

Microfinanzas y el Mercado de Información Crediticia en El Salvador

Tom Lenaghan

Development Alternatives, Inc.

Marzo 2001

Prefacio

Este estudio de caso esta basado en la investigación que se llevó a cabo en agosto de 2000. Tiene como propósito presentar una descripción del mercado para la información de crédito en El Salvador y evaluar los factores que afectan la integración de información microfinanciera y las instituciones en este mercado en rápida evolución. La información contenida en este informe fue recolectada durante una semana de entrevistas y reuniones con directores y personal de las oficinas de los burós de crédito salvadoreños, usuarios, donantes, y la superintendencia del sistema financiero. (En el Anexo A se incluye una lista de las personas entrevistadas.) Este informe presenta, de alguna forma, una opinión impresionista, lo cual es el resultado de las opiniones y experiencias compartidas con el autor. Algunas situaciones requerirán investigación adicional. Estas incluyen, en particular, una evaluación de un probable beneficio de un modelo de negocios minimalista de las operaciones del buró de crédito para atender al sector microfinanciero de las organizaciones no gubernamentales.

El autor agradece a todas las personas entrevistadas para crear este documento y particularmente a los gerentes y directores de los diferentes burós de crédito de El Salvador, quienes gentilmente cooperaron con este estudio y aportaron respuestas francas a preguntas que a menudo llegaban a los límites de información confidencial.

INTRODUCCIÓN

El mercado para información de créditos en El Salvador se está desarrollando en forma rápida, hay una central de riesgo estatal y tres burós de crédito comerciales. Hace cinco años, solamente había un buró de crédito comercial y una central de riesgo estatal. Además, los usuarios de estos burós de crédito reportaron que sus sistemas generalmente están mejorando con más y más datos recientes que son fáciles de consultar. Mas empresas financieras y comerciales están proveyendo información y obteniendo informes de los burós de crédito. Este rápido desarrollo de mercado ha sido impulsado por cuatro factores: 1) nuevos participantes del mercado; 2) nuevas inversiones de los existentes proveedores de información de créditos; 3) la generalización de más interfases de datos de Internet más convenientes que ha disminuido los costos de participación y de las operaciones de los burós de crédito; y 4) el crecimiento de la demanda de información de crédito resultante de los mercados financieros cada vez más integrados y competitivos.

Tabla 1: Información Básica sobre El Salvador

- Población: 5.9 millones
- Microempresarios (no agrícolas): 468,717
- Bancos: 19
- Instituciones cooperativas financieras: 49 cajas de créditos, 7 bancos de los trabajadores y 29 cooperativas de crédito.
- Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) con programa de microcréditos: 70-80 (estimado)
- Prestatarios y asegurados activos de instituciones financieras reguladas: 600,000 a 700,000
- Estimado de prestatarios activos de microcrédito: 100,000
- Burós de crédito: 4

Fuente: Microempresarios de *Encuesta Microempresarial 1998*, Dirección General de Estadísticas y Censos, Ministerio de Economía y Programa de Fomento de la Microempresa FOMMI II, San Salvador, Octubre de 1999. Número de bancos del *Boletín Estadístico de Bancos*, Superintendencia del Sistema Financiero, Enero a Marzo 2000. Instituciones cooperativas financieras de FEDECREDITO y FEDECACES. Prestatarios activos de microcrédito y ONGs con programas de microcrédito de los estimados de FOMIR-DAI. El número de prestatarios activos de instituciones financieras reguladas basado en el número de nombres en la base de datos de la Superintendencia del Sistema Financiero. Las instituciones financieras reguladas incluyen bancos, compañías financieras reguladas, compañías de tarjetas de crédito y compañía de seguros.

A pesar del reciente dinamismo, el mercado de información de crédito se mantiene alejado de la perfección. Aún no hay una sola fuente universal de información de crédito que haya podido ensamblar una base de datos comprensible que tenga información actualizada de la mayoría de cada una de los principales tipos de instituciones que otorgan crédito; incluyendo instituciones financieras reguladas, empresas comerciales y ONGs microfinancieras.

Además, la mayoría de prestatarios microfinancieros se mantienen fuera de todos los sistemas de captura de información de créditos. También hay algunas regulaciones importantes sobre el secreto bancario que impiden la libre circulación de información de crédito. Finalmente, hay temas institucionales sin resolver relacionados a la estructura de propiedad de algunos burós de crédito y su habilidad para recolectar información.

El estudio de caso mostrado a continuación comienza presentando cierta descripción general de los mecanismos de cómo los burós de crédito operan en El Salvador. De ahí, continua describiendo el mercado vigente y la mayoría de participantes de él, los requerimientos para operar un buró de crédito exitoso, y el impacto de una mejor información de crédito sobre las instituciones financieras, prestatarios y supervisores del sector financiero. El estudio de caso cierra con un análisis del nuevo y acelerado proceso en el cual la información de los prestatarios en microfinanzas esta comenzando a ser incorporado dentro de la base de datos de los burós de crédito salvadoreños.

Un Resumen de las Operaciones de los Burós de Crédito de El Salvador

El término “buró de crédito” se entiende usualmente para designar una entidad especializada que recolecta y disemina información crediticia sobre los clientes de empresas comerciales y financieras. Las transacciones individuales de clientes son consolidadas en una base de datos que puede brindar una imagen completa del historial de crédito del individuo al unificar información de una variedad de fuentes. Luego, los burós de crédito generan reportes de esta base de datos, por un costo, a los clientes que requieran la información crediticia de un individuo específico. En la practica, este tipo de servicio es proveído en forma no comercial al diseminar registros de crédito, a menudo son mantenidos por la superintendencia bancaria a quien las instituciones financieras reguladas deben enviar la información de sus clientes. Tanto burós de crédito privado/comercial como una central de riesgo estatal/no comercial operan hoy en El Salvador.

Las funciones básicas de un buró de crédito pueden ser divididas en tres diferentes operaciones: colección de datos, manejo de base de datos y generación y diseminación de reportes. A continuación se presenta una descripción de los mecanismos de cada una de estas.

Colección de Datos. Para coleccionar la información de crédito, los burós de crédito realizan acuerdos formales con las instituciones que proveen créditos (usualmente llamadas “instituciones afiliadas” ó “miembros”) en donde estas instituciones acuerdan proveer información sobre la historia crediticia de sus clientes al buró de crédito para poder tener acceso a la base de datos de los burós de crédito. Las condiciones de estos acuerdos usualmente especifican exactamente que información será proveída, la frecuencia de las actualizaciones, las responsabilidades de cada participante para asegurar el éxito de la transmisión de datos así como también las cláusulas de confidencialidad, seguridad en la transmisión de datos y pagos por consultas.

En El Salvador, la mayoría de los burós de crédito envían programadores in-situ a las instituciones afiliadas para instalar los programas de interfase de datos en los sistemas

de los afiliados que deberán ejecutarse en horarios programados para generar la información que puede ser descargada directamente en los sistemas del buró de crédito. Estos programas “convierten” los datos en bruto del sistema de administración de cartera de los afiliados o los sistemas de seguimiento de clientes en campos de información definidos de la base de datos del buró de crédito. La instalación de estos programas puede tomar desde un día hasta una semana dependiendo de la calidad de la información de crédito de los afiliados y sus sistemas de computo. La transmisión de datos se hace, entonces, por conexiones seguras de Internet, correo electrónico encriptado o por el envío físico de un disquete que va desde el afiliado hasta el buró de crédito. Generalmente, el personal del buró de crédito capacita al personal de sus afiliados en estos procedimientos. Un supervisor de sistemas de informática de una institución de microfinanzas informa que el proceso de transmisión de datos al buró de crédito requiere generalmente cuatro horas de su tiempo para ser actualizada.

Administración de Base de Datos. Al llegar la información al buró de crédito desde los afiliados, muchos de ellos usan un filtro de software que verifica la coherencia de los datos de acuerdo a los criterios predefinidos. Este chequeo de calidad identifica problemas tales como errores de formato e información que no corresponden a los códigos y parámetros de cada uno de los campos definidos. Los burós de crédito no están en la capacidad de verificar el contenido de la información que reciben, lo cual es responsabilidad del afiliado. Los problemas identificados durante este proceso de chequeo son corregidos por el buró de crédito, si la información es clara, o se envía a la institución afiliada para su corrección. Los datos que pasan este proceso de chequeo son entonces introducidos en la base o bases de datos principal(es), el corazón del buró de crédito. El acceso a esta base de datos es estrictamente controlado y se toman numerosas medidas de seguridad para asegurar la integridad de la misma y protegerla de daños.

La tecnología y principios organizacionales de las bases de datos del buró de crédito son altamente confidenciales ya que esto constituye un elemento clave de su ventaja competitiva. Las bases de datos simples permitirán a los burós de crédito manejar solamente información de crédito colectada de sus afiliados. Bases de datos más robustas permitirán la unión de información de crédito de los clientes con otros datos de fuentes externas y permitirá a los burós de crédito generar informes más sólidos sobre individuos o grupos de individuos. Aumentando la información sobre las preferencias de los consumidores, los datos demográficos y las transacciones comerciales están siendo colectadas por los burós de crédito y vendidas solas o en combinación con pura información de crédito para ayudar a las empresas en el desarrollo de nuevos productos y estrategias de mercado o para apoyar nuevas herramientas analíticas ofrecidas por los burós de crédito tales como la calificación de créditos – o “scoring”.

Generación de reportes y consultas de los datos de los burós de crédito. Las instituciones afiliadas solicitan información sobre individuos al darle al buró de crédito un nombre o un número de identificación, ya sea por fax, conexión directa

por modem con la computadora del buró de crédito o través del sitio en Internet del buró de crédito. La respuesta a esta solicitud será transmitida por fax, correo electrónico o Internet. La consulta directa de las bases de datos de los burós de crédito a través de Internet se está convirtiendo en la norma en El Salvador, tal como comenzaron ofreciendo este método de transmisión los tres principales burós crédito comerciales entre junio de 1999 y enero de 2000, el sistema estatal planea hacerlo en un futuro cercano. La ventaja de la comunicación en Internet es clara, provee transmisión de información instantánea en 24 horas, desde la base de datos a las instituciones afiliadas sin necesitar de la intervención de personal del buró de crédito. También permite al buró de crédito automáticamente dar seguimiento al uso y facilita el cobro. El fax y la conexión directa por computadora tienden a ser utilizadas por clientes en áreas rurales con servicios telefónicos pero sin proveedores locales de Internet.

La información proporcionada en los reportes varía de acuerdo a la definición particular de datos y a la información colectada por cada buró de crédito. Como mínimo la mayoría de sistemas provee reportes de sus clientes con información sobre:

- Si el prestatario es una persona natural o jurídica;
- Nombre y tipo de institución crediticia;
- Las principales características del crédito (tipo, fecha de desembolso, capital, frecuencia de pago, monto y saldo);
- Una indicación de la calificación a la fecha del crédito (activo, cancelado, presencia de problemas de reembolso¹);

Además, algunos burós de crédito proveen información suplementaria en cosas tales como: fechas y montos de los últimos pagos recibidos, el monto y antigüedad de la mora, garantías ofrecidas por el prestatario, métodos de cobro que pudieron ser empleados, y si el prestatario ha emitido cheques sin fondos. Una minoría de los burós de crédito salvadoreños también proporcionan información sobre créditos individuales indirectos lo que incluye acuerdos mancomunados sobre créditos para otras personas y otras formas de garantías ofrecidas sobre créditos que son recibidos por terceras personas.

Además de la función principal de referencia de crédito de la base de datos, los burós de crédito, guiados por firmas internacionales de reportes de créditos tales como TRW y EQUIFAX, ofrecen una gama de servicios auxiliares relacionados a sus productos fundamentales de base de datos de crédito, estos podrían incluir:

- Verificación investigativa de registro de crédito y búsqueda de información de nombres no enlistados;
- Administración de cobros incluyendo el envío de cartas de cobro, llamadas telefónicas, visita a los deudores morosos de las instituciones clientes;

¹ La mayoría de los burós de crédito salvadoreños han adoptado sistemas de clasificación basados en la clasificación requerida por la Superintendencia del Sistema Financiero para instituciones financieras reguladas, la cual establece una escala de calidad de crédito de "A" a "E" basada en la antigüedad de la mora del crédito así sea que el crédito es para negocio o consumo (los créditos para consumo están clasificados de acuerdo a fechas de vencimiento menos estrictas), y al tipo de garantías.

- Scoring o calificación de solicitudes de crédito en la cual los modelos estadísticos sofisticados se desarrollan para predecir la probabilidad del riesgo del crédito basada en una completa gama de variables demográficas, sociales y económicas como herramienta para ayudar a las instituciones que otorgan créditos a ajustar su proceso de toma de decisiones;
- Servicios de consulta de bases de datos para ayudar a las instituciones clientes a mejorar el uso y administración de su propia información acerca de los clientes.

En países desarrollados, así como la transmisión de información y las bases de datos mejoran al punto donde la diferenciación competitiva en servicios de referencias básicas de crédito es mucho más difícil de alcanzar, los márgenes en esta línea de negocios están cayendo, las firmas de buró de crédito están crecientemente diversificándose en estas actividades auxiliares más beneficiosas. Este proceso está más atrasado en los países en desarrollo tales como El Salvador, donde los servicios básicos de referencia de crédito aún no se han desarrollado al punto en que las firmas que compiten ofrecen esencialmente productos similares. No obstante, el mercado para estas actividades asociadas permanece promisorio y sin duda se expandirá significativamente en los próximos años.

El Mercado de Información de Crédito en El Salvador

El universo de los posibles clientes de los burós de crédito está definido por todas las instituciones que otorgan créditos. Esto incluye bancos y por supuesto instituciones financieras, pero también compañías de tarjetas de crédito, empresas comerciales tales como tiendas de mayoreo, detalle y fabricantes, así como compañías telefónicas y de servicio y entidades privadas tales como arrendantes. Recientemente, las instituciones microfinancieras no bancarias (principalmente ONGs) también comenzaron a utilizar y proveer información crediticia de los clientes. Estimaciones preliminares del número de clientes activos con créditos en cada uno de estos sectores son las siguientes:

- Instituciones financieras reguladas: 600,000 a 700,000 prestatarios y asegurados;²
- Empresas comerciales: sin estimados disponibles;
- Instituciones microfinancieras: 100,000 prestatarios.³

Aunque en promedio, hay diferencias significativas en la clientela servida por cada uno de estos tipos de instituciones, las diferencias se están haciendo cada vez más opacas. Algunos bancos privados comerciales, más notablemente el Banco Agrícola y el Banco Salvadoreño así como el banco estatal Banco Hipotecario, están expandiendo sus operaciones de crédito disminuyendo así la diferencia entre bancos e instituciones financieras no bancarias que comenzaron a separarse cuando Financiera Calpiá se transformó de una ONG a una compañía financiera regular. También hay un traslape muy sustancial entre los clientes de

² Datos basado en el número de nombres registrados en la base de datos de créditos de la SSF, la cual centraliza la información del sector financiero regulado. Esto incluye prestatarios de bancos, compañías financieras reguladas, emisores de tarjetas de crédito y compañías de seguro.

³ Las estimaciones de FOMIR/DAI incluyen ONGs microfinancieras e instituciones financieras reguladas con programas específicos en microfinanzas. Las cooperativas de ahorro y crédito no están incluidas. Existe un traslape entre este estimado y los datos proporcionados por las instituciones financieras reguladas.

créditos de los bancos y los que tienen tarjetas de crédito y ocasionalmente compran productos de tiendas con crédito comercial. En forma similar, las compañías de tarjetas de crédito están mercadeando agresivamente y consiguiendo clientes de niveles más bajos de ingreso quienes a su vez también son clientes de instituciones de microfinanzas que ofrecen créditos individuales más grandes. Finalmente, la práctica de comprar productos durables con crédito de empresas comerciales está muy difundida, aún entre la gente con bajos niveles de ingresos quienes también forman parte de los clientes de las instituciones de microfinanzas.

Este traslape sustancial en la clientela entre todos estos tipos de instituciones crediticias, da un valor claro en El Salvador de tener burós de crédito centralizados que mantienen acuerdos de instituciones afiliadas con la mayoría de usuarios en cada una de estas categorías a fin de obtener una imagen relativamente completa de las pasadas transacciones crediticias de un prestatario dado. Solamente a través de este tipo de bases de datos centralizadas las empresas comerciales podrán recibir información sobre los registros de crédito de sus clientes con instituciones microfinancieras y compañías de tarjetas de créditos. Sin sistemas de bases de datos centralizadas de este tipo, los reportes ofrecidos por el buró de crédito en El Salvador solamente ofrecen una imagen parcial de la historia de crédito de los individuos.

A la fecha, ninguno de los cuatro sistemas principales de reporte de crédito que operan en El Salvador tiene éxito en capturar un buen volumen de información de todas estas fuentes. Ni aún si estos cuatro se combinaran, existirían vacíos masivos debido a la falta de participación de algunas de las instituciones financieras más grandes en cualquier sistema de información de créditos. La más cercana a realizar esto es DICOM, la subsidiaria local de la firma de servicios de información de créditos de Estados Unidos, Equifax, que posee la base de datos más grande de información de créditos en El Salvador, tal como se muestra en la tabla 2. Los perfiles de cada una de las instituciones listadas en la tabla 2 se darán a continuación.

Tabla No. 2: Proveedores de Información de Crédito en El Salvador

	DICOM	InfoRed	SSF	Procrédito	ABANSA
Fundadores	Bancos	IMF ONGs	Estado	Empresas comerciales	Bancos
Años en operación	4	1	7	33	10+
Tipo de membresía	Abierta	Abierta	Instituciones financieras reguladas y compañías de seguros	Abierta	Miembros de ABANSA
Formación legal	Compañía privada	Compañía privada	Institución pública	Asociación sin fines de lucro	Asociación sin fines de lucro
Gratis para miembros	No	No	Si ^{a/}	No	Si
Nombres o transacciones crediticias en la base de datos (a 8/2000) ^{b/}	4.5 millones de transacciones 1.1 millones de nombres	218,000 transacciones	713,701 nombres	1 millón de nombres	N/A
Identificación de instituciones crediticias por nombre	Si	Si, para los créditos malos solamente	Si	Si	Si
Consultas instantáneas en Internet	Si	Si	En desarrollo	Si	No

Proveer información a los no-miembros	No	No	No	Si	No
Información sobre créditos indirectos/acuerdos mancomunados	Si	Si	En desarrollo	No	No
Frecuencia de actualizaciones	Mensualmente	Mensualmente y quincenalmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente
Otros servicios					
Investigación/verificación del cliente	Si	No	No	Si	No
Cartas de cobro	No	No	No	Si	No
Revisión de la calidad de la cartera	Si	No	No	No	No
Capacitación en cobro/créditos	No	No	No	Si	No
Consultoría de base de datos	Si	No	No	No	No
Calificación o scoring de crédito	En desarrollo	No	No	No	No

a/ De hecho, la participación en el sistema de información de crédito en la Superintendencia no es gratis, ya que los usuarios deben pagar a la superintendencia cuotas regulatorias basadas en los activos. Aún así, no hay cargos por uso asociado con sistemas de información de créditos, por tanto el costo marginal por consultas es nulo.

b/ Los burós de crédito usualmente se refieren al tamaño de sus bases de datos ya sea en términos de números de individuos o entidades (nombres) que contienen o en el número de transacciones de crédito específicas que ellos tienen en los registros de los individuos. Ya que los individuos a menudo tienen más de una transacción de crédito, el número de nombres es siempre inferior al número de transacciones en una base de datos dada, aunque las cifras mostradas arriba están lejos de la perfección, dan una indicación comparativa no refinada de los tamaños relativos de las bases de datos mantenidas por la mayoría de los burós de crédito de El Salvador.

DICOM

DICOM El Salvador fue fundado en 1996, como una compañía privada con fines de lucro en conjunción con un grupo de bancos locales y el buró de crédito chileno DICOM. En 1998, EQUIFAX obtuvo la mayoría de propiedad de DICOM El Salvador al comprar las acciones chilenas⁴. Desde el comienzo, la visión de DICOM ha sido crear un gran buró de crédito generalista que consolidaría los datos de todos los sectores de la economía y ofrecería una completa línea de crédito y de productos relacionados con información. Comenzando de la membresía de instituciones afiliadas extraídas mayormente del sector bancario, DICOM ahora se ha extendido a todo tipo de empresas y ha construido la base de datos de referencias de crédito más grande en El Salvador. En octubre de 2000, DICOM lanzó un importante nuevo producto de referencia de crédito llamado “Credimypes”, destinado a instituciones microfinancieras no reguladas. Esta fue la primera vez que uno de los principales burós de crédito generalista apuntó específicamente hacia instituciones microfinancieras. Los gerentes de DICOM reportan que han negociado acuerdos de afiliación con el 95% del sector bancario, 100% de las compañías de tarjetas de crédito, todas las compañías de teléfonos celulares y un significativo número de empresas comerciales.

⁴ EQUIFAX ya era un accionista minoritario en DICOM Chile.

A parte de los servicios básicos de referencias de créditos, DICOM provee servicios de verificación y búsqueda de clientes para completar su base de datos, así como también ofrece evaluaciones de cartera según la necesidad, en la cual los registros de crédito de los individuos en una cartera dada son analizados y clasificados sobre la base de su historial de crédito.

DICOM también ofrece servicios consultivos de manejo de bases de datos a firmas que buscan mejorar sus sistemas para dar seguimiento y uso a los datos de los clientes y está en el proceso de desarrollar un producto de calificación (scoring) de créditos. DICOM también provee servicios separados de base de datos de recursos humanos mientras mantiene el único banco de trabajo en línea de El Salvador.

Total, DICOM es, a la fecha, el líder en el mercado de información de créditos. Su fortaleza incluye relaciones de propiedad con un especialista internacional en servicios de información de crédito, una amplia red de afiliados, capacidad sustancial de bases de datos y experiencia en administración y la habilidad de ofrecer una amplia gama de productos auxiliares. DICOM también fue el primer buró de crédito salvadoreño en ofrecer consulta de base de datos a través de Internet.

InfoRed

Con el apoyo de USAID, se creó Infored como un sistema centralizado de información de crédito para coleccionar y diseminar los nombres de malos deudores entre las seis organizaciones participantes⁵. En 1997, se tomó la decisión de iniciar a través de llamadas, consultas de la base de datos vía conexiones directas por computador para permitir a las instituciones participantes buscar individuos específicos a través de su número de identificación personal.

En 1999, bajo la fase final del proyecto, se iniciaron los planes para asegurar la continuidad sostenible del sistema de referencia de crédito a ser implementado, resultando en el nacimiento de InfoRed. Los pasos claves de este proceso incluyeron la asistencia técnica de un consultor del buró de crédito y la compra de un software especializado para burós de crédito. Un plan de negocios fue desarrollado con la visión de un buró de crédito privado con fines de lucro que inicialmente apuntaría a las instituciones microfinancieras, la mayoría de las cuales no estaban afiliadas a los burós de crédito existentes. A finales de 1999, el nuevo sistema de información entró en operación ofreciendo consultas instantáneas de su base de datos a través de Internet, lo cual se ha expandido para incluir información de clientes buenos así como de clientes malos. En marzo de 2000, INFORED se estableció formalmente como una compañía privada con fines de lucro con capital inicial pagado consistente en equipo de computo y software donado del proyecto e inversiones de seis instituciones microfinancieras accionistas⁶.

InfoRed esta implantando su plan de negocios con promociones para todas las instituciones que prestan a microempresarios de bajos ingresos. Para noviembre de 2000, había completado acuerdos con 15 instituciones afiliadas, 13 de las cuales son ONGs, una compañía financiera de propiedad comunal y una empresa comercial. Generalmente, los usuarios están de acuerdo en que la interfase de los sistemas de información y los reportes de crédito de INFORED son de alta calidad y bien diseñados de acuerdo a las necesidades de su nicho de mercado de microfinanzas escogido. Su base de datos es generalmente conocida como bien mantenida y actualizada. Su mayor reto es expandir su red de instituciones afiliadas a fin de incrementar la amplitud de su base de datos, la cual permanece pequeña, ambos con relación a otros burós de crédito y en relación con el mercado total de microfinanzas.

⁵ Las seis empresas de microfinanzas seleccionadas fueron: CARE El Salvador, Catholic Relief Services, USCC-Programa en El Salvador, Programa FOMMI, Fundación Génesis, Asociación para la Educación y Educación Empresarial Femenina de El Salvador y FOSOFAMILIA.

⁶ Los accionistas de INFORED son: ENLACE-CRS, FEDECACES, Fundación José Napoleón Duarte, Primer Banco de los Trabajadores, Fundación Génesis y la Asociación para Organizaciones y Educación Empresarial Femenina de El Salvador.

Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

Un registro de créditos estatal es mantenido por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), dentro del cual todas las instituciones financieras reguladas (incluyendo bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros y la empresa microfinanciera regulada Calpiá) están obligadas a proveer información vigente de los créditos de sus clientes. Todas estas instituciones deben enviar los datos de todos sus clientes con prestamos mayores de 25,000 colones (\$2,867) cada mes, lo cual la SSF consolida y redistribuye vía disquete. La SSF también provee a cada una de las instituciones un programa básico, el cual puede leer la lista consolidada mensual y permite a cada institución realizar búsquedas por individuo. Este sistema, en el cual la base de datos es localizada físicamente en cada una de las instituciones financieras reguladas, fue instituido cuando las tareas de responder a los requerimientos de reportes se volvieron demasiado abrumadoras para la SSF y llenas de atrasos. Las instituciones utilizando el sistema de la SSF mantienen estrictas medidas de seguridad y limitan el acceso a la base de datos a un pequeño número de personal autorizado. El acceso a la base de datos de la SSF esta estrictamente limitado a las instituciones que esta supervisa.

En este sistema, se les pide a las instituciones participantes proveer solamente información sobre los créditos de clientes activos. Información histórica no se retiene para distribución general aunque, para propósitos internos, la SSF si mantiene registros de créditos a individuos y compañías por un período de 12 meses a fin de dar seguimiento a los usos de créditos y la concentración de créditos entre entidades relacionadas. La información que provee este sistema incluye: el nombre del individuo, el número de identidad tributaria, balance del saldo, la clasificación de crédito en una escala de calidad desde “A” hasta “E” y el número de la institución que otorgo el crédito. Solamente la información de créditos directos es colectada y consolidada. La SSF añadirá a su base de datos, en un futuro cercano, información sobre créditos indirectos incluyendo créditos mancomunados y otras formas de garantías de crédito reconocidas ofrecidas por individuos. Existen planes para agregar una interfase de Internet, similar a la ahora ofrecida por los burós de crédito privados de membresía abierta, e incorporar nuevas instituciones al sistema que llegarán a ser reguladas y supervisadas bajo la nueva ley de intermediarios financieros no bancarios.

Teniendo entre 600,000 y 700,000 nombres en la base de datos, el sistema de información de créditos de la SSF provee recursos de información importante al sector bancario, y que conlleva a no tener otros costos marginales más que el costo regular y obligatorio por ser una institución financiera supervisada. A pesar de que las instituciones financieras reguladas no se les exige proveer información en créditos individuales menores de 25,000 colones (\$2,867), muchos de ellos envían esta información, ya sea porque creen en la total apertura o debido a que simplemente es más fácil para ellos enviar datos de su cartera total. Ambos Banco Agrícola y Financiera Calpiá, por ejemplo, proveen a la SSF la información de todos sus micro prestatarios. Dado que estas dos instituciones son líderes en microcréditos entre las instituciones financieras reguladas, en la práctica la base de datos de la SSF es un recurso de información de prestatarios muy útil, aunque este no es su principal propósito.

Además de proveer un servicio de valor a las instituciones financieras reguladas, el registro de la SSF es una útil herramienta de supervisión bancaria de registro de créditos, lo cual es la principal razón para su introducción. Los datos proporcionados por las instituciones incluidas proveen a los supervisores bancarios una rápida y relativamente actualizada imagen sobre la calidad de las carteras del sector bancario, permitiéndoles observar cada mes la separación de la clasificación de la calidad de los créditos por institución y dentro del sector como un todo. Así que, desde la perspectiva de los supervisores, esta es una herramienta de advertencia temprana invaluable, para detectar grandes problemas del sector financiero, así como también conducir auditorías en las carteras de cada institución.

Procrédito

El buró de crédito más antiguo en El Salvador, Procrédito (*Asociación Protectora de Créditos de El Salvador*), fue fundado hace 33 años como una asociación de negocios sin fines de lucro bajo la iniciativa de varias empresas comerciales que querían centralizar el servicio de referencias de crédito para dar seguimiento a sus clientes. Aunque Procrédito abrió su membresía a todos los tipos de entidades incluyendo bancos e instituciones microfinancieras, la gran mayoría de sus miembros aún vienen del sector comercial.

Como una asociación sin fines de lucro, Procrédito es manejada mayormente siguiendo el modelo de fundación. Se solicita a las instituciones afiliadas pagar una membresía para unirse a la asociación gobernante que los intitula a un voto en la asamblea general, que elige a la Junta Directiva que dirige la administración de Procrédito quienes se reportan a la junta. Además, para acceder a los servicios de Procrédito, los miembros pagan suscripciones regulares y cuotas por consultas. Cualquier exceso de ganancias sobre los costos de operación es utilizado para aumentar la dote de la organización, dándole una base financiera estable y permitiéndole invertir en tecnológica informática necesaria.

A pesar de su diferente sistema de propiedad y estructura legal, Procrédito funciona muy similar a DICOM e InfoRed, los otros burós de crédito comerciales de membresía abierta. Mercadea clientes y busca establecer conexiones activas con tantos afiliados como le sea posible, aunque permanece mas orientada al sector comercial. Además, de la búsqueda y verificación básica de clientes, los servicios auxiliares ofrecidos por Procrédito son particularmente elaborados de acuerdo a las necesidades de las empresas comerciales. Estos incluyen enviar cartas de cobro programadas solicitando que los clientes en mora paguen al afiliado de Procrédito, también ofrecen entrenamiento al personal de sus clientes en técnicas de análisis y cobros de créditos. Estos tipos de servicios, aunque son extremadamente útiles para las empresas comerciales con ninguna experiencia particular en créditos, son menos valoradas por las instituciones financieras, que tienen sus propias tecnologías de crédito y cobros.

ABANSA

La *Asociación Bancaria Salvadoreña* (ABANSA), una asociación profesional sin fines de lucro con 14 miembros del sector financiero regulado, provee otro recurso de información de crédito básica. Los miembros de ABANSA envían cada mes una lista de sus nuevos clientes

malos con prestamos en las categorías de C, D y E, la cual ABANSA introduce en su base de datos, y es consolidada y redistribuida. Este sistema esta diseñado para ofrecer un complemento básico al registro de crédito de la SSF, ya que la base de datos de ABANSA mantiene un seguimiento histórico de todos los préstamos en mora y no esta limitada a prestatarios activos. La información se transmite vía disquete y se estructura en forma que permita la búsqueda por nombre o por número de identificación tributaria.

Factores Críticos en el Éxito del Buró de Crédito

El mantenimiento de un buró de crédito requiere del sólido dominio de los obstáculos tecnológicos y administrativos para coleccionar, mantener y transmitir una gran cantidad de información y permitir el acceso a ésta mientras se mantiene el respeto a la confidencialidad y requerimientos de seguridad. Este aspecto de sistema de datos de las operaciones del buró de crédito justificadamente lleva la mayor parte de la atención administrativa. Aun así, hay otros factores críticos que determinan el éxito de cualquier servicio de información de crédito que tiene poco que hacer con los mecanismos de administración de datos. Estos factores incluyen:

Obtener datos de suficiente amplitud

Un buró de crédito es solamente tan bueno como la información que mantiene. Una base de datos técnicamente perfecta es inútil sin la suficiente información en bruto para generar suficientes “resultados” para satisfacer a los usuarios. Dado que esta información puede provenir solamente de los usuarios afiliados, el reto competitivo fundamental para los burós de crédito es firmar acuerdos con la mayor cantidad de instituciones afiliadas como le sea posible que cuentan con la información de clientes en el nicho o nichos de mercado al que se están enfocando. Este reto se complica por el hecho de que en el mercado de información crediticia, los clientes del buró de crédito son ambos clientes que pagan por reportes y proveedores de la materia prima (información) que sirve para hacer los informes de créditos. La naturaleza de los dos extremos de la relación entre los burós de crédito y sus afiliados poseen algunos problemas reales de entrada de mercado para dar inicio a los burós de crédito que están tratando de coleccionar suficiente información, para que sus clientes reciban un verdadero valor agregado de la unión y no solamente recibir de regreso su propia información con un cargo por hacer uso de la base de datos del buró de crédito. Hay un mínimo en el tamaño y la calidad de la base de datos que debe ser logrado para que el aspecto sinérgico de la colección de información del buró de crédito pueda mantenerse. En la realidad, el iniciar un buró de crédito en mercados competitivos, donde hay mas de una alternativa institucional para obtener referencias crediticias, probablemente necesite más de la inscripción de las instituciones más grandes de crédito de lo que estas instituciones necesiten del buró de crédito. En este momento, en El Salvador, InfoRed esta enfrentando este reto más crítico.

Frecuencia de actualizaciones

Aunque tener la mayor cantidad de afiliadas es un requisito necesario para el buró de crédito, esto no es suficiente. La información debe actualizarse frecuentemente para que los datos

que aparecen en los informes de referencias de crédito sean lo más recientes posibles. Actualmente en El Salvador, todos los burós de crédito tienen políticas que especifican que las instituciones afiliadas realicen actualizaciones mensualmente. InfoRed también tiene actualizaciones quincenales de algunos de sus afiliados. Sin embargo, en la realidad, tener acuerdos de afiliación escritos con una frecuencia específica de actualización regular no es suficiente para asegurar que la información sea proveída según lo planificado. Los usuarios de casi todos los burós de crédito en El Salvador se quejan de que la información contenida en los informes de créditos no es tan actualizada como a ellos les gustaría ver y que frecuentemente necesitan hacer más investigaciones o solicitar específicamente actualizaciones personalizadas de clientes de los burós de crédito para obtener la información más reciente disponible en la base de datos de referencias de crédito⁷. Mientras la competencia en el sector financiero se incrementa y la capacidad de aprobar créditos rápidos se convierte en un factor importante de competitividad, los burós de crédito tendrán una creciente presión por ofrecer actualizaciones más frecuentes.

Los burós de crédito cuentan con procedimientos para promover la colección de información a tiempo, pero estos no son libres de fallas. Estos incluyen: dar seguimiento a la descarga de información entrante, llamar a los afiliados cuando se pasen de las fechas límites y tener programas automáticos que señalicen los problemas y que también generen solicitudes de información. Sin embargo, fundamentalmente, la decisión de cuando enviar la información y que se debe enviar esta bajo el control de la institución afiliada no del buró de crédito. Mantener una base de datos actualizada requiere de un elemento real del buen crédito en la constante relación entre el buró de crédito y sus afiliados. Mantener el compromiso de los afiliados de cooperar es, por lo tanto, más un compromiso administrativo por parte del buró de crédito para cultivar y mantener una relación de cooperación amistosa con los clientes/proveedores afiliados que un problema de obligaciones contractuales y “recordatorios” automatizados. Si esta relación se rompe, los burós de crédito tendrán poco apalancamiento para mantener a sus afiliados quienes fácilmente pueden hacer que el ingreso de información en el sistema sea más lento o pueden llegar a ser de hecho ex-afiliados, con consecuencias negativas sobre la calidad del chequeo de la base de datos de referencias, ofrecidas por el buró de crédito.

Reputación para la imparcialidad de la administración del buró de crédito

Mientras los puntos anteriores se esclarecen, la relación entre los burós de crédito y sus afiliados se complica en forma que se convierte en sujeto de incentivos contrarios. Los afiliados al buró de crédito quieren la información de una base de datos crediticia centralizada que les permita ver “una sola imagen completa” de la historia crediticia de futuros clientes y de los vigentes. Ellos aceptan que para obtener esta información también deben proveerla. Sin embargo, muchos posibles afiliados, y particularmente los más

⁷ Una de las razones por las cuales el buró de crédito mantiene servicios de investigación de clientes es, implícitamente, que la información disponible en sus bases de datos no es siempre tan actual como debería ser y que los clientes ocasionalmente necesitan actualizarla debido a las fechas en los reportes que reciben. Si ellos pudieran realmente coleccionar la información de todos los afiliados según la programación e introducirla en la base de datos, habría menos necesidad de solicitar estos servicios.

estabilizados con la mayor base de información de clientes, sienten que al participar deben proveer más a la competencia de lo que ellos reciben. Específicamente esto es real, si los datos se cambian a buenos, así como los clientes malos y el nombre de cada institución de crédito aparecen en el reporte de crédito, ambos son la norma en los burós de crédito de El Salvador. Los afiliados se preocupan por la capacidad que tienen otros usuarios de los burós de crédito para obtener más información y robar sus clientes, acceso diferente a las bases de datos de los burós de crédito que podría afectarles, e injusticias en el suministro de información que van a la base de datos.

Mitigar estas preocupaciones es de alta prioridad para los administradores del buró de crédito quienes tienen que dar grandes alcances para asegurar su mantenimiento y que son percibidos por ser absolutamente imparciales e iguales en el tratamiento entre afiliados. Tener una reputación sólida de integridad e imparcialidad es un factor clave para convencer a los posibles usuarios para que se conviertan en afiliados y de continuar enviando información con la frecuencia necesaria. Una vez que la percepción de trato preferencial entre varios usuarios existe, se separan rápidamente y son extremadamente difíciles de cambiar. Dado que los administradores de las instituciones competitivas raramente tienen una imagen completamente exacta de cuantos clientes o cuanta información de los clientes tienen y mantienen sus rivales, estas percepciones pudieran ser basadas en percepciones exageradas o incorrectas de lo que la competencia está haciendo.

Un factor más de complicación es que no es del todo común que las instituciones afiliadas sean también accionistas en los burós de crédito. Esto agrega otra dimensión de posibles conflictos de intereses, dado que no solamente hay instituciones que son proveedores y clientes, si no que también son instituciones que son proveedores, clientes y propietarios. En El Salvador, donde todos los burós de crédito que ahora existen fueron creados por la unión de grupos de usuarios en un sector particular, esto significó que han sido controlados (al menos al principio) por un grupo que incluye algunos, pero no todos, los actores importantes en este sector. Con este modelo de propiedad, donde la junta de directores del buró de crédito puede ser controlada por un subgrupo de clientes/proveedores principales del buró de crédito, los afiliados que no son accionistas son muy sensitivos en estos temas relacionados con la imparcialidad administrativa, particularmente si son competidores mayores de las instituciones de las acciones institucionales.

Para responder a estas percepciones, los burós de crédito pueden crear barreras antidifusión en los artículos de incorporación institucionales, lo cual mantiene a los accionistas fuera de las operaciones administrativas diarias si también son afiliados. Además, los burós de crédito pueden crear estructuras y medidas de seguridad que restrinjan el acceso a la base de datos a un limitado número de empleados que juran respeto a la confidencialidad aún respecto a los accionistas, aunque puramente los procesos de medición tales como estos no serán suficientes para convencer a todos de que los propietarios del buró de crédito no están en la disponibilidad de ejercer indebida influencia en las operaciones a fin de ganar una ventaja competitiva. Tal vez la táctica más simple es simplemente no incluir el nombre de la institución de crédito en los informes, particularmente para los préstamos que están al día y que tienen poco o ningún problema. Sorpresivamente, en la actualidad solamente InfoRed suprime en sus reportes el nombre de la institución de crédito para los préstamos de buena

calidad. Tal vez porque es el jugador más nuevo en el mercado y debe ir mas allá para convencer a posibles afiliados de que no se verán afectados por su incorporación.⁸

Detalle de los datos, complejión y flexibilidad

Otro aspecto importante para el éxito del buró de crédito se enfoca en el diseño de sus informes y la introducción de información que es importante para sus clientes. Este no es un tema simple, porque los clientes de diferentes sectores (y aun de un sector en particular) tienen diferentes necesidades. Dado que la mayoría de bases de datos de los burós de crédito fueron primeramente diseñados con el objetivo principal de servir a sus fundadores, estos tienden a ser contruidos para coleccionar la información que es más importante para las instituciones del mismo tipo. El buró de crédito con bases más sofisticadas puede generar información, formatos de informes y nivel de detalle a la medida de las necesidades de diferentes tipos específicos de clientes, algunas veces con precios diferenciados basados en la complejidad de la información, la amplitud de la búsqueda, y el precio actual por información dentro de un segmento de mercado de un cliente en particular. Los burós de crédito con bases de datos menos sofisticadas no tienen mucha flexibilidad para ofrecer diferentes productos a diferentes tipos de instituciones; prefieren tener un solo informe “una talla que le quede a todos.” Inevitablemente, las instituciones mostrarán preferencia por la presentación y contenido de la información que reciben, así como valoraran la habilidad para juzgar si prefieren un informe menos detallado a un menor costo. En este respecto, la flexibilidad del buró de crédito con el sistema de administración de información más sofisticada puede proveer una ventaja competitiva muy importante.⁹

⁸ Aun para este mecanismo de “préstamo anónimo” es difícil de convencer al grupo dudoso, que continuarán creyendo que algunas personas pueden tener acceso a las identidades suprimidas, dado que los administradores de datos deben conocer de que instituciones provienen cada uno de estos datos.

⁹ Esto no significa que los informes y los datos de los menos flexibles, con sistemas menos sofisticados, sean inferiores en cualquier forma de los informes de los burós de crédito más sofisticados. Solamente significa que es más difícil para estas instituciones el desarrollar productos a la medida e híbridos en concordancia con las preferencias de los clientes.

Servicios auxiliares además de la base de datos de referencias de crédito

Tal como se mencionó, los burós de crédito obtienen muchas de sus ganancias por servicios que van más allá del simple chequeo de bases de datos de referencias de crédito. El grado en el cual posean una capacidad de administración de datos con gran flexibilidad que puede apoyar el desarrollo de servicios de calificación es un elemento extremadamente competitivo, además de ofrecer otros servicios tales como búsqueda/verificación de crédito del cliente, administración de cobros, consultoría de base de datos y análisis personalizados de las categorías de los créditos de todos los individuos en una cartera de crédito particular que pueden contribuir a la rentabilidad del buró de crédito. Esta es una ventaja importante de DICOM con su capacidad sofisticada de base de datos.

Infraestructura de comunicaciones

Otro factor importante en la iniciación de un sistema de información de crédito y viabilidad comercial del buró de crédito es la disponibilidad de la calidad en la infraestructura de comunicaciones. El Salvador, en particular, está desarrollando un sector de telecomunicaciones competitivo en donde las compañías privadas están compitiendo para construir redes inalámbricas y de cable. Todas las firmas financieras, empresas comerciales e instituciones microfinancieras ONGs con oficinas en San Salvador y otras ciudades importantes tienen acceso a un portal de Internet, líneas telefónicas confiables y proveedores de electricidad, lo cual es la necesidad mínima para comunicarse con la mayoría de bases de datos de los burós de crédito. Muchas cuentan con conexiones a Internet cada vez más rápidas. Fuera de San Salvador, la disponibilidad de proveedores de servicios de Internet y otra infraestructura de comunicaciones es, sin embargo, más problemática aunque está cambiando rápidamente.

El impacto de Información de Crédito Mejorada

Un indicativo del valor de la información de crédito es simplemente el hecho de que las empresas privadas con fines de lucro están dispuestas a pagar por ella. La información de registro de crédito de nuevos clientes puede ayudar a las instituciones a tomar mejores decisiones y a perfeccionar el proceso de análisis de crédito. Además, la información de crédito proporcionada por el buró de crédito puede ser de beneficio para los prestatarios y para los supervisores del sistema financiero. El valor de los servicios del buró de crédito para cada uno de estos grupos se describe brevemente más abajo.

La información de crédito mejorada en futuros clientes puede ayudar a las instituciones financieras a identificar individuos que son de alto riesgo en el proceso de análisis de crédito. Esto produce dos tipos de beneficios: contribuye a la reducción en el porcentaje de préstamos en problemas y puede ayudar a la institución a economizar en las investigaciones costosas de crédito. En El Salvador, los gerentes de Financiera Calpiá estimaron que el porcentaje de solicitudes que rechazaron después de los informes negativos de uno o más burós de crédito mencionados anteriormente, está en un promedio del 4 al 6 por ciento. El jefe de crédito para la micro y pequeña empresa en Banco Agrícola estimó que cerca del 10% de sus solicitantes

de microfinanzas son eliminados a través del chequeo de crédito y que el porcentaje es aun más alto para otras solicitudes que no son de microcréditos.

Otro beneficio de tener un sistema de información de crédito bien establecida es que fortalece la motivación de que los clientes paguen sus créditos. Cuando se conoce en forma general que la información de malos créditos se dispersa y es compartida entre diferentes instituciones de crédito y los individuos saben que los prestamistas los pondrán en la lista negra, el costo de no reembolsar un préstamo aumenta significativamente. Este nivel de beneficio sistemático puede ser una parte crítica en el establecimiento de una cultura de crédito, particularmente entre los clientes de microcrédito que no están al tanto de que las instituciones financieras comparten la información.

Para los prestatarios, el compartir el sistema de información de crédito eficiente no solamente penaliza a los malos deudores, también puede favorecer a los buenos. Los individuos con buen registro de crédito pueden ser identificados y pre-aprobados para créditos, y seleccionados para nuevos productos diseñados o promociones especiales. Los clientes que saben que tienen un buen registro de crédito también se estimularán para comparar y ver que condiciones pueden negociar con varias instituciones financieras. Este rol positivo del buró de crédito puede llegar a ser más importante mientras los mercados financieros se hacen más competitivos y las instituciones compiten para atraer los mejores clientes.

Para los supervisores del sistema financiero, los burós de crédito también proveen un recurso importante de información en los niveles de obligación en el sistema financiero. Pueden usar las bases de datos de información de crédito, al igual que la SSF salvadoreña, para dar seguimiento a niveles individuales de obligación para juzgar si algunos segmentos del mercado se están sobre endeudando o para seguir la concentración del riesgo del crédito dentro de instituciones financieras específicas. Incluso, pueden utilizar la información de crédito para dar seguimiento a los niveles de deuda entre las entidades relacionadas, lo cual es uno de los mayores problemas en El Salvador.

Instituciones Microfinancieras y Burós de Crédito: ¿Cuál es la diferencia con Microcrédito?

Según lo anterior, el mercado de información de crédito en El Salvador esta segmentado; actualmente ninguna base de datos captura toda la información de la mayoría de las instituciones financieras reguladas, empresas comerciales, e instituciones microfinancieras. Además, las IMFs no reguladas que contabilizan la mayoría de los prestatarios microfinancieros, principalmente ONGs y cooperativas, se mantienen fuera de todos los sistemas de información de crédito existentes. Y mientras la cobertura de los clientes de las instituciones financieras reguladas y empresas comerciales es ciertamente más comprensiva, esta continúa siendo dividida entre Procrédito, DICOM y la SSF. En cierto grado, la razón para esta segmentación esta relacionada a la historia institucional peculiar y estructuras de propiedad de los burós de crédito. Procrédito, uno de los más antiguos, fue creado para servir al sector comercial. Entonces algunos bancos sintieron que sus necesidades podrían ser mejor satisfechas formando a DICOM como el complemento del sistema estatal ofrecido

por la SSF. Ahora, mientras el sector de microfinanzas se está desarrollando, InfoRed ha entrado a escena y esta realizando una apuesta seria para ser el campeón en proveer información de crédito para las IMFs. Mientras algunas historias institucionales peculiares y formas de propiedad pueden explicar la estructura del actual mercado de información crediticia, en particular en el énfasis sectorial divergente de DICOM y Procrédito, estos no explican porque la mayoría de las instituciones microfinancieras, hasta hace poco, han sido lentas en unirse a cualquiera de estos sistemas. Para comenzar a contestar esta pregunta, en la siguiente sección veremos algunos posibles obstáculos para la incorporación de los prestatarios microfinancieros dentro del sistema de información del buró de crédito.

Posibles obstáculos para la participación de la IMF en el buró de crédito.

Hay un gran número de posibles barreras para que los clientes de una IMF se puedan integrar al sistema de información del buró de crédito. Algunos de estos parecen ser reales, otros parecen ser un problema de percepción. Las posibles barreras se muestran abajo en orden ascendente de seriedad.

Barreras tecnológicas. En la realidad, el advenimiento de computadoras personales baratas y las posibilidades de enviar la información vía Internet ha borrado virtualmente cualquier barrera asociada con tecnología complicada o altas inversiones de precios para participar en la base de datos del buró de crédito como afiliado. Una computadora equipada con Windows 95, 32 megabytes de memoria RAM, un navegador actualizado y un módem a 36.6 kbs ó superior y una línea telefónica es todo lo que se necesita para comunicarse y enviar información vía Internet a cualquiera de los principales burós de crédito de El Salvador. No se necesita de un equipo de alto costo para tener un buen servicio de Internet. Los temas de tecnología ya no son problemas graves en la mayoría de lugares de El Salvador donde hay servicio de telecomunicación, electricidad y servicios de Internet, los proveedores están bien establecidos.

Estándares de datos y protocolos de transferencia de información. El personal del buró de crédito está, por necesidad, preparado para auxiliar a los clientes a producir y transferir la información de su propia cartera de sistemas de información a la base de datos del buró de crédito. Los programadores del buró de crédito elaboran o escriben programas para sus clientes, los cuales generan informes de su sistema interno que pueden ser enviados al buró de crédito. Cuando en una IMF hay una falta total de información en cierto campo, este puede dejarse en blanco, si es necesario. En cualquier caso, el personal del buró de crédito asume la mayoría del trabajo de programación necesaria para definir protocolos y el transmitir la información entre sistemas de los afiliados y los del buró de crédito. Esto, sin embargo, aumenta el costo de la provisión de información para las IMFs puesto que el personal de programación del buró de crédito debe invertir considerable tiempo y esfuerzo para crear estas interfases para las IMFs, quienes pueden tener tantos o más prestatarios que los bancos, pero cuyos sistemas de información son generalmente menos sofisticados y requieren mayor atención.

Número único de identificación personal. El Salvador no cuenta con un verdadero y único número de identificación personal – lo cual complica grandemente la tarea de ordenar identidades y evitar confusiones entre homónimos. Las instituciones financieras reguladas deben solicitar el número de identificación tributaria (NIT) de los prestatarios para préstamos mayores de 50,000 colones, lo cual es la forma más común de identificar personas en el sector formal bancario. Sin embargo, las IMFs, utilizan en general el número de identificación personal (*cédula* de identidad) y el carné electoral. Aunque el número de identificación tributaria es la identificación más segura (ninguna persona puede tener más de uno, y nadie tiene el mismo número), *la cédula* no lo es, porque se relaciona con el domicilio de la persona (se supone que cuando una persona cambia de domicilio debe renovar y actualizar sus datos.) Muy pocos microempresarios poseen un número de identificación tributaria.¹⁰ Esta falta de un número único universal de identificación entre los prestatarios microfinancieros da como resultado la triple investigación por persona, búsqueda por nombre, *cédula* y número de identificación tributaria y entonces, tal vez se necesite investigar mas a fin de interpretar los resultados correctamente. Esto también contribuye a un costo mas elevado al consultar la información de crédito sobre los clientes microfinancieros.

Problemas de costos. Dado el grado de competitividad entre los burós de crédito de El Salvador y la naturaleza sensitiva del cobro, no fue posible obtener detalles sobre la estructura de precios de todos los burós de crédito. Sin embargo, parece ser que el costo es un problema real para las IMFs, particularmente las más pequeñas que operan sin un gran volumen de préstamos que pueden ayudar a reducir los costos unitarios de consultorías. La fórmula típica de inscripción se estructura para permitir un cierto número de consultas mensuales con un cargo básico y un cargo por uso extra. Por ejemplo, un buró de crédito permite búsquedas por Internet hasta de 600 informes por persona al mes por un cargo mensual de ¢1,950 colones (\$224) con un cargo extra de ¢6.26 colones (\$0.72) por cada informe adicional solicitado. Este nivel de costo representa un gasto significativo para la mayoría de IMFs que deben realizar una evaluación seria de costo/beneficio antes de ser justificada. Antes de pagar por esto, los posibles subscriptores deben asegurarse de que la base de datos del buró de crédito generará suficientes aciertos en las solicitudes de préstamo para que los malos prestamos y el tiempo economizado del personal sea mayor al cargo de suscripción.

Temas de la metodología crediticia. Una barrera central para la integración de la IMF y sus prestatarios al sistema de buró de crédito es que, para las instituciones practicantes de metodologías grupales de crédito, el beneficio de dicha participación no es inmediatamente aparente. Aunque las IMFs que emplean metodologías grupales, particularmente los bancos comunales, forman parte de un porcentaje significativo de prestatarios, estos hacen poco énfasis de la información de crédito dado que fundamentalmente hacen poco análisis sobre la capacidad y moral de pago de las personas. Por el contrario, basan su decisión de crédito en la cohesión del

¹⁰ Algunos bancos con programas de microcréditos aprueban préstamos basados en la cédula, pero solicitan al prestatario que adquiera su NIT para recibir otros créditos.

grupo y su garantía colectiva. La introducción de análisis de crédito en su metodología implicaría costos extras y atrasos, así como el dilema que se les presenta de cómo tratar dicha información. Por lo tanto, ¿Deben poner en práctica la autoridad sobre los miembros del grupo y rechazar personas que tienen un mal historial de crédito? Al hacer esto, se arriesgaría la indagación de toda la racionalidad para la garantía solidaria del grupo así como se agregaría al menos una fase más al proceso crediticio.

Aun más fundamental, hay un asunto serio en cuanto a disponibilidad de información, dado que el sistema central de información de algunas IMFs que utilizan metodologías grupales puede no tener acceso a la información del cliente individual hasta el final de cada ciclo, cuando los registros de los individuos de los bancos comunales son enviados a la oficina central. Además, el proceso de selección de información individual de los créditos de los sistemas de información diseñado para instituciones de prestatarios grupales es más complicada y requiere más esfuerzo por parte del personal de programación del buró de crédito.

La relación de metodología de grupo de las IMFs con el buró de crédito presenta un dilema institucional interesante. La información del cliente que retienen estas IMFs, o podrían retener si está estructurada para hacerlo, es probablemente de mas valor para los burós de crédito como integración de información en su base de datos de lo que es para la IMF, que tiene un uso limitado de los historiales crediticios de cada individuo. Concretamente, los burós de crédito que están tratando de penetrar en el mercado de microcrédito podrían necesitar las IMFs con la metodología de grupos más de lo que estas IMFs necesitan el buró de crédito. Un indicativo de la realidad de este problema es el hecho de que las dos IMFs más grandes que operan bancos comunales hasta el momento han sido lentos para unirse a InfoRed (o a otros burós de crédito), a pesar del esfuerzo de mercadeo concentrado en su dirección.¹¹

Sin embargo, hay dos temas estratégicos que operan a favor de la participación de las IMFs con metodologías de crédito grupal en los burós de crédito. Uno es el deseo que tienen tales empresas microfinancieras de comenzar créditos individuales, en dicho caso ellas claramente quieren ganar acceso a información de créditos. La segunda motivación es el deseo de llegar a ser una institución de crédito y ahorro regulada bajo la recientemente pasada Ley de Intermediarios Financieros No-Bancarios, la cual permitiría a las empresas financieras movilizar depósitos pero también les requerirá recolectar datos y reportar los préstamos individuales de sus clientes de la forma en que la SSF lo solicita para las instituciones reguladas. Para las empresas microfinancieras que están buscando llegar a ser entidades reguladas bajo la nueva ley, la colección y el reporte de información de crédito es entonces un “pase de entrada” que implica hacer los mismos tipos de modificación a sus sistemas de información que serán necesarias para participar en el buró de crédito. Y dado que los burós de crédito típicamente proveen ayuda en programación a los nuevos

¹¹ Aunque debería notarse que estos esfuerzos ahora están dando frutos tal y como se apreció por la decisión de la más grande IMF de bancos comunales de El Salvador, el Centro de Apoyo a la Microempresa CAM, a utilizar la base de datos de referencia de crédito de InfoRed.

miembros para instalar las interfaces de datos requeridas, unirse a un buró de crédito podría actualmente ayudar a tales instituciones microfinancieras a alcanzar los requerimientos regulatorios de la SSF gobernando la presentación de información crediticia.

Aspectos legales relacionados al secreto bancario

Las leyes de la banca salvadoreña imponen algunas restricciones sobre la comunicación de información de crédito, la cual complica la distribución sin restricción de información de crédito entre empresas microfinancieras no reguladas e instituciones financieras reguladas. El artículo 201 de la ley salvadoreña de bancos permite a los bancos proveer datos de crédito de los clientes a “entidades especializadas de renombre y prestigio” dirigido a “facilitar el intercambio de información entre bancos.” Una cláusula similar (Art. 123) en la Ley de Intermediarios Financiero No Bancarios extiende este permiso a las cooperativas de ahorro y crédito. De acuerdo a estas dos leyes, es necesaria una autorización previa de la superintendencia del sistema financiero para contratos entre bancos, cooperativas de crédito y burós de crédito. La SSF también tiene el derecho de inspeccionar los burós de crédito para asegurarse que las medidas de seguridad apropiadas en el acceso y uso de información bancaria sea respetada. La SSF, haciendo eco en la ley, estipula que no existe objeción a los bancos para compartir información de los clientes con los burós de crédito que alcancen su criterio por conductos profesionales y quienes están de acuerdo a abrir sus operaciones y premisas a inspección según se le requiera. La SSF reporta que a la fecha, solamente un buró de crédito se ha acercado para ser inspeccionado para poder calificar bajo el artículo 201 para recibir información del sector bancario.

Mientras que la ley claramente permite a los bancos compartir información con los burós de crédito aprobados, es también claro que el propósito de compartir esta información es solamente para promover la eficiente transmisión de información de crédito entre bancos y otras instituciones financieras reguladas. La SSF prohíbe a los burós de crédito diseminar información de clientes recibidas de instituciones reguladas a otras categorías de usuarios. Los gerentes de DICOM confirman que han segregado los datos recibidos de instituciones financieras reguladas para poder cumplir con los requerimientos de la ley.

Esto crea una importante desbalance en el tratamiento de la información de crédito dentro de los burós de crédito salvadoreños. Mientras los bancos están en la disposición de ver el rango completo de las bases de datos de información crediticia de los burós de crédito, a otros tipos de instituciones afiliadas se les prohíbe acceder a los datos del sector bancario. Dado que los bancos y las instituciones microfinancieras no reguladas están a menudo compitiendo para vender productos similares a los mismos clientes (más que los bancos y empresas comerciales), esto introduce un problema de incentivos que puede desmotivar la participación de tales instituciones microfinancieras en los burós de crédito que también atienden al sector

bancario, ya que ellos pueden ser renuentes para proveer información de sus clientes al banco sin reciprocidad.

Sobre todo, los temas de tecnología y las dificultades de datos estándares parecen colocar pequeñas barreras a la integración de las bases de datos de los clientes de microcréditos de los burós de crédito salvadoreños existentes. El problema de identificar micro prestatarios individuales podría crear algunas complicaciones técnicas adicionales, pero esto no parece constituir un obstáculo fundamental para la incorporación de clientes de microfinanzas.

También podrían haber algunos problemas relacionados al costo de la suscripción, particularmente para instituciones microfinancieras más pequeñas y menos rentables. A pesar de esto, las barreras más serias para la integración completa de los clientes de microcrédito dentro de las bases de datos de los burós de crédito parecen estar relacionadas con el rol relativamente restringido del análisis de crédito del individuo en las tecnologías de crédito grupal y la existencia de restricciones legales y regulatorias que sirven para desmotivar las IMFs no reguladas de participar en los mismos burós de crédito que sirven al sector bancario. Si las IMFs salvadoreñas se han mantenido fuera del alcance de los actuales proveedores de burós de crédito, es por estas dos razones muy importantes.

Caminos alternativos para la integración de las IMFs

Dada esta situación, traer los servicios de los burós de crédito eficientes y comprensivos a las instituciones de microfinanzas no reguladas parecería necesitar una evolución entre dos caminos institucionales separados (y más probablemente mutuamente exclusivos). Ya sea: (1) una masa crítica de las IMFs que integran un buró de crédito generalista como Procredito o DICOM, proveyendo una base de datos de referencias de crédito generalizas que pueda consolidar la información de crédito de prácticamente todos los recursos disponibles; y/o (2) la información de crédito de las IMFs que se consolida separadamente en un buró de crédito establecido en el nicho especializado de microfinanzas, en donde solamente InfoRed es el actual candidato. Cada una de estas posibilidades se consideran a continuación:

Opción 1: IMFs participan en uno o más burós de crédito generalista

La ventaja de este paso evolutivo es que ofrece la mejor oportunidad para la rápida creación de un recurso universal comprensivo de información de crédito. Los burós de crédito comercial generalista tales como DICOM y Procrédito ya cuentan con la tecnología de base de datos y la capacidad de administración para incluir la mayoría de las principales IMFs en donde la información de sus clientes aún no ha sido colectada por ninguna de las bases de datos de los burós de crédito. En cierto grado, parecería que es más fácil para un buró de crédito generalista establecido hacer uso de las ONGs microfinancieras de lo que sería para un especialista microfinanciero establecido diseñar y desarrollar nuevos sistemas y productos de información, lo cual ciertamente requerirá niveles significativos de nuevas inversiones y experiencia administrativa.

Sin embargo, todavía queda una pregunta muy importante sin contestar. ¿El mercado de las IMFs no reguladas será de suficiente interés comercial para los participantes de Procrédito y

DICOM para justificar un nuevo empuje de integración de esta nueva clase de afiliados, ayudarles con la interfase de la información protocolar, y luego mantenerlos produciendo y procesándola para actualizar su información? La decisión más reciente de DICOM del lanzamiento de Credimypes, producto dirigido específicamente a las IMFs no reguladas, parecería ser la respuesta afirmativa a esta pregunta. Sin embargo, la rentabilidad de servir a tales IMFs no es segura. Las IMFs no reguladas son especialmente sensitivas en cuanto a los precios, dado que operan a niveles bajos de ganancias (con estándares comerciales) y tienen poco exceso de efectivo. A fin de que tales Credimypes tengan éxito necesitan superar algunos temas de “aceptación cultural” que representan ventajas para InfoRed. Hacer eso no sería terriblemente difícil, su administración debe decidir si el sector de la IMFs de ONGs es estratégicamente importante, ya sea porque las IMFs por si mismas decidan pagar intereses atractivos o porque la información del cliente a la cual ganarán acceso fortalecerá sus posiciones de negociación con otras IMFs no afiliadas.

Opción 2: IMFs atendidas por un buró de crédito especializado en microfinanzas

El ser atendido por un buró de crédito que está verdaderamente especializado en microfinanzas tiene ventajas significativas. La más importante es que, culturalmente y en procedimientos, sus directivos y personal pueden diseñar las operaciones del buró de crédito para reflejar las necesidades, capacidades y preocupaciones específicas de sus principales clientes microfinancieros de ONGs. Esto hace que el mercadeo para la afiliación, transmisión de información, diseño de informes, resolución de problemas, control de calidad, y (lo más importante) la actualización frecuente sea más fácil que con un buró de crédito que negocia con una gran variedad de tipos de clientes y cuyo personal no podrá especializarse en el mismo grado. La importancia de esta “aceptación cultural” no debe ser desestimada en un negocio en donde las percepciones son tan importantes y el establecimiento de relaciones de confiabilidad basadas en la imparcialidad es tan crítico.

Además, la inversión inicial requerida para formar un buró de crédito con un nicho microfinanciero establecido, lo opuesto a un buró de crédito generalista con un rango total de servicios de información auxiliar, puede ser más pequeña. Por el contrario, establecer un buró de crédito con todos los servicios generalmente necesitará de una inversión de \$2 a \$5 millones de dólares en información y tecnología de comunicaciones. Establecer una base de datos de información de crédito más pequeña con menos flexibilidad en su formación puede ser sustancialmente más barata, necesitando de una inversión inicial que puede ser menor de \$200,000. Claro, que entre menos flexible sea la base de datos, tendrán límites que, aparte de tener un menor volumen de información de la que pueden manejar, les será difícil ofrecer calificación de créditos (scoring), proveer informes específicos para los diferentes tipos de clientes afiliados, y unir varias combinaciones de información mas allá de la mera información de crédito. No obstante, como prueba la existencia y éxito técnico de InfoRed, para una inversión relativamente baja, es posible establecer un buró de crédito que proveerá servicios de referencias de crédito básica que dentro de un rango específico de tamaño de base de datos, son de calidad técnica comparativa así como de sus productos ofrecidos por un buró de crédito generalista y más grande. La inversión mas baja implica también una posible

ventaja competitiva, que dicho buró de crédito podría, en teoría, llegar a ser sostenible a un punto de equilibrio más bajo en términos de ingresos brutos.

La gran desventaja inherente en el modelo de “mercado nicho” es que no ofrece ninguna solución inmediata al problema de la fragmentación natural del mercado de información financiera en un contexto donde, sobre todo, hay una fuerte tendencia por la integración financiera en el mercado. Con un buró de crédito especializado que es pura información microfinanciera de crédito, sus miembros no tendrán acceso a la información de sus clientes mantenidos por bancos, compañías de tarjetas de crédito y empresas comerciales. El atraer este orden de instituciones puede ser una posible estrategia comercial, pero esto representa una batalla en crecimiento, en El Salvador, hay líderes de mercado bien establecidos en el sector financiero (DICOM) y en el sector comercial (Procrédito) que ya tienen comprometidos la masa más importante de relaciones de afiliados que son mejor valorados por las firmas de cada uno de estos sectores.

Para trazar nuevos caminos en estos segmentos del mercado, un especialista microfinanciero tal como es el caso de InfoRed, necesitará ofrecer específicamente productos adaptados y diseñados para las necesidades de estas firmas (ejemplo: encierra algo más que el nicho de especialización con montos significativos de financiamiento) o realmente recolectar de las IMFs suficiente información sobre los clientes para que pueda convencer a las instituciones financieras reguladas y empresas comerciales que realmente no pueden mantenerse sin esta información de los micro prestatarios, a tal punto que probablemente llegan a ser afiliados de InfoRed. Sin embargo, para que esta segunda condición se acepte, InfoRed no solamente tendría que expandir la red de acuerdos de sus afiliados entre las IMFs (incluyendo las con créditos grupales y bancos comunales), si no que tendría que contar con suficiente reserva específica de clientes entre estas instituciones y participantes en los sectores financieros y comerciales más amplios.

Conclusión

Esta claro que la tendencia a largo plazo hacia una mayor integración del mercado financiero en El Salvador crea poderosos incentivos a favor de un modelo de buró de crédito generalista universal, para integrar a las instituciones de microfinanzas y a sus prestatarios. Para que este escenario particular sea realizado, ya sea InfoRed tendrá que transformarse a sí misma de un nicho especialista a uno generalista, o uno de los burós de crédito generalista tendría que hacer un esfuerzo concertado para enfocarse en las instituciones microfinancieras. Sin embargo, antes que cualquier evolución en este sentido pueda tomar lugar, hay dos factores complicados.

El primero de estos es la ley gobernante vigente del secreto bancario. Su restricción en la libertad de los burós de crédito de compartir información del sector regulado y supervisado con otros tipos de afiliados da a las instituciones microfinancieras no reguladas una muy buena razón para unirse a un nicho diferente de burós de crédito, así como InfoRed, que no comparte su información de clientes en una forma recíproca con sus competidores bancarios. Esto definitivamente retarda el desarrollo de un verdadero mercado integrado de información

crediticia. Para hacer progreso en este frente, es claramente necesario revisar estos artículos de la ley bancaria.

Un segundo factor de complicación es menos fácil de identificar, pero es también tan importante. Esto es la continua presencia de dudas y sospechas sobre la imparcialidad de las gerencias de los burós de crédito, así como el temor de que divulgar la información de los clientes, pondría a una institución microfinanciera en desventaja competitiva. Muchas de las personas entrevistadas para este informe, mencionaron este obstáculo específico para el intercambio de información crediticia. Cual sea la razón, las instituciones microfinancieras parecen estar muy preocupadas sobre la integridad e imparcialidad de las gerencias de los burós de crédito y el posible mal uso de la información crediticia. Sobre poniendo estas percepciones internas, esto presenta un reto serio para cualquier buró de crédito generalista o de nicho especializado, que busque apuntar hacia el mercado de las instituciones microfinancieras.

Si las condiciones necesarias para el desarrollo verdadero del buró de crédito universal (ejemplo: cambios en la ley bancaria y resoluciones en temas de confianza y propiedad de los burós de crédito) no fueron alcanzadas, la persistencia de un mercado de información incompleto y segmentado con participantes de nichos representaría la segunda mejor opción para las IMFs. Pero, la forma que este mercado segmentado tomaría no es clara, dado que la viabilidad a largo plazo de un negocio para el acercamiento de un nicho especializado del mercado para servir a las IMFs aún no ha sido experimentado. InfoRed tiene los costos de inversión y operación más bajos en comparación con DICOM o Procrédito, aunque estas dos tienen un gran número de instituciones afiliadas. No obstante, por verse si Infored puede obtener suficientes ganancias para cubrir sus costos consistentemente. Esta posibilidad existe, pero es más probable que su futuro desarrollo sea mejor servido a través del crecimiento y la diversificación separándose un puro enfoque de la IMF, especialmente porque sin esta evolución, se quedará con una base de datos incompleta que podría dar paso a la creación de una falsa sensación de seguridad entre sus suscriptores. En cualquier caso, con un mercado de información de crédito que es tan competitivo como de El Salvador, no parece que una integración a largo plazo del sector de microfinanza a algún tipo de orden de un sistema de información de crédito más extensa este amarrada al éxito o el fracaso comercial de cualquier buró de crédito en particular.

ANEXO A : LISTA DE PERSONAS ENTREVISTADAS

ABANSA

Patricia Bojórquez de Hernández, Gerente de Estudios

Banco Agricola

Julio César Tario Fogelbach, Jefe Micro y Pequeña Empresa

DICOM/Equifax

Leonardo Martinez, Gerente General

Ricardo E. Bolaños H., Jefe de Servicios

ENLACE/CRS

Arturo Aguirre, Gerente de Operaciones

Financiera Calpia, S.A.

José Antonio Peñate, Gerente de Créditos

Juan-Luis Moreno

FOMIR-DAI

Robin Young, Sub-Directora de Proyecto y Técnico Especialista

Fundacion Genesis

José Ernesto Mancía, Director Ejecutivo

FUNDAMICRO

Sigfrido Aristóteles Esperanza, Gerente General

InfoRed

José Napoléon Duarte Benitez, Gerente General

Carolos Villalta Abullarde, Jefe Encargado de Informatica

Laura Valle de Rodriguez, Jefe Mercadeo y Ventas

Procredito

Astrud Maria Meléndez, Gerente

Laura Ivania Durán de Jimenez, Jefe de Mercadeo

Superintendencia del Sistema Financiero

Luis Armando Montenegro M., Intendente de Supervisión

USAID

Sandra Lorena Duarte, Gerente de Microfinanzas

Roxana Blanco, Cognizant Technical Officer, FOMIR-DAI