



Sobreendeudamiento de Microprestataarios en Ghana



En microfinanzas, nuestros
clientes son lo primero



Sobreendeudamiento de Microprestataarios en Ghana

Estudio empírico desde la perspectiva
de protección al cliente

Jessica Schicks
*Centre for European Research in Microfinance
School of Economics and Management
Université Libre de Bruxelles*

Noviembre de 2011



En microfinanzas, nuestros
clientes son lo primero



Índice

Prólogo	iv
Reconocimientos	v
Parte I. Investigación Empírica del Sobreendeudamiento en Ghana	1
Protegiendo a los clientes del sobreendeudamiento	1
El mercado de las microfinanzas en la zona urbana de Ghana	2
Cómo aprender del sobreendeudamiento desde la perspectiva del cliente	3
Parte II. Los Sacrificios de los Microprestatarios	6
Microprestatarios en Ghana	6
El sobreendeudamiento, estrategias para salir adelante y sacrificios	7
Causas del sobreendeudamiento	12
Parte III. Perspectivas para la Industria	16
¿Qué aprendimos acerca del sobreendeudamiento?	16
¿Cuál es el panorama para las microfinanzas en la zona urbana de Ghana?	17
¿Cuáles son las implicaciones de la política en el sector más amplio de microfinanzas?	17
Referencias	19
Apéndice I: Los Principios de Protección al Cliente	20
Apéndice II: Lista de los Sacrificios que Realizan los Prestatarios	21
Figuras	
Figura 1. Medición del sobreendeudamiento según los estándares de Protección al Cliente	5
Figura 2. Desglose detallado del uso de préstamos por parte de los microprestatarios	7
Figura 3. La prevalencia de los problemas de amortización entre los microprestatarios de Accra, Ghana	8
Figura 4. El sobreendeudamiento de los microprestatarios en Ghana	9
Figura 5. Aceptabilidad y frecuencia de los sacrificios de los prestatarios	10
Figura 6. Posibles causas de sobreendeudamiento	14

Prólogo

La misión de las microfinanzas fue y sigue siendo brindar acceso a servicios financieros a las personas excluidas del sistema financiero formal. Sin embargo, lo que ha cambiado son los desafíos principales en el camino al éxito. Antes, el obstáculo más importante de superar era la sostenibilidad financiera del servicio. Hoy en día, la responsabilidad en la oferta de servicios exige más de nuestra atención.

Esto se debe a una situación que hace unos años parecía imposible que ocurriera. En algunas partes del mundo, donde los servicios microfinancieros se expandieron con rapidez, el problema ya no es el acceso limitado a las finanzas, sino el amplio acceso. Un fenómeno que antes sucedía exclusivamente en los países industrializados, ha llegado al mundo en desarrollo: el sobreendeudamiento.

Al sobreendeudamiento debe tomarse con mucha seriedad, en especial porque en muchos países donde operan las microfinanzas, la protección al cliente y las redes de seguridad social no están desarrolladas correctamente. Por consiguiente, los clientes con una carga de deuda insostenible no pueden declararse en insolvencia y esperar que, por medio de procedimientos oficiales, se pueda comenzar desde cero. Existen muy pocas agencias asesoras de crédito y la mayoría de los lugares no cuentan con un sistema de seguridad social que garantice un ingreso básico para la familia si un cliente de microfinanzas falla. En pocas palabras: cuando un cliente de microfinanzas se endeuda, éste debe responder por su cuenta.

Es por eso que las instituciones de microfinanzas tienen una mayor responsabilidad para proteger a sus clientes. Estas instituciones tienen la misión social de ayudar a sus clientes a mejorar su vida a través del acceso a servicios financieros que se les brinda de manera responsable. Para ofrecer una orientación en cuanto a cómo cumplir con los estándares de finanzas responsables, the Smart Campaign (www.smartcampaign.org) desarrolló los Principios de Protección al Cliente con la amplia participación de la industria. Uno de estos principios es la prevención del sobreendeudamiento. Sin duda alguna las IMF líderes están firmemente comprometidas a cumplir con este principio, tal como lo demuestra el hecho de que la abrumadora mayoría de las 500 IMF más grandes del MIX se han suscrito a the Smart Campaign. No obstante, el compromiso no es suficiente para poner un principio en práctica. En especial, cuando existen grandes brechas de conocimiento sin resolver, como sucede en este caso con el sobreendeudamiento. Esta publicación realiza un aporte importante para profundizar en este tema difícil de comprender.

Es sorprendentemente difícil ponerse de acuerdo sobre una definición exacta del sobreendeudamiento, al igual que determinar el momento en el que un individuo en particular se endeuda. Por lo general, los proveedores de servicios financieros relacionan el sobreendeudamiento con la morosidad crónica. Consideran la dificultad de la deuda cuando un cliente no tiene la capacidad para efectuar los pagos regulares de préstamos y actúan sólo cuando así lo exigen los pagos atrasados de cobranzas o es necesario reestructurar la deuda. En algunos casos, esta situación se asemeja a la estrategia médica de curar más que prevenir. Recientemente en los mercados altamente competitivos, los préstamos múltiples otorgados por parte de diferentes proveedores se han convertido en un gran problema.

Para poder prevenir de forma eficaz el sobreendeudamiento, es fundamental conocer cuál es la situación del cliente. Esto es exactamente el objetivo de esta investigación, tomando como ejemplo el mercado urbano de microfinanzas de Ghana. En este estudio se adopta la perspectiva del cliente, se define al sobreendeudamiento en términos de frecuencia y gravedad de los sacrificios que los clientes realizan para amortizar sus deudas. Ghana se eligió como ejemplo de mercado que no tiene una crisis de sobreendeudamiento, pero que sí cuenta con varias instituciones de microfinanzas importantes que atienden a los mismos clientes. El estudio reveló que, aunque la incidencia de préstamos múltiples y morosidad no indican un mercado en crisis, no obstante hay muchos clientes que aunque están al día tienen que hacer grandes y frecuentes sacrificios para poder pagar sus deudas. No obstante, existe una brecha entre los proveedores y los clientes en cuanto a la percepción y experiencia del sobreendeudamiento. Esta brecha pone a los proveedores en el dilema de prestar aún más cuidado a la situación de los clientes al mismo tiempo que evitan el error de restringir el acceso financiero (y por lo tanto, alejarse de su misión). Este desafío no es nada fácil.

A pesar de que los resultados se limitan a un solo país y, por ende, no responden a todas nuestras dudas, sí ofrecen nuevas perspectivas desde la perspectiva de los clientes que deben incorporarse en la forma como entendemos el sobreendeudamiento. Estas percepciones servirán como aportes valiosos para mejorar los esfuerzos de las IMF, en Ghana y otros contextos similares, para que la prevención del sobreendeudamiento funcione en la práctica.

Elisabeth Rhyne del Centro para la Inclusión Financiera
de ACCION International

Eva Terberger
Unidad de Evaluación Independiente
de Evaluación de Colaboración
Financiera de KfW Entwicklungsbank.

Reconocimientos

Muchas organizaciones e individuos colaboraron para realizar este estudio. La autora desea agradecer a la unidad de evaluación de colaboración financiera independiente del KfW Entwicklungsbank y a the Smart Campaign por su colaboración y apoyo financiero. Esta publicación se ha beneficiado por sus contribuciones en términos del diseño de la investigación y de los comentarios de Elisabeth Rhyne, Directora principal del Centro para la Inclusión Financiera, y Eva Terberger, Gunhild Berg, Ron Weber y Jan Schrader de la unidad de evaluación de colaboración financiera del KfW. El departamento de África de KfW, en especial el Centro de Competencia para el Desarrollo del Sector Financiero el cual también desempeña una importante función facilitadora. No menos importantes, Rich Rosenberg (CGAP) y el profesor Marek Hudon (Centro Europeo de Investigación sobre Microfinanzas) brindaron aportes valiosos en los primeros borradores. Reconocemos con gratitud a la Fundación Marie Christine Adam y a German National Merit Foundation por su financiamiento.

Queremos dar las gracias a nuestras IMF asociadas en Ghana que colaboraron con nosotros en el muestreo de sus clientes en las entrevistas:

ProCredit Ghana, Opportunity International Ghana, Sinapi Aba Trust, EB-ACCION y Advans Ghana. También agradecemos al Banco Nacional de Ghana, al centro de datos de créditos, agencia de crédito de Ghana XDS data y a nuestros asistentes de investigación de MEL Consulting. Este proyecto no hubiera sido posible sin su ayuda. Por último, estamos sumamente agradecidos con los clientes de microfinanzas de Ghana quienes compartieron con nosotros sus penas y aspiraciones, y nos permitieron conocer su situación financiera. Muchos lo hicieron creyendo que al compartir con nosotros sus luchas mejorarían la experiencia de los microprestatarios en un futuro, nosotros compartimos su esperanza.

Parte I. Investigación Empírica del Sobreendeudamiento en Ghana

Desde sus comienzos, la industria de microfinanzas ha tenido como objetivo brindar acceso a los servicios financieros a los micro y pequeños empresarios menos atendidos y a otros hogares de bajos ingresos que quedan excluidos del mercado financiero formal. El principal desafío consiste en ampliar la cobertura y ofrecer acceso a la mayor cantidad de clientes posible. Si bien las empresas siempre han sido conscientes de que los créditos para clientes individuales pueden no dar buenos resultados no se preocupan porque los clientes tengan “demasiados créditos”, sino porque tenga “muy pocos”. Durante el proceso de expansión para alcanzar a más personas de bajos ingresos de otros países en desarrollo, el sector abandonó su enfoque caritativo original por un enfoque basado en crédito microempresarial para brindar una amplia gama de servicios financieros. La mayoría de las instituciones microfinancieras buscan combinar la viabilidad comercial con una misión social, y algunas incluso adoptan un enfoque meramente comercial.

Reconociendo que el crecimiento y la comercialización de las microfinanzas implican un esfuerzo arduo para mantener y fortalecer el enfoque de la industria de atender y beneficiar a sus clientes más vulnerables, the Smart Campaign representa un esfuerzo mundial de los líderes microfinancieros para proteger a sus clientes. Ha desarrollado una serie de Principios de Protección al Cliente¹ y los lineamientos de implementación y está en constante comunicación con las instituciones más importantes de la industria. Poniendo al cliente en primer lugar, the Smart Campaign tiene el propósito de ayudar a la industria de microfinanzas a permanecer centrados en el aspecto social y financieramente estable.

Protegiendo a los clientes del sobreendeudamiento

Uno de los principios de protección al cliente más urgente es el de evitar el sobreendeudamiento. Si se dejara expandir el sobreendeudamiento, se convertiría en un serio riesgo para el impacto que tienen las microfinancieras en la vida de los prestatarios; la estabilidad financiera de las IMF y para la reputación de las industrias ante gobiernos, donantes e inversionistas. El informe “Microfinance Banana Skins” de 2011 sobre los riesgos microfinancieros establece los tres más importantes estrechamente relacionados con el reto del sobreendeudamiento: riesgo crediticio, de reputación y de competencia²

Necesidad urgente de investigación. El reconocimiento del sobreendeudamiento como una prioridad de la industria y la disposición de las IMF e inversionistas para invertir en la protección para evitarlo es un paso importante en la protección al cliente en el sector de las microfinanzas. No obstante, para que su trabajo dé resultado, la industria necesita comprender en profundidad este fenómeno, del significado del sobreendeudamiento desde la perspectiva del cliente microfinanciero, su prevalencia fuera de mercados en crisis, como Bosnia, Nicaragua y algunas regiones de la India y los mecanismos que pueden poner en riesgo a los clientes. Para evaluar cuáles son las medidas de prevención más útiles entre las sugerencias típicas, como la creación de agencias de crédito, realizar campañas de alfabetización o ajustar los estándares crediticios, necesitamos obtener un entendimiento más profundo de lo que el sobreendeudamiento representa para los clientes de microfinanzas sobre el terreno.

Este documento se basa en un estudio realizado por la autora como parte de su investigación de doctorado³. El diseño y la implementación de este proyecto de investigación se realizaron con la colaboración del Departamento de Evaluación Independiente del Banco de Desarrollo Alemán, KfW Entwicklungsbank y de the Smart Campaign, ubicada en el Centro para la Inclusión Financiera de Accion. Tiene como objetivo abordar las preguntas más urgentes relacionadas con el sobreendeudamiento desde el punto de vista de los clientes de microfinanzas. En lugar de trabajar con indicadores de gestión de riesgos estándares del sobreendeudamiento, se utiliza una definición basada en experiencias subjetivas de los microprestatarios con sus préstamos.

El propósito de esta publicación es informar a los encargados de tomar decisiones, quiénes son los que promueven la inclusión financiera en los países en desarrollo, del desafío del sobreendeudamiento y apoyar sus esfuerzos para proteger a los prestatarios pobres. Su objetivo es enriquecer el debate público con la opinión directa de los clientes microfinancieros. Este documento:

1. Consulte en el Apéndice 1 la lista de Principios de Protección al Cliente. Inicialmente estaban dirigidos a los microcréditos, pero luego de una revisión en julio de 2011 se incluyeron todos los productos financieros.

2. Lascelles y Mendelson (2011).

3. Consulte las futuras publicaciones del autor para conocer más definiciones, causas y predicciones acerca del sobreendeudamiento.

- Señala las **experiencias de los microprestatarios** para pagar sus préstamos.
- **Mide la prevalencia** de las luchas con las deudas en el mercado de microfinanzas que, aunque comienza a tener competencia, su nivel de deudas está muy alejado de los niveles de deuda detectados en los países con crisis recientes.
- Sugiere cuáles podrían ser **propulsores del sobreendeudamiento** y refuta algunas suposiciones comunes en los debates actuales sobre el sobreendeudamiento.
- Ofrece una orientación a la industria para considerar el sobreendeudamiento desde la perspectiva de protección al cliente y para **identificar los riesgos de este fenómeno** en otros mercados.
- Identifica las **oportunidades para evitar** el sobreendeudamiento.

El aprendizaje llega más allá de Ghana. Aunque los resultados son, por supuesto, específicos del mercado microfinanciero de Ghana donde se realizó este estudio, creemos que pueden aportar información al debate del sobreendeudamiento a un ámbito mucho más amplio. Como se trata de la primera investigación empírica que analiza en detalle la perspectiva del cliente respecto del sobreendeudamiento, los lectores de esta publicación serán las IMF de todos los países que hubieran alcanzado el nivel mínimo de inclusión y competencia financiera de donde puede surgir el sobreendeudamiento; además de los inversionistas en microfinanzas, el gobiernos, los entes reguladores y los consultores y asesores de inclusión financiera. Este documento será de gran interés, además, para las IMF más nuevas en el mercado de las microfinanzas, debido a los resultados específicos en relación con su producto, a su contribución para recopilar la opinión de los clientes y a su enfoque en el mercado microfinanciero “promedio” que aún no está en crisis. Puede contribuir al desarrollo de productos que mejorarán la experiencia crediticia de los clientes microfinancieros en cualquier parte del mundo.

El mercado de las microfinanzas en la zona urbana de Ghana

Ghana ha desarrollado un mercado activo de microfinanzas en los últimos años, atendiendo a 358.717 prestatarios a finales de 2009, con una cartera bruta de préstamos de \$131,2 millones de dólares⁴. Las IMF en Ghana han comenzado a sufrir la competencia, en especial en los mercados urbanos más comunes, como

el del centro de Accra. Los funcionarios de crédito informaron un aumento en las dificultades para efectuar reembolsos. En 2009, dos IMF de Ghana realizaron un estudio de pequeña escala sobre préstamos múltiples y les preocupó notar que los prestatarios estuvieran endeudándose y combinando los créditos de varios prestamistas al mismo tiempo⁵. Además, con base en varios indicadores previos altamente preliminares de posibles riesgos de sobreendeudamiento en mercados microfinancieros, un estudio realizado por el Centro de microfinanzas de la Universidad de Zurich, describe a Ghana como un mercado con riesgo medio a ligeramente alto de sobreendeudamiento⁶.

No hay señales de crisis. No obstante, la penetración de las microfinanzas en la población de Ghana de bajos ingresos aún permanece baja: de toda la población económicamente activa por debajo del umbral de la pobreza, sólo el 9% tiene microcréditos. En Kenia, esta cifra es del 14%, en Ecuador del 21% y en Mongolia de 51%⁷. El estudio del Centro de Microfinanzas antes mencionado encontró que Ghana posee la tasa de penetración del mercado financiero más baja de los 12 países que se utilizan en la muestra. La reciente encuesta realizada por FINSCOPE para medir el acceso financiero en Ghana determinó que el 44% de los adultos no están bancarizados. No tiene acceso a ningún servicio financiero, formal ni informal. En los mercados urbanos de Accra, esta cifra todavía llega al 30%, lo que deja margen para que crezca el sector microfinanciero.

Además, las IMF principales de Ghana siguen una metodología cuidadosa de préstamos. No encontramos evidencias de que hayan robado de forma deliberada a clientes de los competidores, o de que los hayan presionado a elegir más o mayores préstamos de lo que necesitan. En cambio, las IMF de este estudio restringen regularmente el tamaño de los créditos, rara vez otorgan el monto total que solicita el cliente y hacen hincapié en las evaluaciones detalladas de la capacidad de amortización. Suelen limitar sus préstamos a fines comerciales, educando a sus prestatarios para que sean cuidadosos a la hora de utilizar sus créditos y para garantizar que recuperen las ganancias para amortizar sus deudas. Los prestatarios también mencionaron el claro mensaje que las IMF transmiten en cuanto a ser cuidadosos con los múltiples préstamos. No obstante, múltiples préstamos no son una opción para muchos.

4. www.mixmarket.org. El sitio ofrece informes propios de los pasivos limitados, pero es la mejor fuente de información para el análisis de este sector de alto nivel. Las cifras pueden subestimar el alcance microfinanciero en Ghana, porque no todas las instituciones informan al Mercado MIX. La información registrada corresponde a 2009, a menos que se indique lo contrario.

5. Grammling (2009).

6. Kappel et al. (2010).

7. Estos valores son estimaciones de alto nivel de acuerdo con los datos del MIX Market y el CIA World Fact Book y sólo se tiene en cuenta la cobertura de microfinanzas. Posiblemente, estos serán más bajos si se reducen para los prestatarios con más de un crédito.

Cuando los entrevistadores animaban a los clientes para decir la verdad en cuanto al número de sus créditos, por lo general, estos no entendían: “*¡Pero nadie más quiere darme un préstamo! Si no fuera por mi IMF, no tendría nadie más que me ayudara*”, contestaban los clientes. “*¿Cómo puedo pedir dinero en otro lado? ¡No conozco a nadie!*”

Aprendiendo de un mercado normal. Esta investigación analiza el mercado de microfinanzas que todavía no experimenta una crisis abierta de sobreendeudamiento. El mercado en Ghana ha podido alcanzar cierto nivel de desarrollo, bastante “normal” en la industria de microfinanzas. En lugar de resaltar los aspectos negativos de los casos extremos, el proyecto busca mostrar a los lectores las experiencias más comunes de los microprestatarios con sus deudas en circunstancias típicas. Recalca que los riesgos son características que conlleva toda actividad crediticia y que la metodología de microfinanzas puede mejorar y adaptarse cada vez mejor a estos riesgos.

Al mismo tiempo, la buena noticia es que, en determinado segmento del mercado, los resultados demuestran que la situación microfinanciera en Ghana no está seriamente sobrecargada. Gracias a esta investigación, podemos cuestionar algunas de las preocupaciones originales de que se produjera una nueva superposición de prestamistas en Ghana, al menos entre las instituciones crediticias más profesionales. Actualmente, la mayoría de sus prestatarios no tienen niveles extremos de deudas, ciclos infinitos de préstamos de fuentes múltiples y altos niveles de falta de pagos. Sin embargo, demostraremos que es necesario mejorar las medidas de protección al cliente para evitar que los microprestatarios tengan problemas con sus préstamos.

Cómo aprender del sobreendeudamiento desde la perspectiva del cliente

A pesar de que el debate acerca del sobreendeudamiento es bastante nuevo para los promotores de la inclusión financiera, el concepto aún es ambiguo. Antes de comprender las causas y consecuencias del sobreendeudamiento en detalle, es necesario establecer la medida para identificar a los prestatarios sobreendeudados.

Un enfoque del sobreendeudamiento basado en sacrificios. Este proyecto de investigación se centra en la protección de los clientes a partir de una definición del sobreendeudamiento orientada al cliente más que en representaciones comunes como el ratio deuda-servicio o falta de pago-morosidad. Considera que los ratios de deuda-servicio son muy imprecisos e inflexibles para analizar las

circunstancias individuales de cada prestatario. En tanto que algunas familias gastan un 30% de su ingreso para pagar sus deudas, para otras puede ser una gran lucha. Es igualmente inapropiado considerar el incumplimiento de pagos como enfoque para nuestro propósito: refleja tan solo la última etapa del sobreendeudamiento, en tanto que los problemas surgen casi siempre mucho antes. La falta de pagos evalúa las consecuencias del sobreendeudamiento desde la perspectiva de la gestión de riesgos y no se tiene en cuenta la lucha de los microprestatarios que, con frecuencia, hacen un gran esfuerzo para pagar sus préstamos⁸.

De hecho, desde la perspectiva del cliente, los microprestatarios que logran pagar sus deudas pagando un precio muy alto, como pasar hambre, vender bienes del hogar básicos o sacar a sus hijos del colegio deberán considerarse como sobreendeudados. Por un lado, los incentivos de reembolso son factores de éxito importantes para la metodología de microfinanzas. Pero desde el punto de vista de protección al cliente, hay límites para los sacrificios que deberían hacer. En los países desarrollados, las regulaciones de insolvencia incluyen un nivel mínimo de existencia, pero la mayoría de los microprestatarios viven por debajo de este nivel o no se benefician de esta protección.

Por lo tanto, este estudio usa la siguiente definición: “*Un cliente de microfinanzas está sobreendeudado si lucha constantemente por cumplir con las fechas de pago, y si de manera estructural hace sacrificios excesivos relacionados con sus obligaciones crediticias*” (Schicks, 2010). El término “*estructural*” se refiere a la permanencia de los problemas en un período de tiempo para evitar que los prestatarios experimenten problemas excepcionales de reembolso, como sucede con el endeudamiento en exceso (ver más abajo). Para no imponer nuestra perspectiva cultural a los clientes de Ghana, los únicos que pueden determinar cuando los sacrificios son “*demasiado grandes*” son los mismos prestatarios. La protección al cliente consiste en evitar que sufran, lo cual constituye una situación bastante subjetiva. Para saber exactamente cómo se sienten los clientes y hasta dónde están dispuestos a sufrir, confiamos en su juicio subjetivo⁹.

8. Consulte Schicks and Rosenberg (2011) para leer el debate sobre definiciones del sobreendeudamiento y Schicks (2010) para conocer una perspectiva más académica.

9. La exactitud de las definiciones de sobreendeudamiento depende del objetivo. A pesar de su valor en un contexto de investigación una medida subjetiva no es la correcta, por ejemplo, para los procedimientos jurídicos, como sucede con las normas de insolvencia.

Nuestra medida en la práctica. Para poner en práctica la definición de sobreendeudamiento, llevamos a cabo 531 encuestas estructuradas y 10 entrevistas cualitativas a los microprestatarios en Accra, capital de Ghana y centro de su industria microfinanciera.

El proyecto se realizó con la participación de la central de riesgos XDS de Ghana y de las cinco instituciones de microfinanzas más importantes: ProCredit Ghana, Opportunity International Ghana, Sinapi Aba Trust, EB-ACCION, y Advans Ghana. Juntas nuestras IMF socias representan casi la mitad del mercado microfinanciero ghanés en cuanto al número de clientes (45% en 2008, 44% en 2009) y en relación con la cartera bruta de préstamos (46% en 2008, 43% en 2009) como se divulgó en el MIX Market.

De todos los microprestatarios activos en las sucursales de nuestras cinco instituciones socias en Accra, tomamos una muestra aleatoria de los clientes de microfinanzas y un equipo independiente de investigadores se comunicó con ellos para realizar entrevistas anónimas en un lugar de su conveniencia¹⁰. Realizamos una sobre muestra de los clientes morosos, de acuerdo con los datos del sistema de información de gestión (MIS) de las IMF. Para fines de evaluación, corregimos este margen de error y la tasa de respuesta para los diferentes grupos con muestras de ponderaciones¹¹. Todos los datos que se registraron en este estudio surgen como resultado del análisis ponderado y por lo tanto representan a la población del estudio.

Nuestra detallada guía para entrevistas incluye:

- Datos sociodemográficos y económicos de los prestatarios y sus hogares
- Información formal e informal de sus préstamos pendientes
- Detalles sobre todos sacrificios que realizó el prestatario durante el año anterior para pagar sus deudas

10. Son microprestatarios los clientes de las IMF con préstamos personales activos por debajo de 5000 Cedis (GH¢); tasa de cambio aproximada 1 GH¢ = 0,7 USD. Para la mayoría de nuestras instituciones asociadas, los préstamos de su cartera están por debajo de 5000 GH¢. Más de la mitad de los préstamos de la muestra están por debajo de 1000 GH¢ y casi todos por debajo de 2000 GH¢. Por lo general, las entrevistas se realizan en el hogar o lugar de trabajo de quien responde.

11. La sobre muestra tenía como objetivo una cantidad importante de observaciones de los clientes con problemas de reembolso, teniendo en cuenta su participación baja en la población y una tasa de respuesta esperada por debajo de la de los prestatarios promedio. En algunas IMF, sobre muestrear grupos de clientes implicaba una sobre muestra de grupos morosos en lugar de individuos. En el análisis, para asegurar una muestra representativa, a todos los encuestados se les asignó un ponderación individual, de acuerdo con sus instituciones de préstamos, su estado de morosidad y la metodología de préstamos. No hubo diferencias de género que corregir.

- Una prueba sobre información financiera
- Un experimento para evaluar la aversión a riesgos
- Preguntas generales sobre la experiencia los microprestatarios con las IMF.

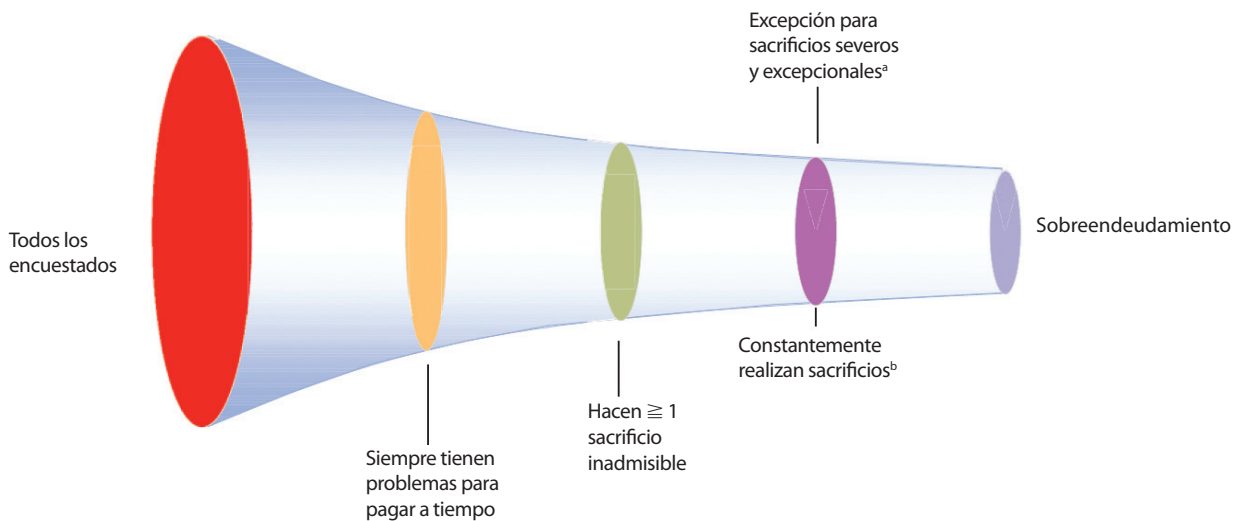
La sección más innovadora de estas entrevistas, y la principal de nuestro análisis, es el cuadro de sacrificios de los prestatarios. Al dejar que los prestatarios intercambiaran ideas y luego indicaran elementos adicionales con la ayuda de una lista predeterminada, los entrevistadores obtuvieron información sobre los problemas que los prestatarios experimentaron para pagar sus préstamos y los sacrificios que realizan en relación con esos pagos. La lista de sacrificios está en el Apéndice 2. Las personas que respondieron ponderaron cada sacrificio individual de acuerdo con su frecuencia (*¿Cuántas veces tuvo que hacer este sacrificio?*)¹² y a su aceptación (*¿Es aceptable este sacrificio para el propósito de este préstamo?*)¹³. Como resultado, una persona puede afirmar que “recortar los gastos en comida” fue totalmente aceptable, cuando se trata de sustituir alimentos menos costosos por carne. Otro prestatario puede informar que recortar gastos en comida no fue muy aceptable, ya que se estaría privando de la única comida por día y estaría pasando hambre la mayor parte del tiempo.

Si consideramos la definición anterior, los prestatarios se sobreendeudan cuando tienen problemas para pagar sus préstamos a tiempo y si estructuralmente realizan sacrificios inadmisibles. Los sacrificios se consideran estructurales cuando se realizan de forma repetitiva, más de tres veces. Los casos típicos de sacrificios excepcionales, como el embargo de bienes, solicitar un préstamo nuevo para saldar uno antiguo y vender o empeñar un bien para pagar, se consideran como desencadenadores del sobreendeudamiento, incluso si el entrevistado experimentó alguna de estas situaciones sólo una vez. En estos casos, un sacrificio excepcional es signo de problemas estructurales

12. “Una vez el año pasado”, “1 a 3 veces el año pasado”, “>3 veces pero no muy seguido” o “Varias veces el año pasado”. Para un encuestado privándose de alimentos varias veces en una semana, en lugar de cada día, cada semana contaría como un caso. En este escrito, los sacrificios de >3 veces cuentan como “repetido” o “frecuente”.

13. “Fácilmente aceptable”, “Apenas es aceptable”, “En realidad no es aceptable” o “Inaceptable”. En este documento agrupamos las dos primeras categorías como “aceptable” y las dos últimas como “inaceptable”.

Figura 1. Medición del sobreendeudamiento según los estándares de Protección al Cliente



Fuente: Schicks (2010).

- a. No es necesario una experiencia repetida para sacrificios inaceptables como embargo de bienes, solicitar un préstamo nuevo para amortizar otro, o vender o empeñar bienes.
- b. Ya sea >3 sacrificios inadmisibles, o ≥ 1 sacrificio inadmisible realizado >3 veces.

de amortización¹⁴. La Figura 1 muestra esta medida en un embudo gráfico de los 531 encuestados. En cada filtro los prestatarios que no cumplen con el criterio respectivo del sobreendeudamiento quedan fuera. Al final, sólo aquellos encuestados a la derecha del embudo que cumplen con esos requisitos se consideran como sobreendeudados.

Una advertencia. Antes de presentar nuestras conclusiones en la siguiente sección, queremos destacar un componente que podría dar lugar a posibles malentendidos: nuestros entrevistados señalaron que sienten que sus sacrificios están relacionados con los pagos de la deuda. Además, el 86% indicó que antes de obtener un préstamo no había realizado ningún sacrificio o sólo algunos pocos. Sin embargo, nuestro análisis no da seguimiento a la causalidad. Con esto no queremos decir ni podemos

determinar con base a nuestra información que los microcréditos son los que causan los problemas de los prestatarios. Para algunos, un mayor número de problemas financieros podría haber sido la razón por la que comenzaron a solicitar préstamos. Del mismo modo, los problemas durante el plazo del préstamo no se relacionan necesariamente con el impacto general que éste tiene en la vida de los prestatarios a largo plazo. De hecho, la gran mayoría de nuestros entrevistados, aún aquellos con inconvenientes, comentaron que no se arrepentían de la cantidad de dinero solicitado y varios deseaban incluso haber pedido un poco más¹⁵.

14. Estos sacrificios pueden tener efectos a largo plazo (por ej., sirven para financiar varias cuotas) o son resultado de problemas de largo plazo (por ej., embargos luego de 90 días de morosidad). Sólo casos inaceptables de ciclos de préstamos y por ende sacrificios serios se consideran desencadenantes. se excluyen, por ejemplo, el manejo de préstamos simples para fines de gestión de liquidez. Como sucede con todos los sacrificios, la gravedad del criterio de ciclos de préstamos puede ser distinta en los contextos o países en los que llevan a cabo otras investigaciones. En cuanto a nuestros encuestados en Ghana, intentan evitarlo a toda costa. De cualquier manera, esta excepción básicamente no afecta los resultados.

15. Parte de este fenómeno se debe al número de sesgos que analizaremos en la siguiente sección. No obstante, debemos considerar seriamente la opinión de los prestatarios y no apresurarnos a llevar a cabo esfuerzos para proteger al cliente tratándoles de manera condescendiente y sin beneficiarles, y quizás reduciendo demasiado el acceso financiero.

Parte II. Los Sacrificios de los Microprestatarios

En la siguiente sección, presentaremos las opiniones de los microprestatarios de Ghana, lo que nos da una perspectiva sin precedente de las experiencias de los prestatarios que luchan para pagar sus préstamos. En primer lugar, describiremos a los prestatarios típicos de Ghana que son parte de nuestra muestra. Luego, indicaremos los sacrificios que están realizando, las estrategias más comunes para mantenerse al día con los pagos ordinarios y las experiencias que más sufrieron. Los prestatarios que excedan el límite de sacrificios establecido anteriormente se considerarán sobreendeudados. Comentaremos la relación que existe entre la lucha de los prestatarios por pagar sus préstamos y la percepción que tienen de sus propios créditos. Al final de esta sección, esta publicación sugerirá los primeros indicios de las posibles causas del sobreendeudamiento.

Microprestatarios en Ghana

Los microprestatarios de nuestra muestra en Ghana por lo general se les considera clientes de microfinanzas típicos: el 72% de nuestros encuestados son mujeres, la mayoría están casadas. Las etnias más frecuentes son las que predominan en Accra, en especial Akan (65%), Ewe (14%) y Ga (12%). Casi en todos los casos, la fuente principal de ingresos de los microprestatarios es el autoempleo. La mayoría de los negocios (82%) se dedican activamente al comercio, ya sea porque importan bienes del exterior o porque compran al por mayor y venden en tiendas o en los mercados. Los servicios de peluquería o manufactura se consideran sólo una pequeña parte de las microempresas. Sólo siete microprestatarios (1,3%) tienen empleos permanentes como trabajadores asalariados.

Pobres, pero no extremadamente pobres. A partir de nuestra muestra, podemos confirmar que, aunque los clientes de microfinanzas típicos subsisten con ingresos bajos, no son extremadamente pobres. En promedio, un encuestado vive con 500-650 GH¢ por mes, equivalente a USD\$400 aproximadamente. Con aproximadamente cinco miembros por hogar, estos valores están por encima del umbral de pobreza local (Banco Mundial, 2011) o internacional de USD\$2 por persona por día. La media de bienes personales de todos los hogares de nuestra muestra de microprestatarios es de aproximadamente 6000 GH¢. Más de la mitad de los préstamos (59%) es menor a 1000 GH¢ al momento del desembolso y casi todos (87%) están por debajo de 2000 GH¢.

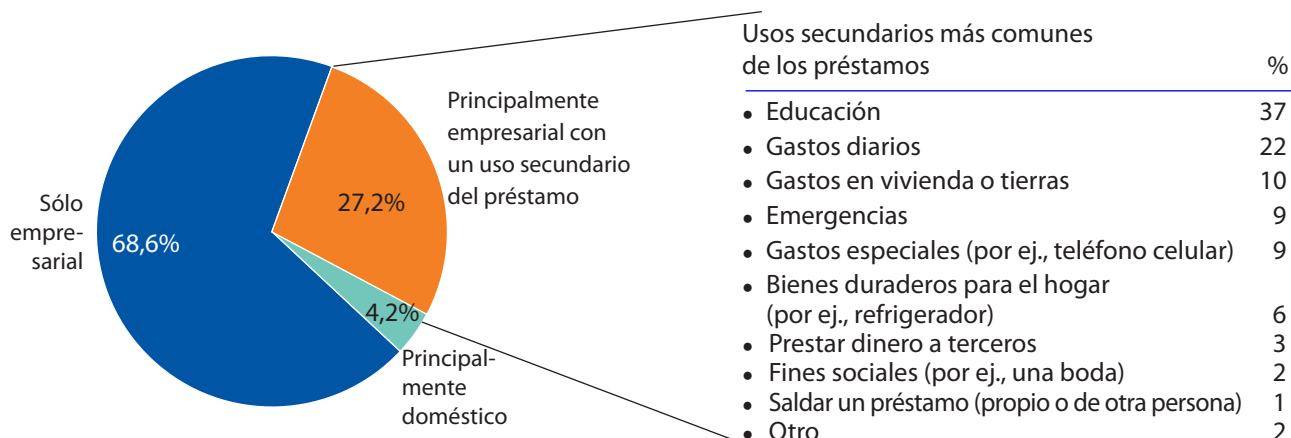
Prestatarios cuidadosos y experimentados. Una vez que los prestatarios tienen acceso a una IMF, suelen solicitar créditos repetidas veces, siguiendo muchos el modelo tradicional de ciclo de préstamos colectivos o regresando por préstamos individuales, lo que demuestra que valoran los servicios de las IMF. En nuestra muestra el 68% de los prestatarios había tenido experiencias previas con préstamos de instituciones (semi) formales, el 41% había solicitado préstamos varios años seguidos. No obstante, el número de prestatarios que había solicitado un crédito semiformal una sola vez hasta ahora (32%) representa una parte importante de la muestra.

La muestra se divide, aproximadamente, entre créditos colectivos (48%) e individuales (52%). Pero en la práctica es diferente según cada institución. Las ONG y los prestamistas con vínculos no gubernamentales otorgan más préstamos colectivos, mientras que algunas de las IMF más comerciales se dedican exclusivamente a los créditos individuales. En cuanto al uso de préstamos, el énfasis está puesto en los empresariales; el 96% de los créditos se utilizan, al menos en parte, con fines empresariales¹⁶. Haciendo eco del mensaje de los prestamistas, muchos prestatarios comentan que nunca lo harían de otra forma, ya que hacer uso de créditos para el consumo dificulta mucho el reembolso. Solían mostrarse sorprendidos y sentir curiosidad con los entrevistadores que pudieran pensar lo contrario. Aún así, el 27% de todos los prestatarios sí admite que, además de invertir en sus negocios, utiliza parte de su crédito para uso personal o del hogar. La educación (37%) y los gastos diarios (22%) son, por mucho, los usos más comunes. Luego siguen los gastos de vivienda o tierras (10%), emergencias (9%), gastos especiales como teléfono celular (9%) y la compra de bienes duraderos para el hogar (6%).

Los prestatarios se cuidan mucho de adquirir varios préstamos o simplemente están limitados en cuanto a su acceso: El número máximo de préstamos simultáneos registrado por cualquier prestatario es de tres. Sólo el 8% obtiene créditos de más de un prestatario en paralelo, de los cuales solo el 1% recibe créditos de más de tres entidades crediticias a la vez. Si bien los informes personales pueden restarle importancia al fenómeno

16. Esta información es aproximada, ya que no tiene en cuenta la fungibilidad del dinero, que los prestatarios invierten menos recursos domésticos en sus negocios cuando obtienen el préstamo y por lo tanto, subsidian de forma implícita y recíproca su consumo. Además, muchos expresaron que no invirtieron la totalidad del préstamo, sino que reservan una porción importante para los primeros pagos, sin percibir o notificar esto como uso del préstamos para fines de consumo.

Figura 2. Desglose detallado del uso de préstamos por parte de los microprestatarios



difícil de admitir, como los préstamos múltiples, la morosidad y los sacrificios no encontramos pruebas de prestatarios mintiendo sobre sus préstamos, al menos en cuanto a los préstamos formales: su información es coherente con la que encontramos en los SIG de las IMF participantes. En cambio, el bajo nivel de préstamos múltiples podría deberse, en gran medida, a las sólidas decisiones crediticias que las instituciones participantes toman, y es por eso que esto no se aplica a otras IMF en el mismo mercado crediticio.

Préstamos útiles. A pesar de que este estudio no analiza el impacto, le pedimos a los prestatarios que evaluaran de forma subjetiva su retorno sobre la inversión. Del total de prestatarios que invirtieron sus préstamos en sus negocios, el 43% dijo que los ingresos aumentaron significativa y regularmente gracias a esa inversión; el 40% indicó un aumento en los ingresos que no era suficiente ni estable para cubrir los pagos de préstamos, al menos durante el plazo del crédito. El 17% restante de los encuestados no obtuvo ningún aumento permanente en sus ganancias como resultado del préstamo.

En general, aunque buscábamos con este estudio los muchos desafíos que implica la amortización de una deuda, fue confortante ver cuantos prestatarios se sorprendieron con nuestras preguntas. Para un buen número de ellos, los beneficios de los préstamos eran completamente evidentes y relativamente fácil efectuar los pagos por lo que estaban extrañados con nuestra preocupación por las dificultades de los prestatarios.

El sobreendeudamiento, estrategias para salir adelante y sacrificios

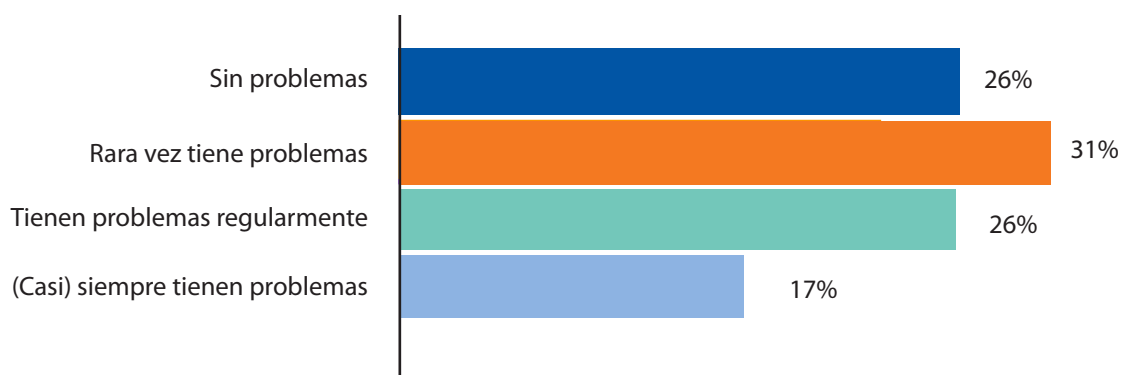
Obtener un préstamo siempre conlleva algunos riesgos. En especial, para los prestatarios de microfinanzas que subsisten con ingresos bajos

e inestables, pagar un préstamo no es nada fácil. Implica reunir periódicamente el dinero en efectivo para efectuar los pagos y manejar esta demanda de dinero con las muchas otras necesidades que compiten entre sí por los mismos fondos.

En nuestra muestra en Ghana, el 26% de los encuestados consideró fácil pagar sus préstamos. Algunos no hacen ningún sacrificio (17% del total); otros sólo hicieron pequeños sacrificios que no les producen la más mínima sensación de estar en problemas. No obstante, muchos prestatarios sienten que los pagos son todo un desafío. Cerca de un tercio de los prestatarios tienen problemas para pagar en ciertas ocasiones; el 26% los tiene regularmente durante el plazo del préstamo aunque no todo el tiempo y el 17% lucha permanentemente para efectuar (casi) todos los pagos. La Figura 3 muestra la incidencia de las dificultades que implican los pagos entre nuestros encuestados.

Gran tolerancia ante los sacrificios. Los microprestatarios ghaneses tienen una gran tolerancia para realizar sacrificios con el fin de pagar sus préstamos. Tienen un elevado sentido de responsabilidad y, para muchos, es una cuestión de honor hacer todo lo posible para mantener limpio su registro de pagos. Además, los prestatarios creen que hacer sacrificios es aceptable porque elegir una privación específica es todavía mejor, incluso, que sufrir las consecuencias de un incumplimiento en el pago (por ej., embargo de bienes, cierre de negocios y pérdida de la capacidad de solvencia). Algunos prestatarios declaran que casi “todo” sería aceptable una vez que asumen la responsabilidad de amortizar un préstamo. Conocimos prestatarios que, incluso, pasaron hambre o sacaron a sus hijos de la escuela y aun así no querían quejarse. El 92% de los encuestados se sienten identificados con la declaración: “Hago

Figura 3. La prevalencia de los problemas de amortización entre los microprestatarios de Accra, Ghana



todo lo que puedo para pagar a tiempo”, y dando prioridad al pago de sus préstamos sobre todas las demás necesidades de dinero. Sólo el 7% admite haber puesto primero otros gastos urgentes y sólo el 1% reconoció que alguna vez pagó con retraso aunque tenía dinero para hacerlo — por lo general, cuando estaban de viaje y no pudieron asistir a las reuniones de grupo o ir a las instalaciones de la IMF el día de pago. Un encuestado explicó su disposición a hacer sacrificios de la siguiente manera:

“¡Estaban listos para darme el dinero! Por eso yo también tengo que adaptarme, hacer concesiones y comer sólo una vez o dos al día. Siempre me las arreglo. Porque necesitaba el dinero”.

Además, al igual que en muchos países, en el contexto cultural de Ghana es complicado conversar acerca de las dificultades financieras personales. Nuestros entrevistadores hicieron todo lo posible para que crear un ambiente de confianza, garantizando el anonimato total de los encuestados y mostrando interés personal en sus experiencias. Como resultado, muchos prestatarios fueron sinceros y nos contaron sus complejas historias personales acerca del sobreendeudamiento. No obstante, creemos que, en general, los prestatarios le restaron importancia a sus sacrificios y vacilando en admitir que los consideraban inadmisibles.

Preocupaciones sobre el sobreendeudamiento.

Si aplicamos nuestra definición de protección al cliente de sobreendeudamiento a la población de nuestra muestra en Ghana, descubriremos que este fenómeno, desde el punto de vista de los clientes, es motivo de preocupación. En tanto que niveles de morosidad entre nuestras IMF socias son aceptables y los préstamos múltiples no son muy frecuentes en la muestra, muchos clientes tienen dificultades

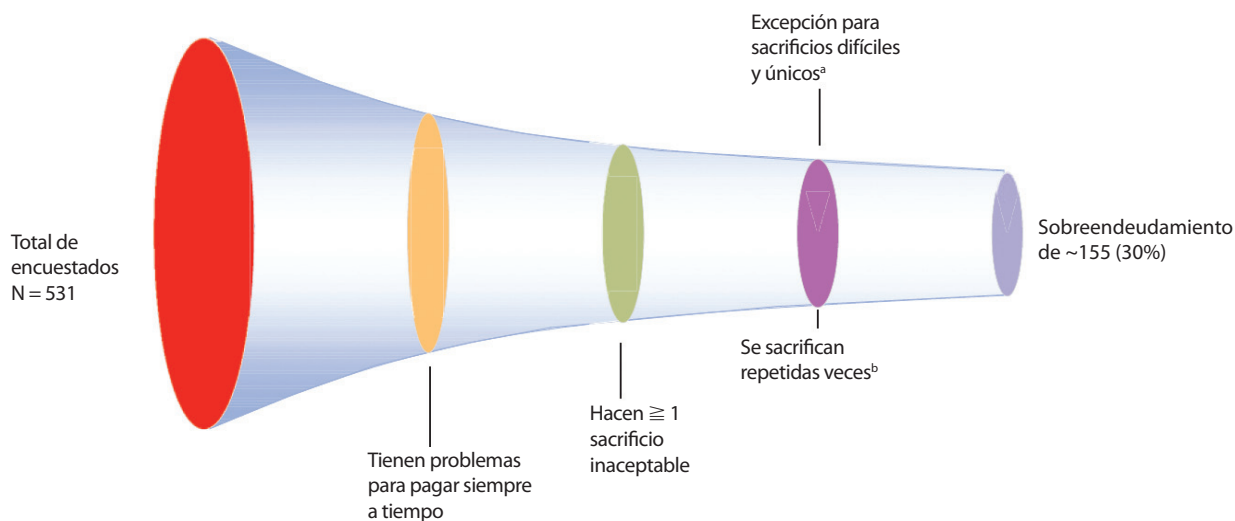
efectuar sus pagos. El 30% de los prestatarios entrevistados cumplía con los criterios de sacrificios de sobreendeudamiento (Figura 4). Luchan para amortizar sus préstamos a tiempo y en repetidas ocasiones realizan sacrificios inadmisibles.

El mercado de microfinanzas ghanés no parece estar recalentado o en crisis. Aun así, la magnitud de los problemas de los prestatarios es preocupante desde la perspectiva de protección al cliente. La industria de microfinanzas necesitará buscar la forma de atender estas preocupaciones de los clientes.

Esto es especialmente cierto, ya que no todos pero sí algunos de estos prestatarios con problemas posiblemente caerán en el incumplimiento del pago en algún momento: entre aquellos que aún no están sobreendeudados según la definición basada en sacrificios, muy pocos temen no poder estar al día con los pagos con su nivel de sacrificios actual. Entre los sobreendeudados, el 8% ya estaba convencido al momento de la entrevista de que los esfuerzos que estaban realizando no eran sostenibles y admitieron que no podrían cumplir con las obligaciones futuras de sus préstamos. La protección al cliente para que no se meta en las dificultades que lo podría llevar al sobreendeudamiento en términos de sacrificios es por lo tanto también una buena gestión de riesgos.

Estrategias para salir adelante. Por supuesto, el sacrificio comienza mucho antes de estar al nivel que conocemos como sobreendeudamiento. En los siguientes párrafos analizaremos con más detalle los sacrificios hechos por los prestatarios de Ghana. La Figura 5 muestra una perspectiva general del número de veces que los prestatarios de nuestra muestra informaron cada uno de los sacrificios comunes. Para cada sacrificio, se detalla el porcentaje de prestatarios que lo realizaron y que lo consideraron inadmisible, así como el porcentaje de quienes lo realizaron con frecuencia en el transcurso de un año. La representación gráfica de la cantidad de prestatarios que realizaron cierto sacrificio y hasta qué punto creen que su esfuerzo fue aceptable

Figura 4. El sobreendeudamiento de los microprestatarios en Ghana



Fuente: Schicks (2010).

- a. No es necesario una experiencia repetida para el sacrificio inaceptable de sufrir el embargo de bienes, solicitar un préstamo nuevo para amortizar otro crédito, o vender o empeñar bienes.
- b. Ya sea >3 sacrificios inadmisibles, o ≥ 1 sacrificio inadmisible realizado > 3 veces.

muestra que, como grupo, los microprestatarios actúan de acuerdo con expectativas racionales: Están dispuestos a realizar primero los sacrificios que, en promedio, son más fáciles de aceptar, y de recurrir a medidas más duras sólo cuando no tienen otra opción.

Cuando se complica el pago de la deuda, las estrategias más comunes para seguir adelante que tienen los microprestatarios en Accra son trabajar más duro en sus negocios (61%), posponer otros gastos (54%) y, si los hay, usar los ahorros existentes (34%). Estos son los tipos de sacrificios que la mayoría de los prestatarios consideran aceptables: El 68% de aquellos que trabajaron más consideraban este sacrificio como aceptable, al igual que el 67% de quienes postergaron otros gastos importantes y el 63% de quienes agotaron sus ahorros. Por lo tanto, deciden enfrentar estos desafíos con las medidas menos dolorosas primero, para luego aplicarlas con mayor frecuencia como estrategias para salir adelante. De los prestatarios que aumentaron su carga de trabajo, el 72% lo hizo más de tres veces en un año. En el caso de los que postergaron gastos, el 60% lo hizo más de tres veces. Usar los ahorros es la estrategia menos utilizada (28%) ya que después de agotarlos la primera vez, no quedan más ahorros y es difícil para la mayoría de los microprestatarios ahorrar nuevamente en épocas más favorables.

Estos sacrificios se clasifican como estrategias para salir adelante porque son las reacciones más comunes que los prestatarios tienen ante los problemas de deudas, y

no son necesariamente señales de sobreendeudamiento. La mayoría de los prestatarios entienden fácilmente que deben realizar un mayor esfuerzo en relación con su préstamo. Algunos, incluso, deciden trabajar más en sus negocios luego de obtener su crédito y esperando que sus esfuerzos den resultados. Estos casos no son todavía motivo de preocupación por sobreendeudamiento. Está claro que la gama de experiencias subjetivas es amplia, y en algunos casos, estas mismas estrategias llegan a tal grado que son consideradas como sacrificios grandes. Los prestatarios que, por ejemplo, creen que trabajar más duro es inadmisibles, no significa que sean perezosos: algunos prestatarios informaron que habían empezado a trabajar día y noche, y apenas tenían tiempo de dormir y atender a sus hijos. Trabajar en la noche puede presentar un peligro personal mayor. Otros indicaron que ya no podían asistir más a la iglesia o participar en su comunidad local porque tenían que trabajar, aún los domingos. Tenían que trabajar incluso cuando estaban muy enfermos, simplemente porque no podían darse el lujo de perder su ingreso diario. En estos casos, una estrategia útil para salir adelante puede convertirse en excesiva bajo la presión para seguir amortizando la deuda, y ese esfuerzo justificado se ha convertido en un gran sacrificio.

Grandes sacrificios. Entre más dolorosos sean los sacrificios, los prestatarios harán todo lo posible para evitarlos. Cuando las estrategias más fáciles para salir adelante ya no son suficientes para cumplir con las fechas de pago, muchos prestatarios comienzan por reducir gastos

en alimentos. Para aquellos que sacrifican su alimento, por lo general se convierte en una experiencia repetida¹⁷. El 28% de todos los prestatarios que redujeron gastos en alimentos lo consideran como un sacrificio aceptable, pero la mayoría lo ve como una verdadera penuria.

Otra estrategia común que aplican los microprestatarios ghaneses cuando tienen dificultades para pagar sus deudas es pedir ayuda a sus familiares y amigos. Está claro que es una medida que los prestatarios prefieren evitar, porque es tan difícil de aceptar como pasar hambre. Parecería que depender de otros, la obligación de devolver un favor en un futuro y la vergüenza de admitir el hecho de que no pueden solucionar el problema por sí mismos les impide pedir ayuda a los demás. Las barreras para discutir asuntos financieros con los demás, al igual que admitir que está endeudado, también pueden ser grandes obstáculos. De aquellos que sí piden ayuda a los demás, sólo el 21% elige esta opción más de tres veces en el año-la ayuda disponible es muy probable que sea limitada y se pide ayuda con demasiada frecuencia el riesgo sería estar abusando de su red de apoyo.

Algunas veces, cuando no hay otra opción, los prestatarios solicitan otro préstamo para poder

17. 63% de los que reducen el gasto en comida lo hace durante más de tres periodos al año.

amortizar el primero, venden o empeñan algunos de sus bienes del hogar o empresa, o sacan a sus hijos de la escuela porque no pueden pagar las cuotas o necesitan urgentemente que los hijos trabajen. Sólo entre el 10% y el 20% de los microprestatarios que pasan por esa situación consideran este sacrificio como aceptable. En esta etapa algunos prestatarios experimentan estrés mental por la presión y el temor de no poder pagar sus deudas. Desafortunadamente, el 19% de los encuestados realizaron una o más veces estos sacrificios tan difíciles a lo largo de un año. A continuación, presentamos lo que una prestataria dijo al describir su estrés mental:

“No tengo la mente tranquila porque siempre estoy pensando en ese dinero [...] Tengo fuertes dolores de cabeza. Algunas veces no escucho cuando la gente me habla. [...] Cuando aumenta la tensión, se me vienen a la mente muchos pensamientos [suicidas]. Entonces, lo que hago es tomar la Biblia y leer o cantar algunos himnos para calmarme y olvidar las intenciones maliciosas que tengo”.

Por último, las situaciones de endeudamiento que ningún prestatario está dispuesto a aceptar son amenazas o acosos, pasar vergüenza o recibir insultos y perder sus bienes por un embargo. Esto demuestra que el honor y la integridad de una

Figura 5. Aceptabilidad y frecuencia de los sacrificios de los prestatarios

CANTIDAD (%) DE PRESTATARIOS QUE REALIZAN CADA SACRIFICIO ^a	SACRIFICIOS	% DE PRESTATARIOS QUE CONSIDERA INACEPTABLE HACER SACRIFICIOS ^b	% DE PRESTATARIOS QUE HACEN SACRIFICIOS CON FRECUENCIA (>3 VECES) ^b
325 (61%)	Trabajar más de lo normal	32%	72%
240 (54%)	Posponer gastos importantes	33%	60%
179 (34%)	Agotar los ahorros	38%	28%
96 (18%)	Reducir la cantidad y calidad de los alimentos	72%	63%
67 (13%)	Recibir ayuda de familiares y amigos	73%	21%
51 (10%)	Sufrir estrés mental	80%	53%
26 (5%)	Recortes en educación	80%	53%
20 (4%)	Solicitar otro préstamo para amortizar el antiguo	85%	50%
20 (4%)	Vender o empeñar bienes	90%	40%
15 (3%)	Sentirse amenazado o acosado	100%	44%
14 (3%)	Sentirse avergonzado o recibir insultos	100%	23%
4 (1%)	Embargo de bienes	100%	33%

a. De todos los prestatarios de la muestra.

b. De todos los prestatarios que realizaron cada sacrificio.

persona son más importantes que las dificultades financieras y los sacrificios materiales. Sin embargo, el 5% de los prestatarios de la muestra no pudo evitar este nivel de sacrificio, e incluso algunos los experimentan en repetidas ocasiones. Como riesgo inherente en cualquier actividad crediticia, algunos clientes siempre acabarán por no poder amortizar la deuda pago, por más que lo intenten. Aunque el mecanismo de cobranzas debe ser estricto, nuestros resultados ponen de relieve la importancia de tratar a los prestatarios con dignidad.

Experiencias distintas entre los prestatarios. Si comparamos los tipos de sacrificios de los prestatarios morosos, en algún momento durante el plazo del préstamo, con aquellos que siempre han podido pagar a tiempo, podemos ver que los primeros hacen más sacrificios de manera más frecuente¹⁸. Esto corresponde con nuestro enfoque de protección del cliente, para entender el sobreendeudamiento que considera a la morosidad (no fraudulenta) como una etapa avanzada de este fenómeno. Los únicos sacrificios que los prestatarios morosos no realizan con más frecuencia que aquellos con un registro de amortización limpio son usar sus ahorros y depender de la ayuda de familiares y amigos. La razón puede ser que muchos prestatarios no cuentan con estos recursos o que, por ser herramientas útiles para la gestión de liquidez, se hayan sacrificado durante una etapa previa en la lucha para pagar las deudas. Como resultado, esos prestatarios son más propensos a atrasarse en los pagos.

Independientemente de su estado en relación con el sobreendeudamiento y la morosidad, las prestatarias son diferentes a sus pares masculinos por varias razones: los hombres, por lo general, recurren a soluciones externas, solicitan otro préstamo para amortizar el anterior y venden o empeñan bienes. Esto se debe, en parte, a que tienen un mayor acceso a los préstamos y bienes alternativos. Por otra parte, es más probable que las mujeres reduzcan su consumo de alimentos. Por lo general, son las responsables de las comidas de la familia y en tiempos difíciles, intentan mantener los hábitos alimenticios de sus hijos y compensan los problemas sacrificando su alimentación. En cuanto a los demás sacrificios, en el caso de tener suficientes observaciones para opinar, no encontramos diferencias entre las experiencias de hombres y mujeres. Del mismo modo, a pesar de la tendencia a un menor nivel de morosidad y hacer más sacrificios en grupos, no hay diferencias

significativas entre morosidad y el total de sacrificios entre los clientes colectivos e individuales. No obstante, los clientes colectivos agotan sus ahorros con mayor frecuencia, dependen más en la asistencia de amigos o familiares y sufren más estrés mental que los clientes individuales. Estas diferencias pueden deberse a la presión de los compañeros.

Optimismo inagotable. Como mencionamos antes, nuestros encuestados le dan importancia al acceso a los préstamos, incluso a pesar de sus sacrificios. Muchos esperan volver a solicitar préstamos y que las IMF les otorgaran créditos mayores. Sólo el 4% de los prestatarios admiten que se arrepienten del monto de deuda que adquirieron. Creemos que existen tres razones para esta aparente incoherencia.

Por un lado, este es el punto donde la vergüenza personal entra en el juego cuando la metodología de la investigación se basa en entrevistas. Es difícil admitir que han hecho grandes sacrificios, pero por lo menos al demostrar que hacen todo lo posible para cumplir con sus obligaciones, los encuestados pueden mantener su dignidad. Los prestatarios se sienten muy avergonzados cuando deben aceptar que cometieron un error y pidieron prestado demasiado dinero. En lugar de admitir que fue un error basado en su propio juicio, prefieren ser más racionales y decir que simplemente no tuvieron suerte esta vez y que la decisión estaba justificada por no poder prever su mala suerte.

Por otra parte, los ghaneses parecen vivir con un gran sentido de optimismo, quizás algunas veces excesivo. Muchos prestatarios se rehúsan a contestar nuestras preguntas retrospectivas relacionadas con su préstamo actual, pero prefieren concentrarse en su determinación por intentarlo de nuevo y lograr un mayor éxito con el siguiente préstamo. El hecho de que el préstamo haya sido una experiencia negativa no afecta su creencia de que una mayor inversión los ayudará a largo plazo. Incluso, alegan que dado que sus problemas empeoraron con el primer préstamo, necesitan urgentemente un mayor préstamo¹⁹.

Ambas motivaciones llevan a argumentos similares que atribuyen los problemas de pago a otra causa que no es la decisión de solicitar un crédito: Obtener un préstamo fue lo correcto, pero

- La inversión no funcionó o dio beneficios demasiado tarde, en comparación con las cuotas

18. En cuanto a solicitar un préstamo nuevo para efectuar pagos, vender, empeñar o embargo de bienes y recibir insultos o ser acosado no tenemos suficientes datos suficientes para confirmar que existe una relación estadística.

19. Esto está de acuerdo con las perspectivas de la economía conductual, que seguido las personas no toman decisiones totalmente racionales, entre otras cosas, al decidir si solicitan un préstamo (véase, por ej., Banerjee y Dufló [2007] sobre la situación financiera de los microprestatarios). En cierto modo representa un llamado para una mayor educación financiera.

- Una emergencia dificultó el pago
- El interés era demasiado alto o las cuotas muy frecuentes
- La cantidad desembolsada era demasiado baja según lo que exigía la inversión, o se realizó demasiado tarde.

Con base en estos argumentos, los prestatarios no se arrepienten de haber obtenido préstamos como tal pero sí del problema específico al que atribuye los inconvenientes. Una mujer nos dijo que no podría amortizar su deuda y que nunca más desea solicitar un préstamo. Sin embargo, en lugar de sentirse arrepentida de haber pedido un crédito, hubiera deseado uno mayor, con la esperanza de que con un mayor crédito su negocio hubiera tenido más éxito.

Por último, la vida de los prestatarios se ve afectada por una necesidad constante de dinero en efectivo. Le dan tanta importancia a la capacidad de solvencia y al acceso a un crédito, que prefieren mantener la relación crediticia con la IMF incluso si la experiencia es más dolorosa de lo que impacto inmediato del préstamo pudiese justificar. De todas maneras, los prestatarios están en una mejor situación cuando tienen acceso a financiamiento que sin él. Algunos ghaneses creen que un préstamo es algo tan preciado, que lo aceptarían sin pensarlo, sin importar el costo. Este es un mensaje claro para no reaccionar de forma exagerada al sobreendeudamiento: La protección del cliente debería tener como objetivo reducir los sacrificios del prestatario. No obstante, las medidas de protección que reducen en exceso el acceso de las personas a los préstamos pobres no siempre son la respuesta indicada. En su lugar, parece que lo que se necesita es un rediseño de los productos de préstamos.

Causas del sobreendeudamiento

En tanto que sabemos que vivir en la pobreza es una lucha constante y aceptamos que no siempre es fácil para los clientes de microfinanzas amortizar un préstamo, nos preocupamos al encontrar que un tercio de prestatarios luchan regular y arduamente para pagar sus créditos. Al mismo tiempo, los prestatarios claramente señalan su necesidad constante de tener acceso a créditos. Por lo tanto, es posible que simplemente reducir los microcréditos no beneficie al cliente promedio.

Para desarrollar mecanismos apropiados de protección del cliente, la industria necesitará comprender mejor qué es lo que está causando las dificultades de los prestatarios y cuál es el aporte (e impacto para aliviar la carga) de las microfinanzas. Las respuestas dependerán del país y el contexto. En esta sección

desarrollaremos algunas primeras hipótesis de las posibles causas del sobreendeudamiento en Ghana y cuáles son los prestatarios que corren un mayor riesgo.

Algunos grupos se sobreendeudan más que otros.

Al observar la distribución del sobreendeudamiento en los diferentes subgrupos de nuestra población, sin prestar todavía atención a su significado estadístico, nos encontramos con un sobreendeudamiento de 44% por arriba del promedio entre las minorías étnicas²⁰. Las minorías étnicas enfrentan potencialmente desafíos económicos adicionales en cuanto a oportunidades comerciales y sistemas de seguridad. Además, existe ligeramente un mayor sobreendeudamiento entre los prestatarios que viven sin pareja (34%) que entre los casados (28%). Los problemas de salud (27%), inclusive problemas serios de salud (2%) son más comunes entre los clientes sobreendeudados que entre aquellos que no tienen que hacer grandes sacrificios para pagar sus deudas (22% y 1%, respectivamente). El 36% de los prestatarios con educación de primaria o menos está sobreendeudado, frente a 'sólo' el 28% de prestatarios con educación secundaria o superior. Del mismo modo, el sobreendeudamiento es mayor entre personas que solicitan créditos a varios prestamistas a la vez (44% frente al 29% entre prestatarios con un préstamo) y entre los deudoras que solicitaron un préstamo por primera vez y que no tienen experiencia crediticia previa (35% frente al 28% entre los prestatarios con experiencia).

No obstante, los resultados anteriores no superan la prueba de relevancia estadística, en gran parte porque los subgrupos donde existe un mayor sobreendeudamiento son muy pequeños para confiar en sus resultados econométricos. Algunos pueden simplemente ser diferencias casuales en nuestra muestra. En el siguiente párrafo, utilizamos pruebas estadísticas simples para analizar los factores que se relacionan con el sobreendeudamiento y descubrimos que son en particular factores económicos y crediticios, pero también las características personales, que se correlacionan con el sobreendeudamiento.

20. Los prestatarios de minorías étnicas indicaron ser Gurma u Otro. Los grupos étnicos mayoritarios (Akan, Dagbone-Dagomba, Ewe y Ga) comparten un sobreendeudamiento del 29%.

Varios factores económicos y personales están relacionados con el sobreendeudamiento.²¹

De todas nuestras posibles causas de sobreendeudamiento, el mayor vínculo de relevancia estadística con el sobreendeudamiento es un bajo retorno sobre un préstamo de inversión²², seguido muy de cerca por uso parcial o total del préstamo para fines no productivos. Esto no es sorprendente: Es más difícil amortizar un préstamo cuando éste genera poco o ningún retorno sobre la inversión (González, 2008). Asimismo, encontramos del mismo modo una fuerte relación de las perturbaciones adversas con la situación financiera del prestatario, en especial caídas abruptas del ingreso y, por falta de bienes, de ahorros importantes que podrían servir para compensar en tiempos difíciles. “Vivir con un ingreso bajo” surge como un factor importante en sólo una de las pruebas y la “volatilidad del ingreso” no aparece en absoluto.

Además de estos factores económicos adicionales y penurias que pueden ser las causas más comunes de los problemas que tienen los prestatarios para pagar sus préstamos, descubrimos que su educación financiera personal está relacionada con el riesgo del sobreendeudamiento. Entre más bajo es su resultado en nuestra prueba de conocimiento financiero, en especial en la sección de preguntas específicas sobre deudas, es más alto el número de prestatarios sobreendeudados. Esto corresponde con los resultados de Godquin (2004) que establecen que los servicios de alfabetización pueden mejorar las tasas de amortización. Por último, realizamos un experimento sobre las preferencias de riesgos de los encuestados²³. El valor de aversión al riesgo está correlacionado con nuestra medición principal de sobreendeudamiento, pero no presenta conclusiones coherentes acerca de la dirección de esa relación. Aparentemente, parece que los niveles extremos de aversión al riesgo son contraproducentes y están relacionados con un mayor riesgo de

sobreendeudamiento. Esto podría ser consecuencia de decisiones empresariales demasiado restringidas, aunque también puede ser un tema de causalidad inversa, con problemas de deudas que reducen el deseo a arriesgarse.

A pesar de la importancia de la educación financiera y conclusiones previas que establecen que la tasa morosidad disminuye con el número de préstamos previos que el prestatario ha recibido (Schreiner, 2004), en Ghana, la falta de experiencia de un prestatario no parece aumentar los riesgos de sobreendeudamiento. Además, nuestras conclusiones contradicen la suposición de que el sobreendeudamiento está asociado con préstamos múltiples (McIntosh y Wydick, 2005; Roesch y Héliès, 2007; Reille, 2009; Venkata y Veena Yamini, 2010). A primera vista, existe un valor más alto de sobreendeudamiento entre los prestatarios con varios préstamos, pero al menos en el nivel más bajo de préstamos múltiples de nuestra muestra, no existe relación estadística entre solicitar más créditos y el sobreendeudamiento. La Figura 6 muestra una perspectiva general de los factores relacionados con el sobreendeudamiento en análisis de contingencia. La V de Cramer y el Tau-c de Kendall indican la fortaleza de la relación que es relevante en todos los casos excepto para los bienes totales, aunque cada uno de los factores es un factor de influencia entre varios otros. Es probable que los activos no líquidos sean de poca ayuda y que los ahorros líquidos marquen una mayor diferencia en la lucha de los prestatarios. Una estrella indica un nivel estadísticamente significativo de 10%, dos estrellas de 5% y tres estrellas de 1%.

Las instituciones de créditos también cumplen una función.

Además de la influencia que los prestatarios y sus características tienen sobre los riesgos de sobreendeudamiento, las IMF, sus productos y políticas también desempeñan una función. Efectivamente, muchos prestatarios se quejan de que sus dificultades para amortizar los préstamos se deben a las características del producto como tasas de interés altas sobre los microcréditos, préstamos muy pequeños o períodos de gracia demasiado cortos para que las inversiones realmente den resultados.

Aunque muchos prestatarios consideran que la IMF los trata de forma justa, que sus términos y condiciones son transparentes y que su evaluación de la capacidad de pago es imparcial y sólida, existe una división de opiniones cuando se trata de las características específicas del producto. Muchos prestatarios afirman que las IMF desembolsan los préstamos demasiado tarde en relación con sus oportunidades de inversión (53%), ofrecen

21. A través de un análisis de contingencia con el Chi cuadrado y la V de Cramer para nuestra medición principal de sobreendeudamiento y con Tau-c de Kendall para un enfoque alternativo, donde desglosamos la medición en cuatro categorías según la gravedad. Las próximas publicaciones académicas del autor incluirán un análisis econométrico más detallado. Las correlaciones no demuestran la causalidad.

22. Retornos de la inversión reportados por los propios prestatarios en tres categorías (las ganancias aumentan de manera significativa y regular; el aumento no fue suficiente ni estable para cubrir los pagos; no hay un aumento permanente de las ganancias sobre la inversión).

23. Los prestatarios pueden elegir entre dos bolsas de bolitas o canicas con mayores o menores posibilidades de obtener un retorno mayor o menor. Las probabilidades y beneficios variaban en las cinco rondas. No se garantiza que ese juego pueda medir el comportamiento de riesgo actual de los prestatarios en sus negocios.

Figura 6. Posibles causas de sobreendeudamiento

	V DE CRAMER	TAUC-C DE KENDALL ^a	RELACIÓN CONFIRMADA
Ingreso	0.170***	—	(✓)
Volatilidad del ingreso	—	—	—
Activos n/d	n/d	-0.056*	(✓)
Ahorros	0.156**	-0.111***	✓
Perturbaciones adversas (esp. para el ingreso)	n/d ^b	0.199***	✓
Experiencias con préstamos	n/d	—	—
Prestatarios múltiples o cruzados	n/d	—	—
Uso (parcial) no productivo del préstamo	0.173***	0.161***	✓
RSI (sólo si hubo inversión) ^c	0.211***	0.102**	✓
Educación (especialmente de deuda) financiera	0.180***	-0.126***	✓
Actitud frente al riesgo	0.191***	—	—

a. Tau-c basada en una definición ordinal de sobreendeudamiento para pruebas de solidez.

b. Chi cuadrada inválida por falta de observaciones en > 20% del cuadro de contingencia. No obstante, de gran importancia en otras pruebas de solidez.

c. Relación más sólida (siempre con una transcendencia del 1%) para todos los préstamos de inversión. Este análisis no aplica la colineación en el uso del préstamo y excluye también el uso parcial no productivo.

plazos muy cortos (51%), insisten en exigir cuotas muy frecuentes (47%, en especial los que tienen programas de amortización semanales) y no brindan opciones justas para modificar los programas de amortización para los prestatarios con problemas reales (58%). Estos son mensajes claros para los que desarrollan productos en las IMF, no sólo desde el punto de vista de protección del cliente, sino también desde su satisfacción. Sin embargo, no es un llamado claro para realizar cambios al producto a favor de los que actualmente se quejan: incluso si el 51% de los prestatarios considera que los plazos son muy cortos, el 49% no desea que sean más extensos porque aumentaría sus cargos por intereses en un determinado préstamo y por lo tanto demoraría su acceso al siguiente préstamo. En realidad, es un llamado para tener mayor flexibilidad. La oferta de un producto de microfinanzas estandarizado no coincide con el flujo de dinero de cada prestatario y dificulta, más de lo necesario el proceso de amortización para muchos de ellos²⁴.

Además, los sacrificios de los prestatarios, por lo general, se realizan por un temor constante a las consecuencias del incumplimiento en el pago, en especial de las prácticas de cobranzas estrictas. Una vez que los prestatarios se atrasan en el pago, severas prácticas de cobranza empeoran la experiencia por sobreendeudamiento. Augsburg y Fouillet (2010) describen las acusaciones ante las prácticas de cobranzas severas en la India. En nuestra muestra, el 49% indicó que los funcionarios de créditos amenazan a los prestatarios o los insultan, aunque sólo el 24% indicó que, por lo general, las IMF son descorteses durante el proceso de cobranza. Esta aparente contradicción puede resultar de la amabilidad general que muestran los funcionarios de créditos, excepto en situaciones cuando es difícil amortizar la deuda. El temor de los prestatarios está relacionado más con los rumores y las vivencias de otras personas que con las suyas. Después de todo, sólo 3% de los prestatarios enumeraron amenazas o acosos entre los sacrificios que realizaron durante el último año. Además algunos prestatarios no clasifican

24. La flexibilidad requiere una experimentación cuidadosa para mantener fuertes incentivos de amortización y es necesario ponderarlo frente al aumento de los costos operativos que puedan resultar de la complejidad adicional.

a las amenazas como un gesto descortés, sino que las consideran parte de la conducta del funcionario de créditos.

Los prestatarios de Ghana²⁵ esperan que los morosos sientan la presión de los miembros de su grupo (64%), que se les culpe públicamente (40%), que se extiendan las reuniones en grupo durante horas (35%) y, por último y más importante, que embarguen sus bienes (72%). Aunque el mecanismo de cobranza debe ser estricto y el embargo de bienes es un paso adecuado por incumplimiento en el pago en un contrato de préstamo garantizado, parece que existe una gran confusión en Ghana: algunos funcionarios de créditos amenazan con embargar bienes como una forma para presionar a los prestatarios que no tiene educación financiera para conocer correctamente sus derechos y obligaciones. Según las entrevistas con clientes, algunas veces pretenden poder embargar los bienes mucho antes de los 90 días después del incumplimiento en el pago, o tener la capacidad de embargar cualquier objeto personal del prestatario. Una mujer nos informó que su IMF había embargado los bienes más importantes de su negocio y su equipo de cocina personal aun cuando ella no tenía conocimiento que su contrato de préstamo exigiera alguna garantía. Otro prestatario dijo que la IMF había embargado toda su mercancía, que excedía los 1800 GH¢, el saldo pendiente de su préstamo e incluso regresaron para realizar un segundo embargo cuando apenas volvía a restablecer su negocio. Cuando finalmente pagó sus deudas, la IMF le devolvió los bienes de forma parcial y en condiciones deterioradas.

25. Para las medidas específicas de la metodología de créditos colectivos, los porcentajes se aplican sólo a los prestatarios colectivos. Pueden restarle importancia a las expectativas del prestatario, porque no todos los encuestados estaban familiarizados con las consecuencias de la morosidad en un préstamo colectivo.

“Dijeron que necesitaban el dinero. Por eso, si no lo conseguía tenía que ir y pedirlo prestado. Si no podía reunir el dinero, volverían y se llevarían mis cosas. [...] Regresaron sin mis datos. Simplemente empaquetaron todas mis cosas y se las llevaron. [...] Después de que se llevaron mis teléfonos, conseguí más dinero y traje otros productos. Luego, regresaron a empaquetar nuevamente. [...] Fui con un amigo y le pedí dinero prestado. No pudo darme la cantidad que yo necesitaba, sólo me dio 400 Cedis ghaneses. Así que fui, les pregunté si me darían mis bienes si les daba 400 Cedis ghaneses y me dijeron que sí. Fui, pedí el dinero, los 400 Cedis ghaneses y se los deposité, dijeron que “no”. Debía pagar todos antes de que pudieran darme. [...] En cuanto a mis productos, simplemente se desperdiciaron. [...] algunas se perdieron y otros se arruinaron. [...] Más adelante ya no tenían valor”.

Los resultados indican una clara demanda en favor de mayor flexibilidad en los productos de microfinanzas, políticas de IMF más justas y mejorar la comprensión del cliente de los términos y cuestiones financieras en general. Encontrar el equilibrio justo entre el establecimiento de incentivos sólidos y el tener en cuenta de las necesidades del cliente exigirá una experimentación cuidadosa al ampliar y desarrollar en un futuro la metodología de microcréditos. Debe investigarse aún más la relación entre las características del producto y del prestamista, como tasas de crecimiento y rentabilidad, y el sobreendeudamiento. Todo esto aportará al desarrollo de soluciones ante los desafíos que implica el sobreendeudamiento, de manera que las soluciones puedan abordar las palancas más importantes.

Parte III. Perspectivas para la Industria

¿Qué aprendimos acerca del sobreendeudamiento?

Este trabajo presentó perspectivas generales sobre las experiencias del pago de 531 microprestatarios en Accra, Ghana. Ha revelado los sacrificios que varios prestatarios están realizando para amortizar sus préstamos y ha utilizado una definición de sobreendeudamiento basada en sacrificios para evaluar el grado en que los prestatarios se sobreendeudan, desde el enfoque de protección al cliente.

De hecho, descubrimos que sólo el 26% de los encuestados hace arreglos para pagar sus préstamos sin problemas y no realizan ningún sacrificio, o sólo algunos pequeños. El 74% restante sí tiene problemas y para el 17% de todos los prestatarios los problemas para efectuar (casi) todos los pagos son constantes. Al mismo tiempo, encontramos que los prestatarios en Ghana tienen una mayor tolerancia para dichos sacrificios. En tanto que las experiencias y problemas personales son claramente subjetivos, muchos prestatarios expresan un firme deseo de cumplir con sus obligaciones de pago, mantener un buen historial de crédito e invertir lo que sea necesario para mantener su honor y capacidad de solvencia.

Cuando se vuelve difícil efectuar pagos, el prestatario promedio primero recurre a estrategias para salir adelante fáciles de aceptar, como trabajar más, posponer gastos importantes y usar los ahorros, si es que tiene. Estas reacciones para hacer frente a las dificultades para amortizar la deuda son muy comunes, y no necesariamente deben ser motivos de preocupación. Cuando las estrategias antes mencionadas no son suficientes para que el prestatario cumpla con sus obligaciones crediticias, el sacrificio será más grande. Los prestatarios consumen menos comida, recurren a algún familiar o amigo que los ayude a pagar al menos de forma temporal y algunas veces sacan a sus hijos de la escuela. Consideran este nivel de sacrificio sólo parcialmente aceptable. Al aumentar los problemas de deudas, los prestatarios sufren estrés mental, son amenazados, acosados o pasan vergüenzas y reciben insultos. Durante las etapas finales de problemas de pago, los prestatarios recurren a un nuevo préstamo para pagar el anterior, o venden o empeñan sus objetos personales y los activos del negocio. La situación más extrema que puede surgir de estos problemas cuando un prestatario deja de pagar los pagos es la pérdida de bienes personales por embargos. Estas experiencias no ocurren con tanta frecuencia, no obstante, son más graves y casi nunca son aceptadas por los microprestatarios.

Si aplicamos nuestra definición de sobreendeudamiento basada en sacrificios a la población de la muestra de Accra, observamos que cerca del 30% de los prestatarios realizan sacrificios a tal punto que cumplen con todos nuestros criterios de sobreendeudamiento. En nuestra muestra de instituciones crediticias sólidas, la morosidad y los préstamos múltiples son bajos. Pero sí es motivo de preocupación el hecho de que un tercio de los prestatarios tienen problemas muy serios para mantenerse al día con los pagos. No argumentamos que los microcréditos sean necesariamente lo que lleva a realizar estos sacrificios, pero sí que se preste mayor atención a las dificultades que implica el reembolso de los préstamos para los clientes de la IMF. Al mismo tiempo, la investigación determinó que la mayoría de los microprestatarios se muestra muy optimista en cuanto a solicitar un préstamo en el futuro. Las conclusiones representan una advertencia para que comunidad de microfinanzas no reaccione de manera exagerada: en tanto que es necesario abordar los desafíos que implica el pago de préstamos en los esfuerzos para proteger al cliente, los prestatarios valoran realmente el acceso que tienen a microcréditos y no desean perderlo a causa de medidas sobreprotectoras.

Durante la búsqueda de las posibles causas de sobreendeudamiento, descubrimos que los sacrificios que realizan los prestatarios parece relacionarse principalmente con los desafíos económicos de inversiones empresariales fallidas, uso de préstamos que no genera ingresos, situaciones adversas que reducen el ingreso del prestatario y la falta de bienes, en especial de ahorros, que actúa como barrera protectora contra la morosidad. Incluso si no es posible prever las situaciones adversas, estos elementos requieren que los prestamistas se concentren en una diligencia debida sólida. La falta de educación financiera, en especial los aspectos crediticios, entre los prestatarios, también estimula el riesgo de sobreendeudamiento. Curiosamente esto no se aplica en los siguientes casos: prestatarios que por primera vez obtuvieron un préstamo, a tener ingresos inestables o a asumir préstamos de más de una institución al mismo tiempo.

En cuanto a la influencia de los prestamistas, parecería que, además de los reclamos usuales frente a las tasas de interés, los prestatarios creen que la poca flexibilidad de los productos es la causa principal de sus sacrificios. El programa de amortización no siempre se adapta al flujo de dinero en efectivo del prestatario y la aplicación estricta de la política de tolerancia cero impide modificar el programa, cuando quizás fuera necesario. Además, los desembolsos podrían llegar demasiado tarde para realizar las inversiones productivas. Por su puesto que

los clientes que tienen problemas para pagar con frecuencia se quejan del alto nivel de intereses de los microcréditos. Cuando los prestatarios incumplen los pagos de sus deudas, las prácticas de cobranza pueden ser muy duras en algunos casos y empeoran las experiencias de sobreendeudamiento de los microprestatarios.

Entre el grupo meta de microfinanzas que vive con ingresos bajos y poco estables, no es sorprendente que normalmente tengan dificultades para reunir el dinero para pagar sus préstamos. Durante mucho tiempo, nadie prestó atención a estas experiencias de los clientes, porque parecían poco importantes ante la creencia del impacto positivo en la vida de los prestatarios de microfinanzas. No obstante, la demanda de dinero en efectivo es un reto para las personas pobres y los préstamos siempre implican un riesgo y una oportunidad. En el contexto del interés actual de la industria en finanzas responsables y protección al cliente, es necesario prestar atención a las penurias que algunos microprestatarios deben enfrentar e intentar reducirlos. Al mismo tiempo, dado el valor que incluso los prestatarios en problemas otorgan al acceso futuro a préstamos, simplemente dejar de otorgar o reducir los microcréditos no parece ser una respuesta apropiada en el contexto de Ghana. Aunque algunas medidas pueden implicar préstamos pequeños o reconocer que no todas las personas necesitan un préstamo, otras pueden estar relacionadas con mejorar los productos de créditos para facilitar su amortización.

¿Cuál es el panorama para las microfinanzas en la zona urbana de Ghana?

Surgieron preocupaciones recientes acerca de los riesgos de sobreendeudamiento en Ghana. Un estudio presentó la preocupación por los préstamos múltiples, otro aplicó los indicadores de alto nivel de alerta temprana para el mercado concluyendo que los riesgos de sobreendeudamiento en Ghana todavía no son extremos, pero sí se encuentran en un nivel de medio a alto, de acuerdo con las características del mercado. Además, las IMF locales son conscientes de la mayor competencia y de los problemas que tienen los prestatarios para pagar sus préstamos.

Por otra parte, ni la expansión de microcréditos en el mercado ghanés o del acceso financiero en general, ni la competitividad de nuestras IMF socias son motivo de preocupación. De hecho, las políticas de créditos de las IMF principales de Ghana son más conservadoras y muchos clientes todavía tienen restricciones crediticias en términos del tamaño y el acceso a fuentes alternativas de préstamos. No

existen niveles excesivos de morosidad ni detectamos problemas con los préstamos múltiples; no al menos entre las instituciones líderes del mercado.

No obstante, este estudio muestra que muchos prestatarios realmente enfrentan desafíos importantes para pagar sus préstamos; el 30% de ellos está en una situación tan complicada de pagos que lo llamamos sobreendeudado desde la perspectiva de protección al cliente. Estos resultados exigen que las IMF de Ghana presten mayor atención a la satisfacción del cliente y a las experiencias de los prestatarios para satisfacer de forma más precisa las necesidades financieras de los clientes. Esto probablemente implica tener en cuenta las características de su cartera de productos. Al mismo tiempo, existe una necesidad de mejorar la educación financiera del cliente y la transparencia en cuanto a los derechos que tienen los prestatarios durante el proceso de cobranza.

La industria microfinanciera de Ghana no está en crisis. Tampoco parece acercarse a una tendencia de morosidad entre las MF bien gestionadas. Sin embargo, las dificultades de pago que registraron los prestatarios durante la encuesta pueden ser señales de un incremento en la morosidad. E incluso la situación en otros segmentos del mercado que no se benefician de las destrezas de las IMF principales para identificar a los mejores prestatarios podrían ser mayor motivo de preocupación. Por lo tanto, es un buen momento para que las IMF de Ghana tomen medidas para fomentar la protección al cliente y la protección de gestión de riesgos.

¿Cuáles son las implicaciones de la política en el sector más amplio de microfinanzas?

La lección fundamental de este estudio para el sector de las microfinanzas es que necesitamos prestar más atención a las experiencias de los microprestatarios en la amortización de sus préstamos. La demanda constante de préstamos y estadísticas positivas sobre amortización no garantizan que los clientes estén en una buena posición y que estén protegidos de padecer penurias²⁶. A pesar de la enorme brecha en la demanda microfinanciera y los posibles beneficios de microcréditos para los pobres, los aspectos negativos de amortización son un riesgo inherente en todo tipo de deudas. Todas las instituciones prestamistas responsables, pero en especial aquellas con una misión social, deberán prestar atención a este riesgo y tomar medidas apropiadas de

26. Véase, Schicks y Rosenberg (2011) para conocer los desafíos y sacar conclusiones de sobreendeudamiento a partir de las estadísticas de amortización de las IMF.

protección al cliente para reducir las posibilidades de sobreendeudamiento, no sólo en cuanto a la calidad de la cartera sino también en términos de sacrificios del prestatario.

Esta investigación destaca las experiencias de los microprestatarios con sus préstamos y tiene como objetivo generar conciencia en cuanto a sus problemas para efectuar los pagos. Al mismo tiempo, contribuye para que la industria de microfinanzas comprenda lo que el sobreendeudamiento significa desde la perspectiva del cliente y cómo evaluarlo de forma empírica. Si bien obtener información confiable de los clientes sobre sus sacrificios es todo un desafío e implica un gran esfuerzo, este estudio sugiere una manera innovadora para identificar los riesgos de sobreendeudamiento desde el punto de vista de los clientes de microfinanzas. Necesitaremos realizar más proyectos de investigación como este para comprender en mayor profundidad las experiencias de los prestatarios, incluso en otros países y en contextos culturales distintos. A fin de cuentas, necesitaremos identificar las representaciones del sobreendeudamiento que sean más fáciles para que las IMF y los entes reguladores les den seguimiento.

Esta investigación también tiene implicaciones en las políticas para el desarrollo de mecanismos de protección al cliente y, en especial, para las medidas de prevención del sobreendeudamiento. Por supuesto que los resultados se limitan al contexto de Ghana, pero posiblemente puedan ser de importancia también en otros mercados: incluso niveles importantes de sobreendeudamiento en un mercado de microfinanzas no necesariamente quiere decir que deba dejar de otorgar microcréditos. De hecho, los microprestatarios de Accra siguen interesados en solicitar préstamos a pesar de sus problemas. Al analizar las causas del sobreendeudamiento podemos aprender sobre cuáles son las mejores respuestas al desafío del sobreendeudamiento. Tanto los sacrificios como la morosidad del prestatario pueden resultar no sólo de un acceso excesivo a los créditos, sino también de acceder a los productos

crediticios inapropiados. Además de la diligencia debida sólida, crear productos más flexibles y adaptar los desembolsos de préstamos, los períodos de gracia, y los programas de amortización a los flujos de dinero de inversión del prestatario tienen el potencial de reducir significativamente los riesgos de sobreendeudamiento. Puede mejorar tanto la experiencia del microprestatario con sus préstamos como su desempeño en los pagos. Es necesario realizar más investigaciones para poner a prueba esta hipótesis y comprender más detalladamente cuáles son las implicaciones y la viabilidad de la flexibilidad de productos. Lo mismo se aplica a la promoción de productos de ahorro que podrían reducir la necesidad de préstamos o el riesgo de dificultades en los pagos.

Por último, hay un mensaje en nuestras conclusiones sobre el uso de préstamos para consumo. No es sorprendente poder confirmar la supuesta relación que existe entre utilizar un préstamo con fines de consumo y tener dificultades de pago. A la luz de la tendencia reciente que muestra los beneficios de las microfinanzas en términos del consumo doméstico en lugar de la inversión productiva (Collins et al., 2009), que exista una relación entre sobreendeudamiento y préstamos para consumo no significa que no deba existir este tipo de créditos, en especial para emergencias. Además, Ghana es un buen ejemplo para demostrar que evitar el uso de préstamos para consumo no es una buena opción. El dinero fungible y los prestatarios siempre utilizarán parte de sus préstamos para fines no empresariales, o reducirán las inversiones domésticas en sus negocios por contar con un préstamo. Sin embargo, no es sorprendente que amortizar un préstamo sin recibir retornos sobre la inversión es más difícil y debemos tener presente esos desafíos. Necesitaremos comprender mejor cómo se mantiene un equilibrio entre los riesgos y beneficios de los préstamos y cómo podemos ayudar mejor a los prestatarios para manejar sus finanzas y sus vidas en la pobreza.

Referencias

- Augsburg, B. y C. Fouillet. 2010. Profit Empowerment: The Microfinance Institution's Mission Drift. *Perspectives on Global Development and Technology*, 9(3), 327–355.
- Banerjee, A.V. y E. Duflo. 2007. The Economic Lives of the Poor. *Journal of Economic Perspectives*, 21(1), 141–167.
- Collins, D., J. Morduch, S. Rutherford y O. Ruthven. 2009. *Portfolios of the Poor, How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Godquin, M. 2004. Microfinance Repayment Performance in Bangladesh: How to Improve the Allocation of Loans by MFIs. *World Development*, 32(11), 1909–1926.
- Gonzalez, A. 2008. Microfinance, Incentives to Repay y Overindebtedness: Evidence from a Household Survey in Bolivia. Tesis doctoral. Ohio State University, Ohio.
- Grammling, M. 2009. Cross-borrowing and Overindebtedness in Ghana: Empirical Evidence from Microfinance Clientele and Small Enterprises. Borrador técnico para discusión. ProCredit Holding Frankfurt am Main.
- Kappel, V., A. Krauss y L. Lontzek. 2010. Over-Indebtedness and Microfinance—Constructing an Early Warning Index. Center for Microfinance, University of Zurich, Responsibility, Council of Microfinance Equity Funds, Triodos Investment Management Zurich.
- Lascelles, D. y S. Mendelson. 2011. Microfinance Banana Skins 2011, The CSFI Survey of Microfinance Risk: Losing Its Fairy Dust. Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) No. 99.
- Kent, UK. McIntosh, C. y B. Wydick. 2005. Competition and Microfinance. *Journal of Development Economics*, 78(2), 271–298.
- Reille, X. 2009. The Rise, Fall y Recovery of the Microfinance Sector in Morocco. CGAP Brief. Washington, DC.
- Roesch, M. y O. Héliès. 2007. La microfinance: outil de gestion du risque ou de mise en danger par surendettement? [Microfinance: A tool for risk management or for the creation of over-indebtedness risks]. *Autrepart*, 44, 199-140.
- Schicks, J. 2010. Microfinance Over-Indebtedness: Understanding its Drivers and Challenging the Common Myths. Centre for European Research in Microfinance, Université Libre de Bruxelles CEB Working Paper No. 10/048.
- Schicks, J. y R. Rosenberg. 2011. Too Much Microcredit? A Survey of the Evidence on Over-Indebtedness. CGAP Occasional Paper 19. Washington DC.
- Schreiner, M. 2004. Scoring Arrears at a Microlender in Bolivia. *Journal of Microfinance*, 6(2), 65–88.
- Venkata, N. A. y A. Veena Yamini. 2010. Why Do Microfinance Clients Take Multiple Loans?. Micro- Save India Focus Note No. 33.
- World Bank. 2011. Tackling Poverty in Northern Ghana. Informe No. 53991-GH. Washington, DC.

Apéndice I: Los Principios de Protección al Cliente

- **Diseño y distribución apropiada de productos**

Los proveedores estarán atentos para que el diseño de productos y canales de distribución se haga de tal manera que estos no causen daño a los clientes. Los productos y los canales de distribución serán diseñados teniendo en cuenta las características de los clientes.
- **Prevención del sobreendeudamiento**

Los proveedores estarán atentos en todas las fases del proceso de crédito para determinar si los clientes tienen la capacidad de pagar sus obligaciones sin sobre-endeudarse. Adicionalmente, los proveedores implementarán y monitorearán los sistemas internos que apoyen la prevención del sobreendeudamiento y promoverán esfuerzos para mejorar la gestión de riesgos en el nivel mercantil (como el uso compartido de información crediticia.)
- **Transparencia**

Los proveedores comunicarán de forma clara, suficiente y puntual la información de los productos de manera y con un lenguaje que los clientes puedan entender para tomar decisiones informadas. Se resalta la necesidad de obtener información transparente sobre los precios, términos y condiciones de los productos. 4. Precios responsables Los precios, términos y condiciones serán fijados de una manera que sea asequible para los clientes, permitiéndole a las instituciones financieras ser sostenibles. Los proveedores trabajarán para que los depósitos obtengan retornos reales.
- **Trato justo y respetuoso de los clientes**

Los proveedores de servicios financieros y sus agentes deberán tratar a los clientes de manera justa y respetuosa. No discriminarán. Los proveedores se asegurarán de que existan sistemas para detectar y corregir la corrupción al igual que el trato abusivo o agresivo de los clientes por parte del personal y los agentes que los representen, especialmente durante los procesos de colocación y cobranza.
- **Privacidad de los datos del cliente**

La privacidad individual de los datos de los clientes será respetada de acuerdo a las leyes y regulaciones de las distintas jurisdicciones. Tales datos serán utilizados únicamente para los propósitos especificados al momento de recoger esta información o de la manera permitida por la ley, a menos que se llegue a un acuerdo diferente con el cliente.
- **Mecanismos para resolución de quejas**

Los proveedores tendrán mecanismos puntuales y responsivos para el manejo y resolución de quejas y problemas para sus clientes. Estos mecanismos serán utilizados tanto para resolver problemas individuales como para mejorar los productos y servicios.

(www.smartcampaign.org)

Apéndice II: Lista de los Sacrificios que Realizan los Prestatarios

Los entrevistadores hicieron preguntas a cada encuestado sobre los sacrificios de la siguiente lista:

1. Reducir cantidad y calidad de los alimentos
2. Recortes en educación
3. Trabajar más de lo normal
4. Posponer gastos importantes
5. Agotar sus ahorros financieros
6. Solicitar otro préstamo para amortizar el anterior
7. Vender o empeñar bienes
8. Embargar bienes
9. Recurrir a los amigos y familiares en busca de apoyo para pagar
10. Pasar vergüenzas o recibir insultos
11. Sentirse amenazado o acosado por colegas, familiares o el funcionario de créditos
12. Sufrir estrés mental de forma individual o como matrimonio
13. Otro

Los encuestados categorizaron la aceptabilidad y frecuencia de cada sacrificio en una escala de 1 a 4.

- Aceptabilidad:
Fácilmente aceptable, Apenas es aceptable, En realidad no es aceptable, Inaceptable.
- Frecuencia:
Una vez el año pasado, 1 a 3 veces el año pasado, > 3 veces pero no frecuentemente, frecuentemente el año pasado.

EL CENTRO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA (CFI) se creó en 2008 para ayudar a establecer las condiciones necesarias con el fin de alcanzar una inclusión financiera total en el mundo. Establecer un sector de inclusión financiera que llegue a todos brindando servicios de buena calidad exigirá esfuerzos conjuntos de numerosos participantes.

El CFI contribuye a la inclusión total al colaborar con los participantes del sector para abordar los retos que sobrepasan la capacidad de cualquiera de las partes, mediante herramientas que van del liderazgo a la acción.



www.centerforfinancialinclusion.org

CENTER *for*
FINANCIAL
INCLUSION

ACCION

CREDIT SUISSE 

Founding Partner