anteriores.

Marco Legal: Las instituciones de intermediación financiera deben estar obligadas por ley a reportar sus informaciones, pero esto no es suficiente. La legislación en vigor debe armonizar los intereses de los titulares, intermediarios y usuarios de la información. Sobre todo, a los titulares de la información debe garantizárseles los derechos a la privacidad y a la exactitud de la información, así como el uso debido de la misma.

Atención a los Titulares de la Información: Además de la legislación que proteja la privacidad de los titulares de la información y el uso de la misma, los sistemas de información de riesgo crediticio deben permitir el acceso libre a los titulares sobre su propia información, y poner a su disposición mecanismos ágiles para su corrección. La legislación de Perú al respecto es un buen ejemplo de cómo enfocar los derechos de los titulares de la información.

Centrales de Riesgo Públicas: La existencia de centrales de riesgo públicas debe permitir facilitar las labores de los burós privados sin convertirse en competencia (como fue vista en un momento la central de riesgo de Perú), pero a la vez debe promover el uso correcto de la información.

5.2 Retos a Vencer para una Inserción Adecuada del Sector Microempresarial en el Sistema de Buró de Crédito.

Resistencia Entregar o Compartir Información: El temor al robo de clientes es sólo una causa potencial de esa resistencia. En muchos casos, fundaciones o otras organizaciones no gubernamentales han elaborado programas de microfinanzas enfocándose en una población meta que no era servida anteriormente. Esa población es vista como de su "propiedad". Por otro lado, la rotación de las carteras de esas organizaciones, incluyendo Cooperativas y Cajas de Ahorro y Crédito es muy baja, cuya población constituye un ni-

cho cerrado del cual tienen bastante conocimiento. Bajo esta situación, los beneficios de estar afiliados a un buró de crédito no son muchos, o al menos, en algunos casos no justifica los costos de la tecnología requerida para la conexión y el costo de acceder al servicio.

Tecnología de Crédito: Se requiere que las organizaciones modifiquen sus tecnologías de análisis de crédito para poder incorporar la información de centrales de riesgo en la toma de decisiones, no como algo adicional o complementario, sino como un mecanismo integral del proceso.

Captura de la Información: El proceso de captura de información no debe sobrecargar a las organizaciones que las proporcionan. Al iniciar el proceso, debe procederse en etapas y posibilitar el aprendizaje, basándose en procedimientos y estructuras sencillas. Muchas instituciones microfinancieras tienen un personal limitado que no pueden comprometerlo por mucho tiempo a procesar la información a entregar a los burós de crédito.

Utilidad de la Información: Hay que demostrar que el uso de la información provoca resultados positivos. No es entrar a un servicio para estar a la moda; el mismo debe tener impacto en los costos operacionales y en la reducción del riesgo agregado de la cartera de crédito. Una ONG por ejemplo, no destinará parte de su limitado presupuesto a pagar por una información que no le aporte al proceso de toma de decisiones.

Tecnología de Acceso: Las centrales de riesgos/burós de créditos deben diseñar los medios de acceso a la información tomando en cuenta las limitaciones tecnológicas de los usuarios, que en el caso de organizaciones microfinancieras son mayores, por sus limitaciones de capital y por estar ubicadas en algunos casos en regiones apartadas con poca infraestructura de telecomunicaciones.

5.3 Otras Lecciones Aprendidas

Las informaciones que provean los sistemas de información de riesgo crediticio deben ser tanto negativas como positivas, para permitir a los analistas forjarse un mejor criterio sobre las capacidades de crédito de los clientes. Sin embargo, esto no debe provocar que los reportes sean complicados, pues es preferible mantenerlos simples y entendibles, y esa simpleza también debe facilitar el proceso de actualización de los datos. La simpleza del reporte ha sido uno de los elementos fuertes de Clearing de Informes en Uruguay.

Se pudo comprobar que el mercado de información de riesgo crediticio ha sido atractivo para la inversión extranjera, y que esa participación externa puede contribuir a un avance en la tecnología de captura, procesamiento y entrega de la información e impulsar la calidad y variedad de la información compartida. En el caso de Uruguay, se espera que la intervención de Equifax variará sustancialmente la mezcla de servicios de Clearing de Informes, incorporando explícitamente información positiva en los reportes de riesgo crediticio.

La existencia de competencia en los servicios de información de riesgo crediticio contribuye a reducir el precio a los usuarios, facilitando el acceso al servicio de las instituciones especializadas en el sector microempresarial, bajando los costos de obtener información sobre sus usuarios. Sin embargo, una competencia en base a precios puede poner en peligro la existencia de la competencia misma, como ocurrió en el Perú con Riesgo Cero. Un elemento importante para promover la competencia leal es la legislación, la cual debe asegurar el flujo de la información y su uso correcto.

Un elemento importante a resaltar es que el efecto de los registros de crédito se basa en su credibilidad, por lo que los proveedores deben asegurar la neutralidad y promover su uso correcto y generalizado. La propiedad del buró puede tener incidencia en la credibilidad de sus datos y se sugiere que la misma sea independiente de los usuarios. Por ejemplo, que el buró no sea propiedad de los bancos, como CERTICOM en Perú ni de sus usuarios como INFORED en El Salvador.

Dado que las condiciones en las economías no se mantienen estables (lo cual es más cierto en los países en desarrollo), muchos microempresarios, en situaciones de crisis, pueden verse forzados a incumplir sus obligaciones temporalmente. Si las tecnologías de análisis de crédito no toman esto en cuenta, buenos microempresarios pueden ser excluidos del acceso al crédito injustamente, y en caso extremo, el servicio como tal puede colapsarse al no poder proporcionar información que tome en cuenta esa realidad circunstancial. Esto ha sido una preocupación para algunos expertos en Uruguay, que plantean la posibilidad de que en algún momento un número considerable de microempresarios se resignen y no hagan el debido esfuerzo para mantenerse al día con sus obligaciones.

Al mismo tiempo, los gobiernos deben mantener una adecuada supervisión de la calidad y del uso de la información. Es peligroso que un organismo privado ejerza mucho poder sobre el presente y futuro de las personas, sin que el Estado asegure su neutralidad. La eficiencia del servicio de Clearing de Informes puede ser ensombrecido por el temor que provoca en las personas la posibilidad de aparecer en sus registros.

ANEXOS

ANEXO 1: PANTALLA DE ENTRADA CON LISTA DE SERVICIOS Y RESUMEN DE REPORTE DE INFOCORP-EQUIFAX (PERÚ)

INFOCORP

EQUIFAX

INFOCORP NOMBRE 00/00/00 OO:00 YA42 TINFET01

DOCUMENTO 0001 DE 0003 : 1 00050000001

Nombre o Razón Social :

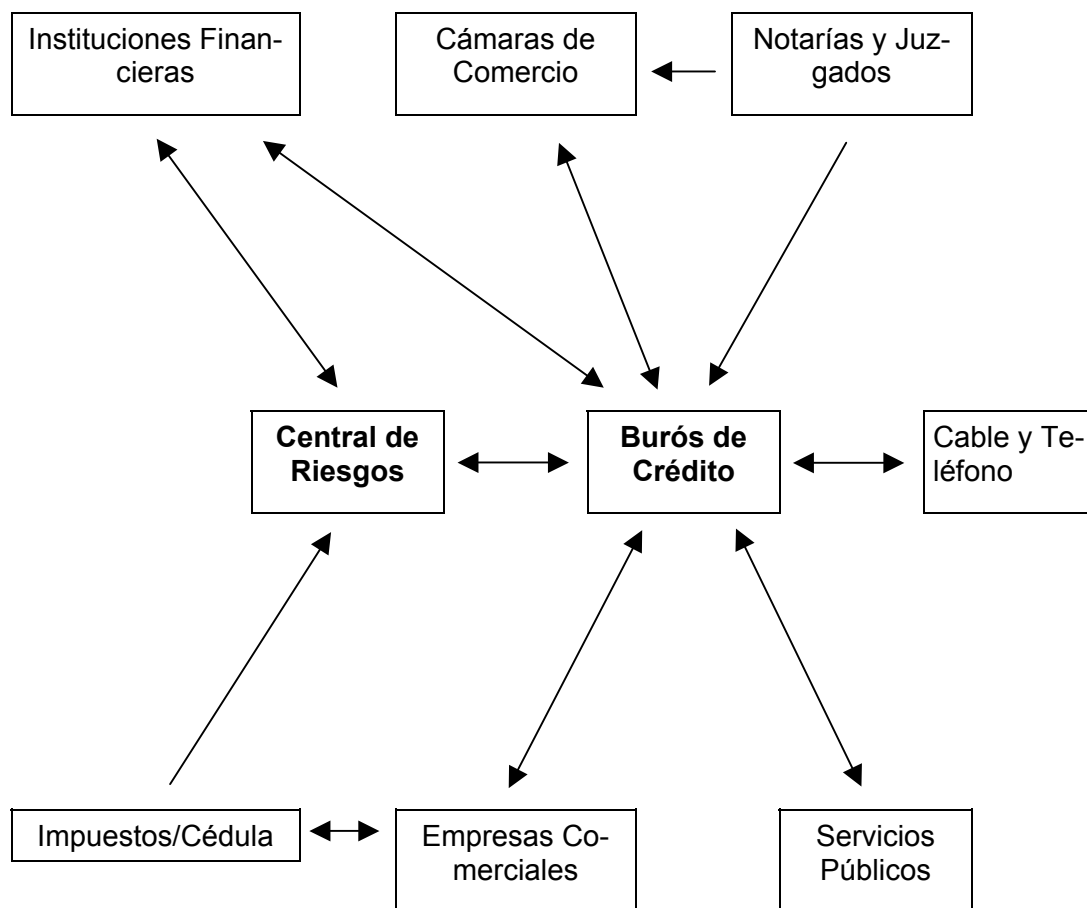
----->>> Resumen de Productos <<<<-----

Pág. : 001

S	Producto	Totales por Producto:	
	DirPersonas	F. de Nacimiento:	Profesion:
	DeudaSBS	Ultimo periodo:	Total deuda en soles:
	CtaCteCerr	Cuentas Cerradas:	Ultima relacion:
	TarjCredAnul	Tarjetas Anuladas:	Ultima relacion:
	Protestos	Letras:	Pagares:
	DeudaConsumo	Ultimo periodo:	Total deuda en soles:
	SICOM	Acreedores:	Documentos registrados:
	IndCounsltas	Ultimo mes:	Ultimo trimestre:
	VerifDomic	Ultima verificacion:	Nro Verificaciones:
	VerifTrabajo	Ultima verificacion:	Nro Verificaciones:
	Direcciones	Fecha ultima direccion:	Nro de direcciones:
	DirSUNAT	Activ:	Depto:
	InfNegSUNAT	Periodos deuda coactiva:	Nro omisiones:
	RepLegales	Es Representante legal de:	Ultima actualizacion:
	ProtXGirador	Total documentos:	Total docs desde 01/01/1998:
	ConSBSDeudor	Ultimo periodo:	Total deuda en soles:
	ActivCOMEX	Importacion:	Exportacion:
			Ultimo mes mov:

F1 F2 F3 F4 F7 F8 F9 F10 SF1 SF2 SF3 SF5 SF11 CLEA
 AYUD IMPR RNIV ARGU RPAG APAG RPER APER CLAV IPER USUA APLI CASI FIN
 SELECCIONE CON "X" Y PRESIONE ENTER Accion :

Nota: Para cada uno de los productos se puede generar un reporte en detalle

ANEXO 2
FLUJO DE INFORMACIONES CREDITICIAS

Bibliografía Consultada

CONAPYME-Ministerio de Economía. **Características del Sector Microempresarial Salvadoreño – 1999**. Marzo 2001,

Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (COPEME). **Microfinanzas en El Perú**. Año 2, Número 4, Julio 2001.

Corporación Financiera de Desarrollo, S.A. (COFIDE). **Memoria Anual 2000**. Lima, Perú.

Galindo, Arturo y Margaret Miller. **Can Credit Registries Reduce Constraints? Empirical Evidence on the Role of Credit Registries in Firm Investment Decisions**. Documento preparado para ser usado en el Seminario "Towards Competitiveness: The Institutional Paths?". Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Santiago de Chile, Marzo 16, 2001,

Lenaghan, Tom. **Microfinanzas y el Mercado de Información Crediticia en El Salvador**. Marzo 2001.

Libro Blanco de la Microempresa. San Salvador, 1997.

Miller, Margaret. **Credit Reporting Systems Around the Globe**. Documento preparado para ser usado en el Seminario de Políticas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Washington, D.C., Mayo 9, 2001,

Superintendencia de Banca y Seguro. **Boletín de Instituciones Microfinancieras no Bancarias**. Mayo 31 del 2001.

Superintendencia de Banca y Seguros. **Información Financiera de Banca Múltiple, Empresas Financieras, Empresas de Arrendamiento Financiero y Entidades Estatales**. Lima, Perú. Marzo 2001.

Lista de Personas Entrevistadas

El Salvador

Ms. Silke Müffelmann
Gerente General
Financiera Calpiá, S.A.

Robin Young
Subdirectora
Development Alternatives, Inc.
Programa Fortalecimiento de las Microempresas Rurales

Lic. Luis Armando Montenegro
Intendente de Supervisión
Superintendencia del Sistema Financiero

Efraín Fuentes
Vice-presidente de la Junta
INFORED

Carlor Villalta Abullarade
Coordinador de Informática
INFORED

Rosa Matilde Guerrero
Especialista de Crédito
Banco Interamericano de Desarrollo (BID-Salvador)

José Antonio Peña
Gerente
Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas (FUNDAMICRO)

Miriam Bolaños
Asistente Administrativa
Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas (FUNDAMICRO)

Lucy Murillo Quijada
Administradora del Centro de Información y Documentación
Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)

Rainer Herleth
Asesor
GTZ-El Salvador

Dayci Hernández
Directora Interina
Asociación de Micro y Pequeños Empresarios (AMPES)

Rozanna Durán
FUSAI

Rafael Lemus
Jefe de Sección Macroeconómica
Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES)

Miguel Jacobo
Gerente de Crédito
Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa (PROPEMI-FUSADES)

Perú

Guillermo Arrivillaga
Especialista de Crédito BID-Perú

Orlando Vasallo
Intendente Central de Riesgo SBS

Julio Best
Gerente General INFOCORP

Alfonso Higuera
Subgerente
INFOCORP

Oscar Ballón
Gerente General
CERTICOM

Jacinta Hammann
Gerente de Riesgo
COFIDE

Fernando Lucano
Latin America Challenge Investment Fund, S.A. (LA-CIF)

Jesús Ferreyra
Gerente de Negocios
MIBANCO, Perú

Uruguay

Camilo Martínez Blanco
Director-Gerente
Liga de Defensa Comercial

Marcos Dalla Rosa
Sub-Gerente
Liga de Defensa Comercial

Ricardo Alba
Gerente Técnico
Dirección Nacional de Artesanía, Pequeña y Micro Empresas (DINAPYME)

María Cecilia Dupuy
Gerente Departamento de Operaciones
Clearing de Informes

Rosario Medero
Directora
Banco Central de Uruguay

Rosario Soarez Netto
Analista e Inspectora
Superintendencia de Instituciones de Intermediación Financiera
Banco Central de Uruguay

Cándido Bogliacino
Director Oficina Comercial
Asociación de Micro y Pequeñas Empresas (ANMYPE)

María Fernanda Vivero
Coordinadora Capacitación Proyecto BID-FOMIN
COFAC

Rubén Miranda Rivero
Oficial de Administración Unidad Coordinadora de Programas
Corporación Nacional para el Desarrollo

Selene Cortaza
Contadora
Banco de Crédito

Miguel Kaplan
Sub-Gerente
FUNDASOL

Gustavo Licandro
Gerente
Asociación de Bancos

Estados Unidos

Mr. Ralph Sorice
Director de Operaciones Internacionales
Trans Union

William Phinney
Vice-Presidente para Operaciones Latinoamericanas
Equifax