



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

**ENTIDADES MICROFINANCIERAS:
PROBLEMAS CUANDO OLVIDAN SU MISIÓN**
Estudio de tres casos

Autora: Marta Alfonso Flor
Directora: M^a Teresa Corzo

Madrid
Marzo 2015

"I believe that we can create a poverty-free world because poverty is not created by poor people. It has been created and sustained by the economic and social systems that we have designed for ourselves; the institutions and concepts that make up that system; the policies that we pursue."

Muhammad Yunus

RESUMEN

En este trabajo se muestra cómo los servicios microfinancieros, que nacieron con el fin de erradicar la pobreza extrema, han sido empleados por numerosas instituciones con el único fin de lucrarse. La población a la que van dirigida los microcréditos no había sido considerada en el pasado como fuente de ingresos. No obstante, recientemente muchas entidades han utilizado de manera incorrecta los servicios microfinancieros como una herramienta para obtener beneficios de esa población.

A lo largo del trabajo se analizarán casos concretos en los que el sistema de microfinanciación no ha funcionado como se esperaría atendiendo a una filosofía de servicio. Los casos elegidos proceden de tres continentes diferentes, en todos los casos afectados por pobreza extrema: Asia, África y América Latina. Esto permitirá analizar las características económicas de cada zona y la distinta adaptación que deben llevar a cabo las instituciones microfinancieras.

Al final del trabajo se proponen unas recomendaciones generales que toda institución microfinanciera debería cumplir para garantizar que está llevando a cabo la labor social intrínseca de las microfinanzas. Mediante estas medidas se pretende establecer un control mínimo sobre la actuación de estas instituciones. La finalidad de estas propuestas de vigilancia es proteger a la población a la que van dirigidas los productos microfinancieros, que es muy vulnerable debido a sus bajas condiciones económico-culturales.

ABSTRACT

This paper aims to show how many institutions have used microfinancial services, which were born to eradicate extreme poverty, only as a way to make profits. The population microcredits are directed to had never before been seen as a source of revenue. However, recently many institutions have used microfinance wrongly as a tool to make a profit out of those people.

Here three cases will be examined in which microfinances have not worked as they are expected to. Each case examined is from a different continent, all affected by extreme poverty: Asia, Latin America and Africa. This will allow an analysis of the economic characteristics form each area and of the different adaptation strategies that each microfinance institution must take.

Finally, some general recommendations will be given. Microfinance institutions should follow these recommendations in order to assure that their microcredits have a positive social impact. The purpose of these surveillance measures is to protect the population aimed by microfinance products, which tends to be very vulnerable

ÍNDICE

I.	GLOSARIO	5
II.	INTRODUCCIÓN	6
2.1	Justificación tema	6
2.2	Objetivos de la investigación	6
2.3	Metodología utilizada	7
2.4	Estructura del trabajo	7
III.	ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS	8
3.1	Inicios	8
3.2	Características	9
3.3	Evolución y microcréditos en la actualidad	11
IV.	CASO INDIA	13
4.1	Contexto India	13
4.2	Andhra Pradesh	13
4.3	Caso SKS	14
4.5	Conclusión caso India	17
V.	CASO MÉXICO	18
5.1	Contexto México	18
5.2	Caso Compartamos	19
5.3	Conclusión caso México	23
VI.	CASO ZIMBABWE	24
6.1	Contexto Zimbabue	24
6.2	Caso	27
6.3	Conclusión caso Zimbabue	29
VII.	RECOMENDACIONES	31
VIII.	CONCLUSIÓN	36
IX.	BIBLIOGRAFÍA	37

GLOSARIO

EBRD	Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo
GT	Grameen Trust
NABARD	Banco Nacional de Agricultura y Desarrollo Rural de la India
ONU	Organización de Naciones Unidas
OPA	Oferta Pública de Acciones
PIB	Producto Interior Bruto
SHG	Self Help Group
SKS	Swayam Krishi Sangam
UNDP	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
USAID	Agencia estadounidense para el desarrollo internacional
WSJ	Wall Street Journal
ZAMFI	Asociación de Instituciones Microfinancieras de Zimbabue

INTRODUCCIÓN

Justificación del tema

En el año 2006 Muhammad Yunus recibió el Premio Nobel de la Paz por la creación y difusión de los microcréditos como un sistema para luchar contra la pobreza extrema utilizando las herramientas del capitalismo. Su modelo de financiación para los más pobres fue acogido como una revolución y exportado a numerosos países.

Las microfinanzas se convirtieron de repente en la herramienta mejor valorada por las organizaciones de desarrollo internacional, que las consideraban como el instrumento de desarrollo más eficiente en el ámbito social y económico (Bateman, 2012)

Sin embargo, recientemente han salido a la luz numerosos casos en los que las instituciones microfinancieras se han desviado de su cometido. Un gran número de jugadores se han adentrado en el mercado de los microcréditos con el único fin de conseguir beneficios, como si se tratase de un negocio más, sin tener en cuenta la misión con la que se crearon. Además, hay que considerar que la población a la que van dirigidos estos productos financieros es muy vulnerable y por lo tanto es muy fácil que se cometan abusos.

Al unirse estos dos factores, la falta de intención de impacto social por parte de algunos prestatarios y la vulnerabilidad de los clientes, se han levantado numerosas críticas morales contra los microcréditos (Hudon y Sandberg, 2013). La controversia sobre la ética de las microfinanzas es la motivación fundamental de este trabajo.

A pesar de las críticas a los microcréditos, en el trabajo se defiende su utilidad siempre que se empleen de manera adecuada. Por ello, se formularán medidas, a partir del estudio de varios casos, para preservar su eficacia .

Objetivos de la investigación

El objetivo de este trabajo es proponer unas recomendaciones generales a seguir por las instituciones microfinancieras que garanticen la protección de sus clientes. Mediante estas medidas se protegería a la población en situación de pobreza extrema que en ocasiones ha sido víctima de abusos por parte de estas entidades.

Estas seis recomendaciones se basarán en los principios con los que Yunus creó los microcréditos y en un análisis de las malas prácticas que han llevado a las injusticias tan criticadas en las microfinanzas. Son aplicables a toda organización que quiera ofrecer servicios microfinancieros para asegurar que mantiene la misión social y que no daña a sus clientes.

Metodología Utilizada

Para realizar este trabajo se empezará por investigar sobre el nacimiento de los microcréditos, centrándose en su creador, Muhammad Yunus, y su Banco Grameen. El método de investigación se basará en un análisis documental. La información para esta sección provendrá tanto de fuentes oficiales del Banco Grameen, como su revista Grameen Dialogue, como de publicaciones académicas y de libros del propio Muhammad Yunus.

Una vez clara la intención inicial por la que surgieron estos productos financieros se estudiará un caso concreto de cada una de las zonas geográficas elegidas. Para analizar los casos se recurrirá a publicaciones académicas sobre ellos, a publicaciones periódicas (ya que al ser casos de mucha polémica se ha publicado mucho al respecto en la prensa) y a las páginas webs oficiales de las entidades microfinancieras locales y de organismos supranacionales con información relativa a los casos.

A lo largo de este estudio documental se irán evaluando las actuaciones erróneas cometidas por las entidades microfinancieras y se redactarán las recomendaciones en base a ellas.

Estructura del trabajo

El trabajo comenzará con un repaso histórico de las microfinanzas desde que surgieron en Bangladesh en los años setenta hasta el día de hoy. En esta primera parte se pretende dejar claro que surgieron como herramienta para erradicar la pobreza extrema y por tanto toda la metodología que conllevan está orientada a cumplir este propósito. El principal objeto de estudio en esta sección será el Banco Grameen, su historia y su metodología.

A continuación se pasará a analizar tres casos de entidades microfinancieras que han perjudicado a sus clientes, en lugar de beneficiarles, por su forma de actuar en este mercado. Como cada caso analizado es de un continente distinto, se comenzará explicando el contexto de cada una de estas entidades. Luego se pasará a analizar en profundidad cada entidad y las causas detrás de las injusticias que se cometen con los clientes. Por último, cada caso se cerrará con una conclusión sobre cuáles han sido los fallos que han permitido que se llegara a esa situación.

El trabajo concluirá buscando posibles vínculos entre las causas de cada caso para proceder a determinar diagnósticos y medidas generales que puedan ser aplicadas de modo preventivo en otras entidades microfinancieras.

ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS

Inicios

Para relatar el origen de los microcréditos se usará la información que aparece en el libro “Banker to the poor” de Muhammad Yunus (2003). En este libro cuenta el proceso de fundación de su banco y el origen de los microcréditos.

Los microcréditos surgieron en los años setenta en Bangladesh, poco después de que el país consiguiera su independencia en el año 1971. Tras esa larga y cruel guerra el pueblo bengalí quedó muy mermado y empobrecido. En 1974 tuvo lugar una gran hambruna que acentuó todavía más la pobreza del país.

Por aquel entonces Muhammad Yunus era profesor de Economía de la Universidad de Chittagong y se dio cuenta de que lo que él enseñaba en las aulas no tenía nada que ver con la realidad que vivían las personas del pueblo donde estaba situada la universidad. Frustrado por esa situación comenzó a enfocar sus clases a intentar ayudar a la población en situación de pobreza extrema. Mediante esta experiencia de contacto directo con los habitantes del pueblo cercano a la universidad se dio cuenta de que muchas de esas personas estaban atrapadas en un círculo vicioso de pobreza del que parecía imposible salir. Los más pobres vivían en condiciones cercanas a la esclavitud para poder pagar deudas a prestamistas informales.

Los estudiantes evaluaron la situación del pueblo y descubrieron que 42 personas vivían en esas pésimas condiciones por una deuda total inferior a 27 dólares americanos. Yunus observó que estas personas no eran pobres por ser incapaces de trabajar, sino porque no tenían acceso al sistema financiero de Bangladesh, por lo que tenían que recurrir a abusivos usureros para sobrevivir. Yunus decidió dar un préstamo sin intereses ni plazo estricto de devolución a estas 42 personas para que pudieran pagar sus deudas y comercializar sus productos en el mercado del pueblo (en vez de venderlos a sus usureros por un menor precio). Al ver el éxito de esta sencilla acción que había llevado a cabo con su propio dinero, Yunus comenzó su búsqueda de un sistema financiero que no excluyese a la población más pobre.

En un primer momento Yunus recurrió a los bancos, contándoles el éxito de su experiencia prestando a estas personas. Intentó convencerles de que también era posible prestar a la base de la pirámide. Sin embargo, los bancos no aceptaron las ideas de Yunus. Uno de los primeros requisitos para conceder préstamos era saber leer y escribir para poder rellenar los papeles del banco. Teniendo en cuenta que en ese momento el 75% de la población era analfabeta, a Yunus le parecía un requisito incoherente. La segunda gran objeción por parte de los bancos eran los avales o garantías. Yunus defendía que si era necesario tener un aval o garantía para acceder al préstamo, tan solo los más ricos podrían recibirlo.

Ante esta negativa del sistema financiero vigente, Yunus decidió empezar a prestar por su cuenta y con ese propósito creó el Banco Grameen en 1977. El banco funcionaba con una metodología opuesta a la de los bancos tradicionales y poco a poco logró llegar a prestar sus servicios a gran parte de la población en situación de pobreza extrema en Bangladesh.

Características

Aunque las microfinanzas engloban muchos servicios financieros de pequeño volumen orientados a la población más pobre, en este trabajo se tratarán principalmente los microcréditos por ser el primer producto microfinanciero y el más extendido.

Los microcréditos se distinguen del resto de productos financieros por poseer ciertas características muy especiales. A continuación se detallarán los principales rasgos de los microcréditos en la actualidad en base a las particularidades que describió Yunus en su libro “Banker to the poor” (2003) y las adaptaciones que han sufrido después de todos estos años de aprendizaje.

- La primera particularidad de los microcréditos frente a los préstamos convencionales, es que están destinados a la población más pobre. El Banco Grameen sólo concede microcréditos a personas sin tierras o sin propiedades (Jolis, 1996). Estos requisitos, compartidos por otras entidades microfinancieras, pretenden asegurar que los microcréditos se otorguen tan solo a aquellas personas que ocupan la base de la pirámide económica.
- Otra característica que diferencia estos servicios financieros es que frente a las grandes cantidades de dinero que prestan los bancos convencionales, las cantidades que se entregan con los microcréditos son muy pequeñas.
- Además, los préstamos se devuelven en plazos muy cortos, que general suelen ser alrededor de un año. No se pretende crear una deuda a largo plazo al cliente.
- Los microcréditos están diseñados para reducir los trámites a un mínimo y así facilitar su aceptación por la población pobre a la que van dirigidos. Esto se contrapone con los numerosos y complicados trámites que se requieren para solicitar préstamos en los bancos comerciales.
- Para facilitar que los clientes puedan devolver el préstamo, el Banco Grameen recoge pequeñas cantidades cada semana (en sus orígenes lo hacía a diario). La mayoría de entidades que ofrecen servicios financieros actualmente también han adoptado el cobro semanal. Al ser tan frecuentes y pequeños los pagos es más fácil para los clientes poder pagarlos. Además crea una rutina de pago muy relevante para el éxito de los microcréditos.

- Frente a la necesidad de un aval o garantía, el Banco Grameen introdujo los préstamos grupales. Las clientes deben formar grupos de 5 personas del mismo lugar y con una clase económica y social parecida. Al formar grupos se dan apoyo y confianza entre ellas. Además, la aprobación grupal supone también una garantía para el banco. Como es el grupo el que aprueba cada préstamo se crea una responsabilidad moral. Hoy en día un gran número de entidades microfinancieras obligan a la formación de grupos para poder solicitar un préstamo.

Al principio, los miembros del grupo se hacían responsables por impagos de sus compañeros. Si un cliente no era capaz de pagar su cuota, la entidad podía reclamarles el dinero a sus compañeros de grupo. Sin embargo, esta metodología de aval grupal ha demostrado perjudicar a los clientes, por lo que muchas entidades han dejado de utilizarla (Lepenies, 2007).

- En el Banco Grameen todos los grupos tienen que recibir una semana de formación y cada clienta debe pasar un examen individual antes de poder formar parte del banco. En esta semana de formación se les explica bien en que consisten los microcréditos, a qué se están comprometiendo y cómo funciona la metodología Grameen. Este aprendizaje es sumamente importante para que las beneficiarias no se sientan engañadas en ningún momento y para que puedan cumplir con la política del banco. Desde el punto de vista del banco también supone un filtro, ya que tan solo aquellas mujeres que realmente necesitan el préstamo estarán dispuestas a someterse al reto de una examinación oral. Por lo tanto garantiza al banco que las clientas están comprometidas y tienen ambición.

Yunus considera que esta semana de preparación es muy clave debido al bajo nivel educativo que suele tener la población a la que se dirigen los microcréditos. Como se estudiará en este trabajo, la falta de formación puede tener consecuencias muy negativas para los clientes y para la propia organización.

- Los bancos comerciales suelen tener grandes oficinas en las ciudades. Esto es un obstáculo más para la población en situación de pobreza extrema que en muchos casos no puede desplazarse hasta las ciudades para conseguir un préstamo. También la apariencia formal supone un impedimento ya que intimida a los clientes que no creen estar a la altura. En países donde la imagen social es muy de gran importancia, aquellas personas que no pueden permitirse tener un aspecto como el de las clases altas se avergüenzan al entrar a este tipo de bancos. Para romper esta barrera el Banco Grameen y la mayoría de las instituciones microfinancieras funcionan completamente al contrario. Es el propio banco el que va a los pueblos y se acerca a las personas más pobres de una manera cercana para transmitirles su servicio.
- La tasa de interés anual de los microcréditos suele ser superior a la que imponen los bancos comerciales. Hay que tener en cuenta el alto coste operativo que supone para el banco gestionar cada préstamo (la formación,

las reuniones semanales con sus clientes, el acercamiento del banco a la población, etc.) y el hecho de que el riesgo que asumen es mayor (Hudon, y Sandberg, 2013).

- La mayor parte de los servicios microfinancieros van destinados a mujeres. En un momento en el que los bancos convencionales de Bangladesh tenían excluida por completo a la población femenina, el Banco Grameen decidió que al menos el 50% de sus clientes debían ser mujeres. Tras evaluar los resultados de los préstamos concedidos se dieron cuenta de que cuando se conceden préstamos a mujeres, éstas gestionan mejor el dinero y se puede observar antes un cambio en la calidad de vida de esas familias.

Varios estudios muestran que, por regla general, las mujeres sacan mayor provecho a los microcréditos que los hombres ya que se preocupan más por el negocio. Por ejemplo, las mujeres tienden a reinvertir más dinero en la actividad empresarial, por lo que sus empresas suelen crecer más. También se ha probado que el porcentaje de devolución de préstamos es mayor en mujeres que en hombres, esto muestra que las mujeres asumen una mayor responsabilidad ante sus deudas (Blumberg, 2001).

También a nivel de desempeño familiar está demostrado que es más eficaz otorgar el microcrédito a una mujer que a un hombre. Un mayor porcentaje de los ingresos generados por el microcrédito se invierten en mejorar la economía familiar cuando son ellas las que gestionan el dinero. Los hombres suelen gastar más en sí mismos. Además, también está demostrado que ellas dan mayor prioridad a las necesidades de los hijos como la salud, la educación, la vestimenta o su alimentación (Blumberg 2001).

Por otra parte los microcréditos también sirven como herramienta para el empoderamiento de la mujer en países donde son discriminadas por la sociedad. Con los microcréditos las mujeres ganan confianza y perciben un aumento del respeto por parte de sus familiares. Asimismo aumenta su poder en las decisiones sobre su fertilidad, sobre la economía del hogar y sobre otros asuntos familiares (Blumberg 2001).

Las características que se han enumerado son la base de estos servicios microfinancieros, aunque existen variaciones. Sin embargo, numerosas entidades presumen de ofrecer microcréditos, pero el servicio que otorgan no se ajusta en absoluto a las particularidades explicadas arriba. En este trabajo se contrastarán casos en los que los que los microcréditos se alejan de su definición.

Evolución y microcréditos en la actualidad

Tras su éxito en Chittagong, el Banco Grameen se fue expandiendo por todo Bangladesh. Se crearon oficinas del banco en todas las provincias para llegar al mayor número de personas pobres posibles. Este crecimiento fue reconocido a nivel internacional, y otros países empezaron a adoptar el modelo Grameen.

En el año 1989 se creó Grameen Trust (GT), una organización dedicada a apoyar, promover e implementar programas de microfinanzas por todo el mundo. (Grameen Trust, 2014). Esto supuso una clara manifestación del interés por parte del Banco Grameen de internacionalizar su modelo para aliviar la pobreza. A través de GT se han apoyado y se siguen impulsando muchos proyectos de microcréditos en todo el mundo.

El periodo desde mediados de los años ochenta hasta finales de los noventa presencié una gran expansión del modelo de microcréditos, especialmente por el sur de Asia y por América Latina.

A partir del 2006, cuando Muhammad Yunus recibió el Premio Nobel de la Paz, el Banco Mundial y la Agencia estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID) comenzaron a impulsar con fuerza el concepto de microfinanzas para reducir la necesidad de subsidios e insistieron en las ventajas de las microfinanzas con ánimo de lucro. (Bateman, 2012)

Hoy en día hasta los países con mejor situación económica cuentan con programas de microcréditos. Podemos encontrar ejemplos de microcréditos en Estados Unidos, como el Grameen América, o en España, como Microbank de la Caixa.

Según Robinson las instituciones microfinancieras tienen varios papeles muy importantes como instrumento contra la pobreza: permiten el crecimiento de empresas, aportan seguridad financiera, permiten ahorrar, mejoran las vidas de los prestatarios y sus familias, y propician un cambio social al dar poder a las mujeres y promover la igualdad de género (Robinson 2001). Por estos motivos, muchos países promueven la creación y expansión de estas entidades. Esto ha facilitado que hoy en día los microcréditos estén presentes en casi todos los rincones del planeta.

CASO INDIA

En este apartado el objetivo es analizar el caso de los suicidios que tuvieron lugar en la región de Andhra Pradesh, India. El análisis se centrará en la institución microfinanciera Swayam Krishi Sangam (SKS) como responsable de gran parte de estos suicidios. El propósito es estudiar qué fallos cometió la organización y cómo se podrían evitar incidentes similares en el futuro.

Se ha elegido este caso debido a la magnitud de su impacto, ya que los efectos de esta crisis son muy ilustrativos de las consecuencias de una mala gestión y las malas prácticas en las microfinanzas.

Contexto India

La India es la tercera economía más grande del mundo. El país cuenta con muchos recursos naturales que le permiten situarse entre las primeras economías emergentes de hoy en día. Sin embargo, aunque hay mucha riqueza, no está bien distribuida sino que existen enormes desigualdades sociales.

La India tiene una población de más de 1.250 millones de habitantes, de los cuales el 32.7% vive con menos de 1.25 dólares al día (en paridad de poder adquisitivo). Más de la mitad de la población en la India está en situación de pobreza multidimensional si se observan indicadores no económicos como la salud, la educación y la calidad de vida, que configuran el índice de pobreza multidimensional de Naciones Unidas (Human Development Indicators UNDP 2013).

Estos datos plantean un contexto idóneo para el desarrollo de la industria microfinanciera ya que gran parte de la población puede beneficiarse de ella. Además la cercanía geográfica y la similitud cultural entre la India y Bangladesh también propician este hecho.

La forma más común de ayuda crediticia a la población en situación de pobreza son los *self help groups* (SHG). Este modelo funciona mediante grupos cooperativos de alrededor de 14 miembros que se organizan para ahorrar y pedir préstamos a los bancos de manera conjunta. Las operaciones bancarias de estos grupos están supervisadas por el Banco Nacional de Agricultura y Desarrollo Rural de la India (NABARD) (Palmer 2013).

Estos SHGs comenzaron a surgir en 1984 cuando varias personas se empezaron a organizar en grupos que NABARD se encargó de entrenar, expandir y conectar con los bancos. Desde el año 2000 este programa cuenta con el apoyo del Banco Mundial. En el 2012 había 8 millones de SHGs en la India atendiendo a más de 103 familias en todo el país. Más de la mitad de estos SHG con préstamos concedidos directamente por los bancos (Mader 2013).

Andhra Pradesh

Andhra Pradesh es un estado situado al sur de la India con una población de 84 millones de habitantes de los cuales el 73% vive en áreas rurales y más del 60% se dedica a actividades agrarias. Es el cuarto estado más grande de la India en términos de tamaño y el quinto más poblado. Cabe destacar que más de la mitad de la población es analfabeta (Reddy 2013).

Teniendo en cuenta estas características Andhra Pradesh constituye un gran mercado para las microfinanzas. A principios del siglo este estado concentraba más de la mitad de los SHGs del país. En el año 2010 contaba con más de más de 11 millones de mujeres prestatarias mediante grupos SHG del programa de NABARD mencionado antes (Mader 2013).

Sin embargo, el alto grado de analfabetismo también es, entre otros, un indicador de la vulnerabilidad de la población. Como se verá a lo largo del trabajo, el bajo nivel educativo favorece que se den situaciones de engaño y abuso por parte de las instituciones microfinancieras.

Se ha elegido analizar la situación de este estado en concreto ya que fue el protagonista del horrible episodio de suicidios masivos a causa de malas prácticas por parte de instituciones microfinancieras.

La industria microfinanciera crecía de manera exponencial en el estado de Andhra Pradesh. En el año 2010 algunos datos destapados por un centro de microfinanzas con sede en Chennai hicieron sonar las alarmas al mostrar que los clientes de instituciones microfinancieras seguían pidiendo préstamos a prestamistas informales. El 84% de los hogares tenía al menos dos préstamos y el 54% tenía cuatro (Johnson y Meka 2010).

Caso SKS

Swayam Krishi Sangam fue fundada en 1997 como una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo era reducir la pobreza a través de las microfinanzas. Funcionaba basándose principalmente en la metodología SHG (los grupos de microprestatarias explicados arriba) (SKS, 2010).

En la página web de la organización aparece que su filosofía es promover y coordinar programas de desarrollo rural integrado que beneficien a la población pobre de áreas rurales, incluyendo mujeres y otros grupos desfavorecidos (SKS, 2010).

En el año 2005 SKS pasó a tener ánimo de lucro, justificando que así podrían ofrecer sus servicios microfinancieros a más gente, y por tanto, ayudar más. Tan sólo dos años después ya se había convertido en la institución microfinanciera más grande de la India. En julio del 2010 la empresa hizo una oferta pública de venta en bolsa consiguiendo un gran éxito en el mercado financiero. En un solo día el valor de las acciones creció un 11% (Mader 2013). La empresa regaló 21.000 relojes a sus empleados para celebrar este logro (WSJ 2012).

Sin embargo, este gran éxito en los mercados tuvo consecuencias muy negativas en la forma de funcionar de la empresa. Cambiaron sus prioridades, centrándose en obtener mayor rentabilidad para los accionistas. La prioridad de la empresa era el crecimiento, olvidándose de la esencia de los microcréditos y descuidando a sus clientes.

Desde abril del 2008 a marzo de 2010 SKS había aumentado en 4,17 millones de clientes. Cada trabajador encargado de crédito controlaba una media de 488 prestatarios en el año 2009 (Mader 2013). Estos datos nos sugieren que la entidad no tenía una relación cercana con sus prestatarios, ya que es imposible que un trabajador pueda mantener una relación de calidad con casi quinientas personas. Al estar tan sobrepasados en cuanto a número de clientes, les era muy difícil mantener un control sobre el estado de cada préstamo.

Cuando la SKS se salió a bolsa también cambió la dirección de la institución. Sus nuevos líderes fomentaron una cultura de crecimiento y búsqueda del máximo beneficio, olvidando las razones por las que se fundó (Smith 2012).

En un reportaje de *The Wall Street Journal* aparecen varias declaraciones de empleados de SKS que admiten que su único objetivo era conseguir que el banco creciera y que esto les llevó a despreocuparse de otros asuntos muy importantes. El tiempo de entrenamiento de las beneficiarias de los créditos se redujo a la mitad y dejaron de comprobar si los préstamos eran realmente invertidos en actividades productivas. El trabajo de estos empleados se medía tan sólo de manera cuantitativa, dejando de lado el aspecto cualitativo (WSJ 2012). En este reportaje también se refleja que en ciertos casos de clientes que no pagaban las deudas, los trabajadores de SKS iban directamente a sus casas a embargarles sus propiedades y ejercían presión social a través de otros clientes.

Como se ha comentado en la introducción, la relación con los clientes es un aspecto primordial en las microfinanzas. Frente a los sistemas bancarios habituales en los que el contacto con el cliente es mínimo, este adquiere mucha importancia en las microfinanzas. El Banco Grameen (modelo de institución microfinanciera) otorga mucho valor a la relación personal, por lo que se reúne con sus más de ocho millones de clientes una vez a la semana. Esta reunión semanal les permite conocer si es cierto que el dinero se está empleando en una actividad productiva y el grado de progreso de esa actividad. También el aspecto formativo es primordial para ellos, por lo que dedican una semana entera a formar a todo aquel que quiera ser miembro del banco.

En el caso de SKS la falta de una buena relación personal dio pie a una mala gestión de sus clientes. Al no comprobar del destino de los créditos no se dieron cuenta de que muchos se invertían por completo en pagar otras deudas, no en un actividad productiva. Si el dinero no se invierte en una acción que genere beneficios para el cliente, éste será incapaz de devolver el préstamo al no ser que recurra a otro crédito. Por tanto se convierte en un círculo vicioso de difícil salida.

Como se ha expuesto antes, la gran mayoría de los clientes de microfinanzas tenían al menos dos créditos. Comportamientos como los de SKS a la hora de no comprobar a qué se destinaba el dinero son la causa de esta situación.

De acuerdo con una investigación llevada a cabo por Glocal Research para el grupo Microfinance Institutions Network, ciertos trabajadores de la institución microfinanciera SKS fueron culpables directos de algunos suicidios (Smith 2012).

No sólo la forma de gestionar el banco cambió, dejando de lado la formación de los clientes y el seguimiento para ver en qué se empleaba el microcrédito. También, impulsados por estas ansias de crecimiento, se empezaron a utilizar nuevas tácticas de recobro.

Los clientes que recibieron estos préstamos relatan que eran presionados por los trabajadores de SKS quienes iban a sus casas y les quitaban sus bienes para presionarles a devolver el préstamo. En teoría los pagos sólo se debían realizar cada semana en los lugares designados para ello, pero en la práctica no era así. Muchas de las deudas se cobraban directamente en las casas de los clientes.

Algunos de estos trabajadores iban a las casas de los clientes y se negaban a moverse hasta recuperar el dinero. Les sugerían vender todas sus propiedades, incluso sus casas para poder devolver el dinero. También estos trabajadores les sugerían de manera explícita la idea de suicidarse. Si los clientes morían, el banco podría recuperar sus deudas ya que cobrarían el dinero del seguro.

Hay numerosas declaraciones de clientes de SKS y sus familiares para distintos medios que relatan que los propios trabajadores del banco les sugerían beber venenos para suicidarse o ahogarse en lagos (WSJ 2012).

El aval grupal comentado en la primera parte del trabajo también fue causa de varios casos de suicidio. En Andhra Pradesh varias clientas de SKS denunciaron que sus compañeras de grupo iban a sus casas a presionarles para pagar el préstamo. Como al resto del grupo se le niega el acceso a otro préstamo y se le hace responsable por los impagos de sus compañeras hay mucha tensión dentro de los grupos. Incluso hay casos en los que se relata que sus propias compañeras de grupo les compraban insecticidas u otros tipos de venenos para que cometieran suicidio (WSJ 2012).

Como se ha expuesto en arriba, en el primer momento de creación del Banco Grameen, el sistema de préstamos grupales también funcionaba con avales entre las componentes del grupo. Si una no podía pagar, el resto del grupo se hacía responsable. Sin embargo, esto cambió en el año 2000 con el Grameen II. Se había demostrado que ese método de garantía de préstamos no era justo para el resto de participantes, además creaba enemistades y tensiones en las relaciones y en muchos casos una presión social excesiva y falta de comprensión hacia la beneficiaria morosa. El Banco Grameen decidió cambiar el aval grupal por una revisión personal y reajuste de los préstamos adaptándose a cada situación (Lepenies, 2007). Sin embargo, numerosas entidades microfinancieras en el mundo siguen utilizando el aval grupal, con todas las consecuencias negativas que esto ha demostrado.

Setenta y seis trabajadores de SKS fueron investigados tras las protestas por los suicidios ligados a esta organización. Varios trabajadores fueron encarcelados

pero tan solo de manera temporal. Todos ellos quedaron libres al poco tiempo (WSJ 2012). La entidad sigue operando hoy en día, aunque sus acciones no han atraído el interés mediático en los últimos años.

Conclusión caso India

Los impactantes hechos ocurridos en Andhra Pradesh son una clara representación de las críticas que reciben los microcréditos. En este caso se puede ver como la población a la que van dirigidos estos servicios es explotada para satisfacer el objetivo de crecimiento de la organización.

Como se ha expuesto antes, el cincuenta por ciento de la población de Andhra Pradesh es analfabeta, por lo tanto su vulnerabilidad al enfrentarse a gigantes microfinancieros es mayor.

Este caso saca a la luz aspectos muy interesantes, como la necesidad de una formación o los peligros de los avales grupales, que serán retomados en el apartado de las recomendaciones.

Cuando la comunidad internacional conoció los hechos que estaban sucediendo en esta región de la India se ejerció mucha presión para evitar que se volviera a repetir esta situación.

El hecho central que cambia la conducta del banco es el afán por crecer después de salir a bolsa. Como se verá que más adelante en este trabajo, hay más casos en los que la misión social de las instituciones microfinancieras se deja del lado al centrarse en la expansión financiera.

Tras toda esta serie de sucesos, el Banco Central de la India ha decidido apostar por las entidades de pequeño tamaño para gestionar microcréditos en el país. En 2015, 17 de los 72 solicitantes de licencias financieras concedidas fueron para entidades bancarias pequeñas realizan microcréditos (Sridhar 2015). Estas medidas está impulsando a buena parte de las grandes entidades microfinancieras del país a reducir su tamaño.

Aunque es cierto que un tamaño reducido no significa que no exista posibilidad de empleo incorrecto de los microcréditos (como se verá más adelante en el caso de Nissi Global en Zimbabue), el énfasis exclusivo en el crecimiento se ha demostrado que puede tener consecuencias trágicas.

CASO MÉXICO

Este apartado se centrará en el análisis de malas prácticas por parte de las instituciones microfinancieras en México. El objetivo es mostrar cómo también en América Latina los microcréditos han sido utilizados como instrumento para enriquecer a los bancos e instituciones participantes en lugar de ayudar a la población más pobre a mejorar su situación.

Tras analizar las características del mercado microfinanciero del país se pasará a estudiar el caso concreto del Banco Compartamos. Se examinarán de manera crítica las prácticas empleadas por esta institución microfinanciera y sus abusivos tipos de interés que llevaron a muchos prestatarios a una situación peor de la que tenían al solicitar el microcrédito. También se profundizará en las motivaciones que se escondían detrás de los comportamientos poco éticos del banco.

Se ha elegido este caso debido a que cuando sucedió, en 2007, tuvo una gran repercusión mediática. Este fue el primer suceso con impacto a nivel internacional sobre malas prácticas en las microfinanzas. Fue a partir de entonces cuando se empezaron a cuestionar los microcréditos como herramienta para erradicar la pobreza.

Contexto México

México es el undécimo país más poblado del mundo, con una población superior a los 115 millones de personas de la cual el 78,1% es urbana. Destaca por ser uno de los países con menos seguridad debido al elevado número de homicidios. La tasa de homicidios del años 2013 fue de 23,7 por cada 100.000 habitantes (Human Development Indicators UNDP 2014).

Según datos del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP), el 46% de la población en México vive en situación de pobreza (carece de recursos para satisfacer las necesidades básicas) y un 12% en pobreza extrema (Con ingresos inferiores a 1.25 dólares al día, en paridad de poder adquisitivo). Además se puede ver que aunque la pobreza extrema ha disminuido desde 2008, la pobreza general ha aumentado un 1% aproximadamente en este periodo de tiempo. (México en Breve UNDP 2014).

El mercado microfinanciero en este país está compartido casi exclusivamente por cuatro organizaciones: Citigroup, Wal-Mart, Banco Azteca y Compartamos. (Epstein y Smith 2007). Esto deja intuir que los precios de este mercado no se rigen por la competencia perfecta, sino que están en manos de estos cuatro jugadores clave.

Este factor es muy peligroso y muy significativo para entender por qué en el mercado microfinanciero mexicano los intereses de los créditos son tan llamativamente altos. Al existir tan poca competencia, estas instituciones se pueden permitir cobrar intereses usureros a la población.

Los intereses anuales de los créditos concedidos por entidades microfinancieras en México se sitúan entre el 50% y el 100% (Epstein y Smith 2007). Por lo tanto los datos de intereses anuales de hasta el 100% que cobró el banco Compartamos no están lejos de a los cobrados por sus principales competidores. Los defensores de estas estrategias argumentan que cobrando elevados tipos de interés las entidades pueden expandirse financieramente mediante la retención de ganancias. Así consiguen resultar atractivas a los ojos de inversores institucionales, quienes se fijan en la alta rentabilidad ofrecida. Este círculo de financiación apoyado en los altos tipos de interés les permite asegurarse un crecimiento a largo plazo (Aitken 2010). Argumentan su afán de expansión financiera como una necesidad para poder luchar contra la pobreza a mayor escala.

Cabe preguntarse cómo puede la población aceptar intereses tan exagerados. La respuesta se encuentra en un problema de educación, ya que aunque tan sólo el 6.5 % de la población adulta es analfabeta (Human Development Indicators UNDP 2014), la mayoría de la población que recurre a microcréditos no entiende los tipos de interés. (Epstein y Smith 2007). Por tanto, como se recalca al principio del trabajo, la formación es un elemento fundamental en los microcréditos.

Debido a la incultura financiera de la población a la que van dirigidos los microcréditos, es muy fácil disfrazar las cifras para hacerles ver una oportunidad muy favorable en lo que en realidad no lo es tanto. Las instituciones microfinancieras mexicanas se ha defendido siempre de las acusaciones de abuso alegando que los clientes conocían perfectamente las condiciones del crédito. Sin embargo, las diferencias entre las tasas de interés mensuales y las anuales efectivas pueden resultar muy confusas para personas sin conocimiento sobre el tema. La mayoría de los clientes que se vieron atrapados por las deudas dicen que en el momento de aceptar el préstamo no eran conscientes de las condiciones a las que se verían sometidos (Epstein y Smith 2007).

Otro factor importante a la hora de analizar las microfinanzas en México es el marco legislativo. En este país la regulación financiera, en concreto en temas de microcréditos, es muy débil (Rodríguez 2013). La falta de control sobre las instituciones microfinancieras ha permitido que éstas ejerzan prácticas muy cuestionables éticamente, como las que se analizarán a continuación.

Banco Compartamos.

Compartamos es a día de hoy una de las cuatro grandes entidades que operan en el mercado microfinanciero mexicano. Esta institución protagonizó en el año 2007 un suceso que llamó la atención de la prensa a nivel internacional y que provocó que se empezara a cuestionar éticamente los microcréditos.

El banco Compartamos se fundó en 1990 en México, siendo la primera institución microfinanciera del país. En su página web el banco expresa que su propósito es erradicar la exclusión financiera y que aspiran a “generar tres tipo de valor para las personas: valor social, valor económico y valor humano” (Compartamos Banco, 2015).

- Aspectos financieros del caso

Hasta el año 2000 no tenía ánimo de lucro, pero en este año se constituyó como una sociedad financiera de objeto limitado (SFOL) con el fin de acceder a financiación comercial. La entidad expone en su página web que el objetivo de esta transformación era poder atender a un mayor número de personas (Compartamos Banco 2015).

Su salida a bolsa en el año 2002 atrajo a un gran número de inversores ya que la rentabilidad de sus acciones era muy alta. A partir de ese momento el crecimiento de Compartamos casi se duplicó, pasando de un 24% en el periodo desde 1996 hasta el año 2000 a un 46% en los siguientes seis años.

Este elevado crecimiento tras la salida a bolsa encaja con el patrón estudiado anteriormente en el caso de SKS en la India. Por una parte, parece que con esta operación ambas entidades están persiguiendo su misión, ya que es cierto que consiguen llegar a prestar sus servicios a un mayor número de personas en situación de pobreza. Sin embargo, también muestra que, una vez que las instituciones microfinancieras han salido a bolsa, el aspecto más prioritario de la empresa es el crecimiento. Este énfasis en el crecimiento puede dejar olvidados otros asuntos muy relevantes en las microfinanzas y perjudicar a los clientes.

En el año 2000 Compartamos, que tenía 64.000 clientes (Compartamos Banco 2015), se propuso un plan de crecimiento que tenía como meta alcanzar un millón de clientes para el año 2008, aumentando cada año en 100.000 clientes (Aitken 2010).

En el año 2005 cobraba unos intereses del 86% anual lo cual le permitía ofrecer rentabilidades superiores al 50% a sus accionistas. En el año 2006 Compartamos se situaba entre las instituciones microfinancieras más rentables del mundo, y era el banco más rentable con mucha diferencia en el mercado financiero mexicano (Ashta y Hudon 2012). En este año Compartamos llegó a cobrar intereses superiores al 100% anual a sus clientes (Aitken 2010).

Estas cifras hacen plantearse si es justo que se exija pagar unos intereses tan elevados a los clientes pobres del banco con el único fin de aumentar la rentabilidad de los inversores. Parece que en lugar de favorecer a los pobres, este mecanismo de microcréditos sólo está generando riqueza para las clases sociales más altas.

El hecho de que una entidad microfinanciera con ánimo de lucro se esfuerce en crear beneficios para sus inversores no es criticable. Por el contrario, es absolutamente legítimo recompensar a los accionistas e intentar resultar una inversión atractiva. El problema es delimitar hasta qué punto la obtención de beneficios no se contrapone con el interés social de este tipo de instituciones. Es necesario plantearse cuál es el nivel de beneficios al que debe operar una entidad lucrativa que también tiene, o debería tener, un interés social.

Muhammad Yunus aporta una clara reflexión sobre este tema. Defiende que cualquier entidad microfinanciera que cobre un interés superior al coste de capital más un 15% de margen debe considerarse como entidad prestamista imitadora, ya que no se ajusta a las características de las microfinanzas (Results 2006).

De acuerdo con esta definición de Yunus de lo que es o deja de ser una institución microfinanciera, Compartamos se quedaría fuera. Las cifras del banco en el año 2006 no tienen cabida en esta enunciación. La rentabilidad sobre los recursos propios fue de un 57% ese año, y tuvo un margen del 44 % sobre beneficios (Aitken 2010).

En el caso de Compartamos su comportamiento podría ser aceptable éticamente si se tratara de una entidad de servicios financieros cualquiera. Sin embargo, al decidir actuar bajo la etiqueta de las microfinanzas se compromete con la causa de reducir la pobreza, y desde esta perspectiva, sus elevados tipos de interés sí son criticables.

En lugar de usar la financiación como medio para poder ayudar a un mayor número de personas mediante los microcréditos, Compartamos ha constituido sus operaciones con los más pobres como un objeto financiero en sí mismo. El objetivo de la empresa pasa a ser enriquecer a sus inversores a costa de los pobres, en vez de ayudar a sus clientes a enriquecerse con la ayuda financiera de sus inversores.

En el año 2007 el banco realizó una Oferta Pública de Acciones (OPA) en la cual el 30% de su capital se vendió por doce veces su valor contable, sin emisión de nuevas acciones. Esta operación otorgó a los inversores propietarios de las acciones un beneficio neto superior a 460 millones de dólares (Ashta y Hudon, 2012).

En la operación de OPA en el 2007 intervinieron más de 5000 compradores, de los cuales el 80% eran inversores institucionales internacionales (Aitken, 2010) lo cual nos muestra que este caso fue muy llamativo y que el atractivo de la rentabilidad ofrecida por el banco traspasaba las fronteras nacionales.

Estos datos fortalecen el argumento de que el objetivo de los altos intereses cobrados a los clientes no es otro que poder ofrecer rentabilidades extraordinarias a los inversores. No buscan la expansión financiera para poder atender a más gente, sino por el fin del crecimiento financiero en sí mismo.

El propio Yunus criticó los altos intereses del Banco Compartamos al compararles en una entrevista con los usureros locales (Results, 2006).

No existen evidencias de que el Banco Compartamos fijara sus intereses de acuerdo a una correlación con los costes o requisitos de expansión. De hecho sus tasas de interés estaban muy por encima de cualquier estimación razonable sobre lo que habría sido necesario para financiar la expansión (Aitken, 2010).

Otro dato que llama la atención en esta operación financiera de Compartamos en el 2007 es que muchos de los organismos vendedores de acciones que salieron

beneficiados eran organizaciones no gubernamentales. Por ejemplo, la ONG Acción poseía un 9% del capital de Compartamos y con su venta consiguió 140 millones de dólares. La inversión inicial de Acción había sido de tan sólo 2 millones de dólares, financiada por USAID (Aitken, 2010).

- Aspecto humano del caso

Los clientes del banco Compartamos no son sometidos a una dura investigación financiera ni se evalúa a fondo el riesgo de sus inversiones. Tampoco es necesario más aval que el apoyo informal de sus amigos o familiares. Para poder acceder a microcréditos deben organizarse en grupos de entre 12 y 50 miembros y reunirse todas las semanas para realizar los pagos (Epstein y Smith 2007).

La característica de no exigir aval formal se ajusta a la propuesta del Banco Grameen expuesta en la primera parte del trabajo. Sin embargo, para garantizar el funcionamiento de la metodología Grameen también deberían incorporar las discusiones semanales sobre el progreso de cada proyecto productivo. Estas discusiones semanales son muy importantes para el banco, ya que le permite conocer si sus clientes van a poder devolver el préstamo de la manera pactada.

Además, en la metodología creada por Yunus sí que se hace una investigación financiera de los clientes antes de poder formar parte del banco. De hecho este aspecto es muy vital porque otorga al banco el conocimiento necesario sobre la situación del cliente para poder asesorarle de forma efectiva.

Muhammad Yunus considera que las relaciones con el cliente deben cuidarse mucho en las microfinanzas. Como todo el sistema está basado en la confianza en las personas es necesario conocer a sus clientes para garantizar el buen funcionamiento. El banco Grameen se reúne con sus más de ocho millones de beneficiarios en Bangladesh semanalmente. Esto supone unos elevados costes operativos, pero garantiza el funcionamiento óptimo del sistema. Además, no debemos perder de vista que los microcréditos son una herramienta para ayudar a la población en situación de pobreza. Las reuniones semanales les permiten aprender a manejar un proyecto productivo, y les obligan a ser más responsables ya que deben rendir cuentas ante sus familiares, amigos y los empleados del banco.

Un fallo de Compartamos, que se puede observar en muchas entidades microfinancieras, es quitarle importancia a las relaciones con sus clientes. Al centrarse sólo en el crecimiento ven como innecesarias algunas de estas actividades comentadas ya que aumentan mucho los costes operativos. No obstante, al dejar de cuidar estos detalles de cercanía con sus prestatarios el número de casos que fracasan aumenta.

Algunos clientes, al verse incapaces de hacer frente a sus pagos cuando sus negocios fracasan, se ven obligados a vender sus propiedades personales y su situación pasa a ser mucho peor que antes del préstamo (Epstein y Smith 2007). Si el banco fuera consciente de que estos casos se dan podría asesorar a sus clientes o renegociar las condiciones del préstamo, ya que al no hacerlo ambos

salen perjudicados (el cliente porque su situación empeora y el banco porque pierde clientes a largo plazo y en muchos casos no recupera el préstamo).

Conclusión caso México

Se ha elegido estudiar este caso por la gran repercusión mediática que tuvo y porque marcó el inicio de una visión crítica sobre los microcréditos. Este suceso que protagonizó el Banco Compartamos representa lo que ocurre cuando una entidad microfinanciera sacrifica su misión de luchar contra la pobreza por el éxito en los mercados financieros.

De nuevo, como en el caso de SKS en la India, el comportamiento del banco empieza a ser criticable después de su salida a bolsa. Con esto no se quiere transmitir la impresión de que una entidad microfinanciera no debería cotizar en bolsa, ya que sí que es una buena forma de acceder a financiación. El mensaje de estos casos es que las entidades no deben descuidar sus prioridades para intentar contentar a los accionistas, puesto que su verdadera razón de ser va mucho más allá.

Este episodio refleja la pérdida de vista del objetivo social debido a la obsesión por el crecimiento financiero. Se puede ver como los inversores se enriquecieron a través de los intereses usureros que tenían que pagar los clientes. Por lo tanto, los beneficiados de estos microcréditos no eran los que cabría esperar, sino los propietarios del capital.

Además, también queda claro la urgente necesidad de una educación financiera para los clientes. La población a la que van dirigidos estos servicios es muy vulnerable y por eso tienen lugar casos como estos, donde aceptan condiciones abusivas sin ser conscientes.

CASO ZIMBABUE

A continuación se analizará un caso de malas prácticas de microcréditos en Zimbabwe. El continente africano ha sido históricamente víctima de la pobreza por lo que resulta muy interesante analizar una herramienta como los microcréditos en este contexto. En sus inicios las microfinanzas no tuvieron tanto impacto en África como en América Latina o en Asia, pero hoy en día están muy extendidas por todo el continente.

África es el continente con mayor porcentaje de micro-emprendedores en su población, y este número está aumentando aún más con la extensión de los microcréditos (Bateman, 2012).

Se ha elegido este caso porque, aunque no haya tenido la repercusión mediática que han tenido los otros dos, representa muy bien una mala orientación de los microcréditos. Este caso es muy diferente a los dos anteriores, en los cuales el trato a los clientes era abusivo. En este ejemplo el problema se encuentra en la propia definición de microfinanzas que hace la entidad.

Contexto Zimbabwe

Zimbabwe es un país del sur de África que se encuentra entre Zambia, Mozambique, Sudáfrica y Botsuana. En 2014 contaba con una población de más de 13,7 millones de personas (Index Mundi, 2014).

En 2011, el 72% de la población en Zimbabwe estaba en situación de pobreza. Esta pobreza se concentra en las zonas rurales, con un 76% de la población rural considerada pobre, frente a un 32% en zonas urbanas (UNDP Zimbabwe 2012). Si nos fijamos en la educación, la salud y calidad de vida para medir la pobreza multidimensional, el 44% de la población se encuentra en esta situación (Human Development Indicators UNDP, 2013). En cuanto a la cultura de la población, nos encontramos con que un 17% de los adultos son analfabetos (Human Development Indicators UNDP, 2013).

Debido a problemas políticos, el país sufrió una grave crisis económica y social en 1999. La Organización de Naciones Unidas (ONU) calificó Zimbabwe como el país con el retroceso económico más rápido del mundo, ya que su Producto Interior Bruto (PIB) descendió una media de 30% anual desde 1999 hasta el año 2008. Aunque los datos desde 2009 muestran que el país ha conseguido estabilizar su economía y aumentar su PIB, estas cifras no van acompañadas de una reducción en la pobreza del país (UNDP Zimbabwe, 2012).

Esta situación de pobreza extendida se debe en parte a la débil infraestructura social y económica y la escasa ayuda oficial al desarrollo que reciben. Zimbabwe destaca por ser uno de los países del sur de África con menor inversión extranjera directa. (UNDP Zimbabwe, 2012).

La mayor parte de la población de Zimbabwe trabaja en actividades de la economía sumergida, bien por cuenta propia o en pequeñas empresas no reguladas. Esto se debe a las dificultades en las que se haya el sector formal, que tiene problemas de mercado (falta de clientes) y difícil acceso a financiación (Klinkhamer, 2009).

Los microcréditos empezaron en los años 90 en este país pero su crecimiento exponencial tuvo lugar a partir del año 2000, por lo que es un campo relativamente nuevo (ZAMFI, 2013). En 1999 tuvo lugar una fuerte crisis económica en Zimbabwe seguida por un periodo de hiperinflación (Herbert, Takupiwa, Honest y Ephraim, 2013). En esta situación de inestabilidad económica era más difícil competir para los bancos comerciales, y muchos tuvieron que cerrar, dando paso al auge de los microcréditos en el país.

El sistema microfinanciero de Zimbabwe está ampliamente regulado. El principal problema es que la mayoría de las entidades que ofrecen microcréditos los dirigen a un mercado muy parecido al ocupado por los bancos comerciales convencionales. Se conceden microcréditos tan sólo a aquellas personas que puedan probar que tienen un trabajo (Murisa y Chikweche, 2013). La asociación de instituciones microfinancieras de Zimbabwe (ZAMFI) también afirma que la mayoría de préstamos se conceden a personas que ya cuentan con un empleo a la hora de pedir el préstamo. (ZAMFI, 2013). Esto contradice la idea de Yunus de ayudar a “los más pobres entre los pobres” (Yunus, 2003).

Los requisitos del Banco Grameen a la hora de conceder préstamos son opuestos, comprueban que el posible prestatario tenga pocas tierras y posesiones, o carezca de ellas (Jolis, 1996). Por el contrario, muchas entidades de Zimbabwe pedían a sus clientes poner sus coches o casa como garantía para poder acceder a los microcréditos (Murisa y Chikweche, 2013).

Otra característica de los microcréditos en Zimbabwe que no encaja con la concepción clásica de los microcréditos es que suelen actuar en zonas urbanas. La escasez de infraestructuras dificulta el acceso a los pueblos rurales, donde se encuentra la mayor parte de la población pobre. Acceder a estos remotos lugares suele ser muy costoso para las entidades microfinancieras, que prefieren situarse en los núcleos urbanos. (Murisa y Chikweche, 2013).

Este emplazamiento en las ciudades se contraponen con la idea de que en las microfinanzas “es el banco quien se acerca a los clientes” (Yunus, 2003). Como se ha visto en la primera parte del trabajo, una de las causas por las que la población en situación de pobreza extrema está excluida de los servicios financieros convencionales es precisamente la distancia física. Muchas de estas personas no poseen los medios para desplazarse a las ciudades a pedir un préstamo y por eso acaban recurriendo a usureros locales.

Por lo tanto podemos ver que un grave problema en este país es que los microcréditos se utilizan como otra forma de ofrecer los servicios antes cubiertos por los bancos comerciales. No se centran en luchar contra la pobreza.

Muchas entidades de servicios financieros convencionales se vieron obligadas a cerrar tras la crisis que sacudió el país a finales de los noventa (Herbert, Takupiwa, Honest y Ephraim, 2013). Esto dejó gran parte del mercado sin acceso a servicios financieros, lo que explica el crecimiento exponencial de las microfinanzas. Además al dirigirse a una población acostumbrada a los requisitos formales de los bancos, muchas instituciones microfinancieras decidieron exigir condiciones muy parecidas para acceder a préstamos. Debido a esta situación especial del país, las microfinanzas no tienen el carácter diferenciado con el que surgieron.

El problema de las microfinanzas en Zimbabwe es que no se están enfocando como herramienta para aliviar la pobreza extrema. Aquellos programas de microcréditos que sí tienen objetivos de desarrollo de la población no suelen ser sostenibles, sino que dependen de donantes. Además incluso estas entidades han excluido a los más pobres, en especial a aquellos que viven en las áreas rurales (Murisa y Chikweche, 2013).

El hecho de que las microfinanzas orientadas al desarrollo estén en su mayor parte apoyadas por donantes en Zimbabwe levanta el debate de si son igual de eficientes. Muchas veces cuando los clientes saben que el dinero que se les da en forma de préstamos viene de ONGs o de donantes individuales no sienten tanta responsabilidad a la hora de devolverlo. Esto se puede observar al comparar las tasas de recobro de las dos formas de ofrecer microcréditos. Cuando el dinero viene de donaciones o es gestionado por organizaciones sin ánimo de lucro, las tasas de recobro suelen ser inferiores.

Además las ONGs suelen ser criticadas cuando otorgan microcréditos por gestionar peor el capital que las entidades microfinancieras. También se les atribuye una mayor inconsistencia entre la información recibida en el proceso de solicitud del crédito y el uso real del dinero. Por último, como se ha comentado antes, el resultado y el desempeño son peores (Alamgir, 2000).

Según relata Klinkhamer (2009) en su estudio sobre el mercado microfinanciero zimbabuense, las entidades microfinancieras del país se encuentran ante tres factores que han demostrado ser un impedimento para que las microfinanzas prosperen en Zimbabwe.

En primer lugar, la falta de financiación que afecta a todas las sectores de la economía zimbabuense es un grave obstáculo para que estas empresas puedan desarrollar sus actividades y expandirse. Aunque el objetivo último de las entidades microfinancieras es ser independientes de financiación externa (Yunus 2003), todas necesitan capital externo para comenzar su actividad. Por tanto la falta de financiación, unido al marco estricto regulatorio de Zimbabwe, dificultan la actividad microfinanciera en el país (Klinkhmer 2009).

El segundo problema que describe el autor es la falta de talento en estas organizaciones. Los trabajadores, por regla general, no están suficientemente cualificados para los cargos de responsabilidad que ocupan (Klinkhmer 2009). En el caso de las entidades microfinancieras la formación del personal es un elemento clave. El hecho de dedicarse a las microfinanzas no les exime de necesitar ser al menos tan competentes como los empleados de un banco convencional, ya que la gestión es la misma, aunque el cliente sea menos exigente.

Por último, el autor hace referencia al bajo alcance de los servicios microfinancieros y a la ineficiencia que suele caracterizar a estas entidades en Zimbabwe (Klinkhmer 2009). La ineficiencia es una consecuencia directa del factor de la baja formación de los empleados.

El bajo alcance de los microcréditos que el autor describe es una clara muestra de que los microcréditos en Zimbabwe están mal enfocados. Parece contradictorio que en un país con niveles de pobreza tan elevados a las entidades microfinancieras les falten clientes. Este dato refleja claramente todo lo expuesto arriba; los microcréditos en Zimbabwe no están dirigidos a la población en situación de pobreza extrema, sino a un público con cierta seguridad económica, y les falta penetración geográfica. Esto explica que a pesar de que a priori observando las estadísticas de pobreza y desarrollo del país, cabría pensar que los microcréditos tienen un gran alcance, en la realidad no es así.

Por lo tanto, en este trabajo se ha elegido estudiar las microfinanzas en Zimbabwe precisamente por la discrepancia que presentan frente a la concepción tradicional de estos servicios.

Caso Nissi Global

Nissi Global es una entidad microfinanciera que fue fundada en 1996 con la visión de convertirse en una de las mayores instituciones microfinancieras del sur de África y poder contribuir a la reducción de la pobreza (Nissi Global, 2014).

En 1999 la entidad salió a bolsa, lo cual le permitió un mayor acceso a financiación y a donantes, con lo que consiguió expandirse. La compañía obtuvo fondos de Hivos, MicroStart, y del programa para el desarrollo de micro empresas en el país Social Dimension a través del Ministerio zimbabuense de empleo. (Klinkhamer, 2009). Al hecho de convertirse en institución pública le siguió un fuerte crecimiento en Zimbabwe, donde creó muchas nuevas sucursales (Nissi Global, 2014).

Sin embargo, la crisis de principios de siglo impidió los planes de crecimiento de la entidad. Con excepción de Hivos, el resto de fuentes de financiación se retiraron, dejando a Nissi Global sin capital para poder operar al nivel que lo estaba haciendo en Zimbabwe (Klinkhamer, 2014). La entidad tuvo que orientar sus esfuerzos de crecimiento fuera del país, en Sudáfrica, donde estableció más de 10 sucursales (Nissi Global, 2014).

Nissi Global es un caso que refleja las características, expuestas en el apartado anterior, de la mayoría de entidades microfinancieras en Zimbabwe. Los requisitos para poder acceder a un microcrédito de esta institución son muy similares a los necesarios para pedir un préstamo en cualquier banco convencional del país.

Los servicios microfinancieros de Nissi Global van dirigidos tan solo a personas que ya cuentan con un empleo propio a la hora de solicitar el préstamo. No acepta a mujeres que no dispongan de recursos propios antes de recibir el microcrédito (Le Monde Diplomatique, 2013).

Este criterio de selección de clientes contradice el fundamento principal sobre el que se apoyó la creación de los microcréditos: ayudar a los más pobres de entre los pobres (Grameen Trust, 2004). El Banco Grameen utiliza criterios opuestos a la hora de otorgar sus préstamos. Solo concede microcréditos a aquellos miembros que cumplen las condiciones de no tener posesiones valiosas o no tener tierras. Por lo tanto, mientras las condiciones impuestas por el Banco Grameen (y de todas aquellas entidades que de verdad comparten el objetivo de erradicar la pobreza) buscan seleccionar tan sólo a aquellas personas en situación de pobreza extrema, Nissi Global prefiere centrarse en un usuario medio.

La entidad microfinanciera pide que todos sus clientes aporten una garantía o un aval para poder acceder al microcrédito. Por lo tanto esta condición impuesta por la entidad contradice de nuevo una de las bases fundamentales de los microcréditos, en este caso la ausencia de garantías. Para conceder a un microcrédito de esta institución no sólo es necesario estar empleado, sino que además hay que tener un aval o una garantía. (Le Monde Diplomatique, 2013)

Esto de nuevo refleja una mentalidad opuesta a aquélla que llevó a Yunus a desarrollar los microcréditos. En su libro "Banker to the poor" (2003), Muhammad Yunus relata su frustración ante la insistencia por parte de los bancos en que todo préstamo debía ser avalado o contar con algún tipo de garantía. Como se ha comentado en la introducción, él pensaba que ese requisito no tenía ningún sentido, puesto que dejaba fuera a toda la población pobre. En el libro se explica cómo la gente pobre de Bangladesh no podía acceder a servicios financieros por no tener aval, y es el propio Yunus el que empieza a avalar algunos préstamos a gente sin recursos antes de crear el Banco Grameen.

Por lo tanto los préstamos que Nissi Global concede no deberían considerarse microcréditos, ya que aunque las cantidades involucradas en las transacciones son muy pequeñas, no se ajustan a la definición de microcréditos en sus otros rasgos.

Otro dato que llama la atención de los servicios financieros que presta Nissi Global es el breve plazo de devolución del préstamo. En ocasiones este plazo es de tan sólo tres meses (Le Monde Diplomatique, 2013). En tan poco tiempo es muy difícil que se generen los beneficios para devolver todo el principal. Además supone una mayor carga del principal a devolver en cada repago realizado. Por lo

tanto las cuotas de devolución son mucho más elevadas, en general, que las de aquellas instituciones con un plazo mayor.

Además, estos datos apoyan el argumento de que la población a la que van dirigidos estos microcréditos no son los más necesitados. Si los destinatarios del crédito pueden devolver el total del préstamo en tan sólo tres mensualidades, es probable que no tuvieran demasiados problemas económicos tampoco a la hora de solicitarlo (Le monde Diplomatique, 2013).

Como se ha comentado en la primera parte del trabajo, los microcréditos suelen tener un plazo de devolución de alrededor de un año. Esta duración del préstamo es menor que la de la media de los préstamos concedidos por bancos convencionales, pero lo suficientemente larga para que el cliente pueda desarrollar una actividad generadora de dinero que le permita pagarlo.

Otra práctica llevada a cabo por Nissi Global es el pago de las cuotas mensualmente, en lugar de pagarlas semanalmente como se suele hacer en el sector de las microfinanzas (Le Monde Diplomatique, 2013).

Como se ha explicado en el apartado de las características de los microcréditos, se ha demostrado que los pagos semanales funcionan mejor en este tipo de servicios financieros. En primer lugar al pagar semanalmente, las cantidades de dinero que cada cliente debe devolver al banco son menores si se distribuyen en más cuotas. A primera vista puede parecer que da igual pagar una cantidad al final de cuatro semanas que esa misma cantidad distribuida semanalmente. Sin embargo, teniendo en cuenta que los clientes de los microcréditos no suelen tener hábito de ahorro, les resulta mucho más difícil juntar esa cantidad a final de mes.

Otra razón por la que es preferible que los plazos de devolución de los microcréditos sean más cortos es para crear una rutina. Al convertir estas devoluciones en rutina se evitan problemas como que se les olvide la fecha. Además, las recogidas semanales del dinero también favorecen una mayor supervisión por parte de las entidades. Como se ha explicado arriba, este control puede ser muy determinante en el éxito del proyecto productivo al que se destinan los fondos del microcrédito.

Conclusión Zimbabwe

El caso de Nissi Global representa los rasgos que suelen presentar las microfinanzas en todo el país. Este caso difiere mucho de los dos anteriores, ya que no presenta una situación tan clara de abuso.

El hecho llamativo es que la población en situación de pobreza extrema, a quien se pretende ayudar mediante los microcréditos, queda totalmente excluida de los servicios que ofrece esta entidad. Por lo tanto, en Zimbabwe los pobres no son sólo excluidos de los bancos comerciales sino también de los que en teoría están diseñados para servirles.

Además, se ha elegido este caso a pesar de que apenas ha tenido repercusión mediática precisamente para destacar que las malas prácticas microfinancieras van más allá de un trato abusivo a los clientes. El caso de Nissi Global plantea el problema de que cualquier entidad que lo desee puede funcionar bajo la etiqueta de microfinanzas aunque los servicios que ofrece no se ajusten a las características de los microcréditos que se han comentado arriba.

Esta contrariedad que aparece en Zimbabwe está presente en muchos otros mercados microfinancieros. Muchas entidades encuentran las microfinanzas como un negocio más, una forma más de hacer dinero. Las personas de la base de la pirámide económica carecían de interés como fuente de ingresos para los servicios financieros. Con los microcréditos, ahora las organizaciones pueden sacar rentabilidad de estas personas y muchos bancos están comenzando a ofrecer estos servicios con un mero fin económico.

Por tanto, como demuestra el caso analizado, las microfinanzas están alejándose de su cometido original en varias situaciones en las que simplemente son enfocadas como un forma de enriquecerse a base de los más pobres.

RECOMENDACIONES

El objetivo de analizar estos casos de malas prácticas por parte de las instituciones microfinancieras era encontrar en qué aspectos han fallado y son susceptibles de mejorar. En este apartado se proponen unas recomendaciones para garantizar que estas entidades están cumpliendo su labor social al llevar a cabo sus operaciones microfinancieras.

Como se ha visto a lo largo del trabajo, la población a la que van dirigida los microcréditos suele ser muy vulnerable debido a su escasa educación. Para evitar futuros casos en los que las microfinanzas se desvían de su cometido y dañan a los clientes aquí se presentan unas sugerencias para guiar la actividad microfinanciera en cualquier entidad. Con ello se pretende proteger a la población

A continuación se proponen seis medidas que pueden ser aplicadas a cualquier entidad que ofrezca servicios microfinancieros con carácter preventivo. Cumplir estas recomendaciones no garantiza que no se vayan a cometer malas prácticas por parte de la entidad, pero sí supone una reducción del riesgo a que los clientes sean abusados

- **Formar a trabajadores y clientes.**

El primer elemento indispensable para garantizar que se proteja a los clientes que reciben el microcrédito es una formación adecuada. Esta debe impartirse tanto a clientes como a los trabajadores de la entidad.

Como se ha visto en el caso de Zimbabue, una entidad necesita contar con empleados altamente cualificados si quiere ser competitiva en el mercado. Cuando se desestima este factor, las organizaciones son menos eficientes.

Dedicar un tiempo para la capacitación de los clientes también es primordial para que el desarrollo del microcrédito sea favorable. Teniendo en cuenta el bajo nivel educativo de los beneficiarios, todas las organizaciones que ofrezcan servicios microfinancieros deberían proporcionar también herramientas de aprendizaje.

Esta formación debe orientarse en tres sentidos:

1. En primer lugar es muy importante que esta formación les sirva a los futuros prestatarios para conocer con exactitud las condiciones del préstamo. Como muchos de ellos son analfabetos es muy primordial asegurarse de que comprenden los términos del compromiso que van a adquirir. Para ello hay que explicarles bien cada detalle del contrato. Es elemental que entiendan en términos claros cuánto les está costando este préstamo. Es comprensible que al tener un bajo nivel de educación les sea difícil entender las tasas de interés, pero hay que buscar la forma de que comprendan cuánto dinero van a tener que pagar por el préstamo.

2. Esta formación es vital también para transmitir a los beneficiarios cuál es la política del banco y cómo se espera que se comporten. Cada entidad tiene la responsabilidad de educar a sus clientes en la metodología de repago del microcrédito.

Para la entidad es clave que esta parte de la formación se realice correctamente, ya que evitará problemas futuros. Si todos los clientes han sido bien formados sobre el pago de sus cuotas semanalmente, de rendir cuentas sobre el desempeño de su proyecto y de actuar según el protocolo del banco es más probable que se reduzcan los problemas durante la relación.

3. Comprobar los conocimientos con un examen oral al final de la formación (como en el Banco Grameen). Esto es de gran importancia porque si no hay una prueba final no se puede medir el éxito de la formación. También le sirve al banco para evaluar la efectividad de la educación que proporciona a sus clientes.

Además, como se explica en la introducción, este examen sirve de filtro para disuadir a aquellos clientes que no estén realmente interesados. Si no están dispuestos a esforzarse para pasar por un proceso de formación, es probable que tampoco pongan ese interés para sacar a delante su negocio. Por lo tanto este examen es también una prueba de compromiso.

En el caso de SKS estudiado en este trabajo, la entidad redujo a la mitad el tiempo de formación que ofrecía a sus clientes. Esta decisión repercutió muy negativamente tanto sobre los beneficiarios de los microcréditos como sobre la propia entidad, como se ha estudiado antes. Seguramente con una formación adecuada se podían haber evitado gran parte de los problemas que se desencadenaron.

En el caso estudiado de Compartamos en México también vemos esta carencia educativa, que fue la cause de que los clientes aceptaran microcréditos con intereses por encima del 100% anual sin tener consciencia de lo que eso suponía (Epstein y Smith 2007).

- **Evaluar el proyecto en el que se emplea el microcrédito.**

El segundo elemento que se propone como medida para evitar malos funcionamientos de los microcréditos es evaluar el proyecto productivo para cuyo desarrollo se pide el préstamo. Esta evaluación supone a priori un esfuerzo adicional por parte de las entidades, pero les puede ahorrar numerosos casos de impagos futuros.

En el caso estudiado de Andhra Pradesh, la mayoría de los clientes estaban muy endeudados con distintas entidades. En vez de invertir los microcréditos en un negocio generador de dinero los utilizaban para hacer frente a otras deudas, y luego no tenían medios para devolverlos. Bancos como SKS se

encontraban con esta situación, que podían haber prevenido controlando el destino de sus créditos.

Como se ha comentado en el caso de la India, si el dinero no se invierte en una actividad que genere beneficios no se podrá devolver más que pidiendo otro crédito. Este círculo vicioso se puede evitar con una buena evaluación del uso del préstamo.

Además, con esta medida se pretende forzar a los futuros clientes a pensar bien lo que van a proponer a la entidad microfinanciera. Al tener la presión de que su proyecto puede ser rechazado seguramente pongan más esfuerzo en demostrar la viabilidad de su proyecto. Esta obligación de meditación previa del proyecto puede ser muy útil ya que sino muchos clientes ni siquiera se pararían a pensar sobre su negocio antes de ponerlo en marcha, con todo el riesgo que eso puede suponer.

Por tanto, esta recomendación pretende garantizar la esencia de emprendimiento que acompaña a los microcréditos y fomentar la cercanía entre las instituciones y sus clientes.

- **Eliminar el aval grupal.**

La tercera recomendación que se propone tras analizar los casos anteriores en eliminar el uso del aval grupal. Como se ha demostrado a lo largo del trabajo, este mecanismo de protección de los préstamos no es adecuado en las microfinanzas.

En primer lugar, supone una carga injusta para aquellos prestatarios del grupo que están respondiendo bien individualmente a sus por su propio préstamo. Si están cumpliendo bien sus compromisos de pago no deberían tener que ser castigados por culpa de otros.

En segundo lugar este mecanismo crea tensiones entre los miembros del grupo. Puede provocar enemistades entre vecinos, compañeros y amigos. Por lo tanto este sistema perjudica las relaciones sociales, que en algunos países son una aspecto fundamental en la vida de la gente.

Por último, este sistema pone demasiada presión en los clientes por parte de sus compañeras de grupo. Se ignoran las circunstancias específicas del cliente moroso y sus situación personal.

El caso de SKS en la India refleja muy bien las consecuencias negativas del aval grupal, que fue la causa de algunos de los casos de suicidios. Los ejemplos estudiados en ese caso nos situaciones extremas que demuestran el daño que puede llegar a causar este mecanismo de garantía.

Cuando se modificaron las bases de Banco Grameen en el año 2000 se eliminó definitivamente el aval grupal y se sustituyó por un sistema de reevaluación de las condiciones personales del los morosos (Lepenes, 2007).

- **Fijar los intereses de acuerdo con criterios objetivos**

Como se ha explicado en la primera parte del trabajo, los intereses de los microcréditos suelen ser superiores a los de un préstamo de un banco convencional. Esto tiene sentido si se consideran los altos costes operativos que tienen estas entidades y el hecho de que el riesgo que asumen es mayor (Hudon, y Sandberg, 2013).

Además, es totalmente legítimo que una entidad microfinanciera que cotiza en bolsa quiera poder ofrecer una buena rentabilidad a sus accionistas para así atraer más financiación (y las rentabilidades que ofrecen dependen de los intereses que cobran).

Sin embargo, después de ver casos como los expuestos en este trabajo, surge la necesidad de delimitar de alguna manera los intereses que se cobran por los servicios microfinancieros para evitar futuros episodios de explotación a los beneficiarios del crédito.

La cuestión que se plantea aquí es si es ético que los inversores de estas instituciones reciban altas remuneraciones a costa de los clientes, que son quienes en teoría deberían salir beneficiados.

En varias ocasiones, como en el caso de Compartamos en México que se ha estudiado en este trabajo, son los inversores los que se enriquecen a costa de los clientes y no los clientes los que se enriquecen con ayuda de la financiación de los inversores, como cabría esperar.

Yunus dio una respuesta a esta cuestión proponiendo que las entidades podían cobrar un máximo de 15% de margen después de cubrir gastos (Results, 2006). Esta cifra parece apropiada, aunque tan sólo considera los elevados gastos en los que incurre la institución con cada préstamo concedido, pero no tiene en cuenta el alto riesgo.

Aquí se propone que toda entidad microfinanciera debería hacer públicos sus costes operativos y explicar, apoyándose en criterios objetivos, por qué fijan un tipo de interés determinado.

- **Aplazar el primer pago de devolución el préstamo.**

Muchas entidades (incluida el Grameen) pretenden que sus clientes comiencen a devolver el préstamo en plazos exageradamente breves, como a partir de la primera semana. Es muy difícil lograr conseguir beneficios de cualquier proyecto productivo en tan poco tiempo.

Además, esto supone demasiada presión desde el principio que puede distraer de la buena gestión del negocio, si tan sólo se centra en poder hacer frente al pago tan pronto. No parece que exista un periodo de carencia fijo para todas las situaciones a partir del cual es conveniente empezar a devolver el dinero. Este plazo debería establecerse de acuerdo con el negocio que se quiera crear, no aleatoriamente. Además si quiere fijarse el mismo para todos debería

dejarse un mínimo de un mes y medio para que el cliente disponga de un periodo inicial durante el cual la prioridad sea el desarrollo del negocio, más allá de la devolución del préstamo.

Es cierto que dependiendo del país y el negocio en el que se decida emprender, los beneficios tardarán distinto tiempo en aparecer. Por eso, en este trabajo se propone que el periodo de carencia debe ajustarse a cada circunstancia en concreto

- **Gestionar transacciones en lugares habilitados para ello.**

La última recomendación que se propone en este trabajo pretende garantizar una relación profesional con los clientes y evitar que se cometan abusos por parte de los trabajadores. Para ello todas las transacciones deberían llevarse a cabo en los centros de pago o los lugares designados para ello.

En el caso de la India estudiado arriba muchos de los abusos denunciados se produjeron precisamente porque los trabajadores iban directamente a las casas de los clientes morosos para cobrarles las cuotas pendientes. Hacían esto para intimidarles y conseguir que pagaran, pero no se respetaban los derechos de los clientes.

Cuando los trabajadores del banco interactúan con un cliente en un lugar público es menos probable que se cometan abusos.

Este punto está relacionado con la importancia de formación de los trabajadores, ya que si comprenden la normativa de la institución se reducirá la presión acudiendo a los hogares de los clientes. En la formación se les debería enseñar otros modos de tratar los casos de impago dentro de la profesionalidad.

Estas seis medidas pueden ser aplicadas a toda entidad que quiera demostrar un verdadero interés por sus clientes y un buen uso de las microfinanzas.

CONCLUSIÓN

Muhammad Yunus creó en los años setenta los microcréditos como una herramienta para luchar contra la pobreza extrema en Bangladesh y hoy en día están presentes en prácticamente todos los países del mundo.

Estos servicios financieros para la gente más pobre revolucionaron el mercado en su momento presentándose como la manera más efectiva de combatir la pobreza. Numerosas organizaciones comenzaron a utilizarlos para promover el desarrollo.

Desde que salió a la luz el caso Compartamos analizado en este trabajo han aparecido numerosas críticas a las microfinanzas y ha crecido la desconfianza en su efectividad. El análisis de distintas entidades microfinancieras que se ha llevado a cabo aquí muestra una serie de características que prevalecen en las malas prácticas de los microcréditos en los distintos continentes.

El aspecto financiero de estos casos presentaba una corrupción interna por la búsqueda del crecimiento financiero. Los intereses de los inversores frente a los de los prestatarios también ha sido un aspecto recurrente en cada institución estudiada. El aspecto humano demostraba la falta de profesionalidad en el trato con los clientes, la exclusión social y los abusos físicos y psicológicos que sufren.

Los sucesos arriba estudiados son una prueba de que es cierto que esta forma de acercar los servicios financieros a los pobres se puede torcer y acabar perjudicándoles. Sin embargo, ese no es el mensaje que se quiere transmitir aquí. Aunque hay varias evidencias de mal empleo de las microfinanzas, estas siguen siendo un buen instrumento para combatir la pobreza si se utilizan correctamente.

Con ese fin, las recomendaciones anteriores pueden aplicarse con carácter preventivo a otras entidades para garantizar un uso correcto de las microfinanzas. Todas las propuestas que aparecen en ese apartado se han extraído de la evaluación de fallos en los casos analizados. Aunque posean un carácter voluntario, estas recomendaciones representan un mínimo que toda institución microfinanciera debería respetar si persigue un impacto social y económico positivo.

Este trabajo pretende ser una guía de comportamiento para asegurar que se mantenga la esencia con la que fueron creados los microcréditos y se cumpla su labor económica y social.

BIBLIOGRAFÍA

- Aitken, R 2010, 'Ambiguous incorporations: microfinance and global governmentality', *Global Networks*, 10, 2, pp. 223-243.
- Alamgir, DA 2000, 'Financing the Microcredit Programs of Non-Governmental Organizations (NGOs): A Case Study', *Journal Of Developmental Entrepreneurship*, 5, 2, p. 157-162.
- Ashta, A, y Hudon, M 2012, 'The Compartamos microfinance IPO: Mission conflicts in hybrid institutions with diverse shareholding', *Strategic Change*, vol. 21, no. 7/8, pp. 331-341.
- Bateman, M, 2010. *Why doesn't microfinance work?* 1st ed. England: Zed Books Ltd.
- Bateman, M 2012, 'The microfinance delusion', *Global Labour Column*, pp. 35-39.
- Blumberg, Rae Lesser 2001 'We are family: Gender, microenterprise, family work, and well-being in Ecuador and the Dominican Republic — with comparative data from Guatemala, Swaziland, and Guinea-Bissau In Family Enterprises and Family Life', *The History of the Family* 6,2, pp. 271-299
- Bond, P 2007, 'The meaning of the 2006 Nobel Peace Prize. Microcredit evangelism, health, and social policy', *International Journal Of Health Services: Planning, Administration, Evaluation*, 37, 2, pp. 229-249,
- Compartamos Banco, 2015. Nuestra Historia. [ONLINE] Disponible en: <http://www.compartamos.com.mx/>. [Visitado en: Febrero 2015]
- Docsetools, 2015. 'Microcréditos, Historia, Principios, Ejemplos, Impacto del Microcrédito, Mejora'. [ONLINE] Disponible en: http://docsetools.com/articulos-noticias-consejos/article_128364.html. [Visitado en: Febrero 2015].
- Epstein, K, y Smith, G 2007, 'The ugly side of micro-lending', *BusinessWeek*, 4064, pp. 38-44.
- Forum for African Investigative Reporters, 2013. *Le Monde Diplomatique. English Edition*. [ONLINE] Disponible en: <http://mondediplo.com/blogs/is-zimbabwe-s-micro-finance-helping-women>. [Visitado en: Marzo 2014].
- Grameen Trust, 2014. 'About GT'. [ONLINE] Disponible en: <http://www.grameentrust.org/about-gt/>. [Visitado en: Febrero 2015].

- Grameen Trust, 2004. 'Global Growth of Microcredit Movement'. *Grameen Dialogue* . 57 pp. 1-3.
- Hebert, Z, Takupiwa, N, Honest, M, & Ephraim, C 2013, 'Survival of the vulnerable: factor accounting for survival of small to medium enterprises in Zimbabwe during economic crisis', *Annamalai International Journal Of Business Studies & Research*, 5, 1.
- Hudon, M, & Sandberg, J 2013, 'The Ethical Crisis in Microfinance: Issues, Findings, and Implications', *Business Ethics Quarterly*, 23, 4, pp. 561-589.
- Index Mundi, 2014. 'Zimbabwe Population- Demographics'. [ONLINE] Disponible en: <http://www.indexmundi.com/zimbabwe/population.html>. [Visitado en: Febrero 2015].
- Johnson, D. y Meka, S. 2010. 'Access to finance in Andhra Pradesh'. *Institute for Financial Management and Research Centre for Micro Finance*. Disponible en: <http://www.microfinancegateway.org/p/site/m/template.rc/1.9.48511/>.
- Jolis, A. 1996. 'The Good Banker'. *The Independent* [ONLINE] Disponible en: <http://www.independent.co.uk/arts-entertainment/the-good-banker-1345759.html>. [Visitado en: Enero 2015].
- Kaur, P. y Dey, S. 2013, "Andhra Pradesh Microfinance Crisis and its Repercussions on Microfinancing Activities in India", *Global Journal of Management and Business Studies*. Volume 3, Number 7 pp. 695-702.
- Kilinkhamer, M. 2009. *Microfinance Sector Recovery Study*. Harare: AYANI
- Lepenies, P. 2007, 'The poor always pay back. The Grameen II story', *Journal Of Development Studies*, 43, 7, pp. 1324-1328.
- Mader, P. 2013, 'Rise and Fall of Microfinance in India: The Andhra Pradesh Crisis in Perspective', *Strategic Change*, 22, 1/2, pp. 47-66
- Murisa, T. y Chikweche, T. 2013, 'Entrepreneurship and Microfinance in extreme poverty circumstances – Challenges and Prospects: The case of Zimbabwe', *Journal of Developmental Entrepreneurship*,, 18, 1, p. -1,
- Nissi Global 2014. 'About us'. [ONLINE] Disponible en: <http://www.nissiglobal.co.za/about.html>. [Visitado en: Marzo 2015]
- Palmer, E. 2013, 'The Andhra Pradesh Microfinance Crisis and American Payday Lending: Two Studies in Vulnerability', *Ethics And Economics/Ethique Economique*, 10, 2, pp. 44-57
- Reddy, A. A. 2013, 'Disparities in Employment and Income in Rural Andhra Pradesh, India', *Bangladesh Development Studies* 36, 3, pp. 73-97.

- Results, 2006. 'A Conversation with Muhammad Yunus'. [ONLINE] Disponible en: <http://results.techriver.net/website/article.asp?id=2476>. [Visitado en: Febrero 2015].
- Robinson, M.S. 2001 'The Micro Finance Revolution', Vol.1, *Sustainable Finance for the Poor*, Washington DC, World Bank.
- Rodríguez, A. 2013. 'Microcréditos en México, entre los más altos en AL'. [ONLINE] Disponible en: <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/microcreditos-en-mexico-entre-los-mas-altos-en-al.html>. [Visitado en: Febrero 2015].
- SKS, 2010. 'About SKS'. [ONLINE] Disponible: <http://sksngo.org/aboutus.aspx>. [Visitado en: Febrero 2015].
- Smith D. 2012. Battle for the soul of microfinance. [ONLINE] Disponible en: <http://affordablehousinginstitute.org/blogs/us/2012/03/battle-for-the-soul-of-microfinance-part-2-theories-of-the-crime.html>. [Visitado en: Febrero 2015].
- The Wall Street Journal, 2012. 'SKS under Spotlight in Suicides'. [ONLINE] Disponible en: <http://www.wsj.com/articles/SB10001424052970203918304577242602296683134>. [Visitado en: Febrero 2015]
- United Nations Development Programme, 2014. 'About India'. [ONLINE] Disponible en: <http://www.in.undp.org/content/india/en/home/countryinfo/>. Visitado en: Febrero 2015
- United Nations Development Programme, 2011. 'India Economic and Human Development Indicators'. [ONLINE] Disponible en: http://www.in.undp.org/content/dam/india/docs/india_factsheet_economic_n_hdi.pdf. [Visitado en: Febrero 2015]
- United Nations Development Programme, 2013. 'Human Development Indicators'. [ONLINE] Disponible en: <http://hdr.undp.org/en/data/map>. [Visitado en: Febrero 2015]
- United Nations Development Programme, 2014. 'México en breve'. [ONLINE] Disponible en: <http://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/countryinfo/>. [Disponible en: Febrero 2015].
- United Nations Development Programme, 2012. 'Zimbabwe 2012 Millennium Development Goals Progress Report'. [ONLINE] Disponible en: http://www.zw.undp.org/content/dam/zimbabwe/docs/MDG/UNDP_ZW_MDG_Zimbabwe%20MDGR%202012.pdf. [Visitado en: Febrero 2015].

- Yunus, M. y Jolisa, A. 2003. *Banker to the poor: micro-lending and the battle against world poverty*. New York, NY, PublicAffairs
- ZAMFI, 2013. 'Microfinance in Zimbabwe'. [ONLINE] Disponible en: <http://zamfi.org/mfizim.html>. [Visitado en: Febrero 2015]