



*MEJORES PRÁCTICAS EN GESTIÓN  
DE RIESGO CREDITICIO EN  
TIEMPOS DE CRISIS*

Con el fin de reducir la propagación del COVID-19, los países han impuesto medidas de aislamiento y restricciones sobre diversas actividades económicas. No obstante, tras varios meses estas medidas han tenido un impacto adverso significativo a nivel socio-económico, dando a lugar a una de las mayores crisis a nivel mundial. América Latina es con certeza una de las regiones más afectadas.

En este bloque regional se evidencia una fuerte contracción del empleo y de los ingresos, con alrededor de 41 millones de personas que han perdido sus empleos (según la Organización Internacional del Trabajo- OIT) y un Producto Bruto Interno (PBI) de alrededor de -9.1% (la peor cifra en probablemente 120 años). Como consecuencia, se anticipa una reducción del ingreso per cápita de 9.9% y una inevitablemente mayor ratio de pobreza de 37.7% (siete puntos más), con una acentuada inequidad que ya era significativa incluso antes de la pandemia.

En este contexto, los problemas no han sido ajenos para las instituciones microfinancieras (IMF), quienes han tenido que adaptarse a las actuales condiciones del mercado para no perder competitividad y amortiguar lo más posible el deterioro de sus carteras.

Bajo este escenario, MicroRate resalta algunas buenas prácticas identificadas en las IMF que viene calificando en medio de este escenario y que se enfocan en la contención del riesgo crediticio y cuidado de su sostenibilidad financiera.

### **FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA CREDITICIA**

Las IMF son conscientes del mayor riesgo crediticio frente al escenario actual por lo que han optado por reforzar la metodología crediticia. Para ello han adaptado el proceso de evaluación a las nuevas condiciones del mercado, realizando, si las condiciones lo exigen, evaluaciones de manera remota (videollamadas

al negocio del cliente, créditos pre-aprobados, etc.). El contacto con el cliente, aunque sea virtual, a través de llamadas telefónicas, entre otros medios, ha permitido mantener el distanciamiento social y reducir riesgo de contagio a nivel de empleados y clientes.

Otras prácticas incluyen una mayor prevención del sobreendeudamiento del cliente, estresando el ratio cuota a ingreso disponible; reduciendo el número máximo de entidades acreedoras por cliente. Analizar la capacidad de resiliencia y reinversión de los emprendedores confirma que el aspecto cualitativo continúa siendo clave para las microfinanzas.

### **FORTALECIMIENTO DE LAS ÁREAS DE CONTROL INTERNO**

Las áreas de control interno han ganado mayor relevancia y ocupan un papel fundamental en las instituciones financieras. Por un lado, el Área de Riesgos, a través de un análisis ex ante, viene anticipándose a posibles riesgos futuros a través del llamado business intelligence, transformando

información interna y externa en conocimiento para la toma de decisiones. Por otro, el área de Auditoría realiza un análisis ex post adaptado al nuevo contexto, cambiando las visitas en agencias por aleatorias comunicaciones telefónicas con los clientes y un mayor control del personal de campo.

### **IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DIGITALES PARA PAGOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Con el fin de evitar aglomeraciones en agencias y las limitaciones de los clientes para desplazarse hasta ellas, algunas entidades aceleraron el proceso de digitalización de sus procesos internos e implementación de canales crediticios virtuales (vía celular y home banking) para desembolsos y pagos.

No obstante, las IMF más flexibles estudian a cada uno de sus clientes para atender sus preferencias en el uso de las herramientas y canales ofrecidos enfocados en su comodidad, pero también en su seguridad, adaptabilidad y facilidad de uso.

## **ADOPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA EL TRABAJO EN CAMPO**

Muchas IMF optaron por nuevas tecnologías que les permita evaluar y monitorear al cliente manteniendo el distanciamiento social. Un ejemplo son las videollamadas, a través de las cuales el asesor puede verificar el negocio y la vivienda del cliente. Asimismo, el área de call center viene fortaleciéndose, orientándose no solamente a la atención y consultas de los clientes, sino también a su monitoreo y, en ocasiones, hasta la cobranza. Otras herramientas usadas son la geolocalización que le permiten a las áreas de control conocer la ubicación del negocio; y el uso de tablets o celulares directamente enlazados al sistema, reduciendo el tiempo del asesor dentro de las oficinas.

## **IDENTIFICACIÓN Y MONITOREO DE OPERACIONES RIESGOSAS**

Las IMF ahora son más conscientes de la importancia de un adecuado seguimiento a las operaciones riesgosas, entre éstas, reprogramaciones, refinanciaciones, balloon payment, entre otros. Las características de este tipo de créditos, en experiencia de MicroRate, presentan mayor riesgo de impago afectando la calidad de la cartera. Asimismo, existe una mayor conciencia para atomizar la cartera, no solamente en base al monto de los créditos, pero también por actividad, zona geográfica, entre otros.

## **PROVISIONES VOLUNTARIAS**

En línea con las mejores prácticas y conscientes que los créditos vigentes y reprogramados podrían presentar problemas de pago en el futuro inmediato, muchas instituciones han optado por realizar provisiones voluntarias. Esto les permite anticiparse a futuras pérdidas, manteniendo unas finanzas ordenadas y transparentes.

## MAYOR ACOMPAÑAMIENTO AL PERSONAL Y LOS CLIENTES

Algunas instituciones vienen realizando charlas de apoyo emocional y asesorías psicológicas para el cliente interno (staff) y externo (prestatarios y ahorristas), brindándoles soporte frente a la actual coyuntura. Un empleado poco motivado probablemente reduzca su rendimiento o busque retirarse potenciando riesgo operativo-crediticio dado el significativo vínculo cliente-asesor en las microfinanzas.

Asimismo, un cliente en situación de stress emotivo puede ser más propenso a descuidar su negocio y, por tanto, ver afectada su capacidad de pago.



## EVALUACIÓN DE CARTERA

—

Identifica el nivel de riesgo de la cartera crediticia de las IF's. Emite opinión sobre la razonabilidad de los indicadores de calidad de cartera reportados y analiza aspectos relevantes del proceso crediticio.

Si desea más información, por favor contáctenos por: WhatsApp [+51 989 614 665](https://wa.me/51989614665) / [+51 973 021 313](https://wa.me/51973021313) o [info@microrate.com](mailto:info@microrate.com).