



ES

Código de conducta para la provisión de microcréditos en la UE



Versión 2.5

Version 2.5 - November 2017

Neither the European Commission nor any person acting on behalf of the Commission is responsible for the use that might be made of the following information.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017

© European Union, 2017

Cover photo: © iStockphoto

Reuse is authorised provided the source is acknowledged.

The reuse policy of European Commission documents is regulated by Decision 2011/833/EU (OJ L 330, 14.12.2011, p. 39).

For any use or reproduction of photos or other material that is not under the EU copyright, permission must be sought directly from the copyright holders.

PDF ISBN 978-92-79-93685-2 doi: 10.2767/43279 KE-06-18-083-ES-N

PRINT ISBN 978-92-79-93698-2 doi: 10.2767/88558 KE-06-18-083-ES-C

Código de conducta para la provisión de microcréditos en la UE

Prefacio

El mercado europeo de la microfinanciación es un sector joven y en expansión con un potencial considerable. Sin embargo, este mercado es aún bastante heterogéneo, debido a la disparidad de los marcos jurídicos e institucionales en los Estados miembros y a la diversidad de los proveedores de microcréditos. En la UE, las instituciones financieras son las principales proveedoras de micropréstamos, como los bancos comerciales, las cajas de ahorros, los bancos cooperativos y los bancos públicos, pero también entidades no bancarias, como instituciones de microfinanciación, fundaciones, cooperativas de crédito, entidades de beneficencia, ONG y otras.

Como resultado, las prácticas de concesión de microcréditos varían considerablemente en función del tipo de institución, su configuración jurídica, el entorno en el que opera y su propia capacidad para aplicar procedimientos de gestión sólidos y eficaces.


En estas circunstancias, el diseño de un Código de conducta para la provisión de microcréditos en la UE, ampliamente aceptado y de carácter voluntario, ha sido considerado por la Comisión una parte importante de su iniciativa¹ para promover las mejores prácticas en el ámbito del microcrédito. A través de la elaboración de directrices de buenas prácticas y del establecimiento de expectativas y normas comunes, la Comisión desea ayudar al sector a hacer frente a los retos de acceder a la financiación a largo plazo, mantener y mejorar la calidad de los servicios y avanzar hacia la sostenibilidad.

Los principios en materia de gobernanza y de gestión presentados en este documento, en general, no son nuevos, pero reflejan las mejores prácticas en el sector. La finalidad del presente documento es detallar un conjunto de normas aprobadas reconocidas en la Unión Europea como esenciales en relación con el funcionamiento y la presentación de informes de los proveedores de microcréditos.

La elaboración de este Código de conducta se ha llevado a cabo² en estrecha consulta con numerosos agentes y partes interesadas del sector de la microfinanciación, tales como entidades financieras, inversores, clientes, propietarios, reguladores u organizaciones asociadas. Ha sacado provecho de los conocimientos y la valiosa experiencia de muchos interesados del sector de la microfinanciación en la UE, en particular, las asociaciones comerciales de la Red Europea de Microfinanciación (EMN), el Centro de Microfinanciación (MFC) y la Community Finance Development Association (CDFA).

Esperamos que el Código de conducta para la provisión de microcréditos en la UE contribuya a potenciar las buenas prácticas y a mejorar la gobernanza y la gestión del sector de la microfinanciación en la Unión Europea.

Dirk Ahner,
Director General
Dirección General de Política Regional
Comisión Europea



Heinz Zourek,
Director General
Dirección General de Empresa e Industria
Comisión Europea



1 Comunicación «Iniciativa Europea para el desarrollo del microcrédito en apoyo del crecimiento y del empleo» (COM (2007) 708 final/2 de 20.12.2007).

2 El Código de conducta para la provisión de microcréditos en la UE fue elaborado por el Dr. Karl Dayson y Pål Vik de Community Finance Solutions, Universidad de Salford (Reino Unido) en el marco de un contrato firmado con la Comisión Europea.

Agradecimientos

Las organizaciones enumeradas a continuación en orden alfabético han contribuido a la elaboración del Código de conducta para la provisión de microcréditos en la UE:

- Agrupación Europea de Cajas de Ahorros (ESBG)
- Asociación Europea de Bancos Cooperativos (EACB)
- Asociación Europea de Bancos Públicos (EAPB)
- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions
- Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE)
- Banca Ética
- Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMI)
- Centro de Microfinanzas para Europa Central y los nuevos Estados independientes (MFC)
- Community Development Finance Association (CDFA)
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- Evers and Jung
- Express Finance IFN SA
- Fair Finance
- Federación Bancaria Europea (FBE)
- Fédération nationale des caisses d'épargne
- Finance Policy Department for Business, Innovation and skills (BIS)
- Fondo Europeo de Inversiones (FEI)
- Good.Bee Holding
- Groupe Banques populaires Caisses d'épargne (BPCE)
- Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)
- Luxflag
- MicroBank
- MicroFinanza Rating
- NRW.Bank
- Planet Rating
- Qredits
- Red Europea de Cooperativas de Crédito
- Red Europea de Microfinanciación (EMN)
- The Financial Services Authority (FSA)
- Wirtschaftskammer Oberösterreich (WKÖ)

Junto con otras muchas que participaron en el proceso a través de cuestionarios.

Índice

El Código de conducta	9
¿Cómo se ha elaborado el Código?	10
¿Por qué es necesario un Código de conducta para los proveedores de microcréditos en la UE?	10
¿A qué instituciones se dirige el Código de conducta?.....	10
¿Quiénes son los destinatarios del Código de conducta?.....	10
Cómo utilizar el presente documento.....	11
Matriz general.....	12
1 – Relaciones con clientes e inversores	23
Introducción.....	24
Relaciones con los clientes	24
Suficiente información al cliente	24
Derechos de los clientes.....	25
Evitar el sobreendeudamiento de los clientes.....	25
Atención al cliente.....	25
Conducta ética del personal y de la institución	26
Protección de datos de los clientes	27
Relaciones con los inversores	27
2 – Gobernanza	29
Introducción.....	30
Elaboración de un plan empresarial	30
Consejo de administración	31
Independencia del Consejo de administración	31
Responsabilidades del Consejo de administración.....	32
Influencia del Consejo de administración en el proveedor de microcréditos	32
Selección y representación de los miembros del Consejo de administración.....	33
Organización del trabajo del Consejo.....	34
Dirección	34
Conocimientos de dirección y gestión de recursos humanos	34
Manuales operativos	34

Auditoría externa	35
3 – Gestión de riesgos	37
Introducción.....	38
Marco de la gestión de riesgos.....	38
Gestión del riesgo de crédito	39
Planificación de la calidad de la cartera	40
Gestión del riesgo de fraude y aspectos de seguridad.....	41
Función de auditoría interna.....	42
4 – Normas en materia de notificación	45
Introducción.....	46
Normas comunes de notificación financiera	46
Normas comunes de notificación sobre funciones sociales.....	48
Normas comunes de divulgación de la información	49
5 – Sistemas informáticos de gestión.....	51
Introducción.....	52
Capacidad funcional y posibilidades de extensión	52
Seguridad y apoyo al personal	53
Glosario	54



El Código de conducta

El Código de conducta para la provisión de microcréditos en la UE establece una serie de normas en materia de gestión, gobernanza, gestión de riesgos, elaboración de informes y relaciones de los consumidores y de los inversores, comunes al conjunto del sector de los microcréditos en la Unión Europea. Estas normas redundan en beneficio de los clientes, los inversores, las entidades financiadoras, los propietarios, los reguladores y las organizaciones asociadas.

¿Cómo se ha elaborado el Código?

Para su elaboración, el Código se ha basado en las buenas prácticas reconocidas en el sector de la microfinanciación y se ha elaborado en estrecha consulta con el sector del microcrédito en la UE y con las partes interesadas. La elaboración del Código de conducta se ha guiado por los siguientes principios:

- énfasis en la incorporación de contenidos específicos y mensurables, sobre la base de los cuales los directivos de las entidades proveedoras de microcréditos puedan adoptar las medidas necesarias para reforzar sus organizaciones;
- énfasis en la elaboración de un código adaptado a la diversidad de los proveedores de microcréditos en la UE en términos de condiciones de mercado, formas institucionales y marcos jurídicos;
- énfasis en la mejora de las normas, mediante un equilibrio entre la necesidad de aplicar las mejores prácticas y las expectativas realistas de los proveedores.

¿Por qué es necesario un Código de conducta para los proveedores de microcréditos en la UE?

La elaboración del Código se basa en la asunción de que, a la luz de las disparidades de los marcos reguladores aplicables a los proveedores de microcréditos en la UE, es necesario disponer de un conjunto unificado de expectativas y normas comunes al sector. El objetivo es beneficiar al propio sector, así como a entidades financiadoras, inversores, clientes, propietarios, reguladores y organizaciones asociadas. El Código presenta unas orientaciones de buenas prácticas que permitan al sector hacer frente a los retos de acceder a la financiación a largo plazo, mantener y mejorar la calidad de los servicios y avanzar hacia la sostenibilidad.

La finalidad del Código no es presentar o sustituir la reglamentación actual sobre los proveedores de microcréditos, sino más bien detallar una serie de normas

comunes en materia de funcionamiento y de presentación de informes en relación con los proveedores de microcréditos.

¿A qué instituciones se dirige el Código de conducta?

El Código de conducta se dirige fundamentalmente a los proveedores no bancarios de microcréditos que concedan préstamos de hasta 25 000 euros a microempresas. Sin embargo, el sector de los microcréditos en la UE presenta muchas divergencias en términos de tamaño, marco institucional y mercados destinatarios. Por consiguiente, no todas las prácticas pueden considerarse buenas prácticas, o incluso posibles, para todos los proveedores de microcréditos. En algunos casos, ya puede existir reglamentación que cubra determinados ámbitos y prácticas. El Código reconoce esta situación y, en su caso, especifica el tipo de instituciones no cubiertas por el enunciado de que se trate.

¿Quiénes son los destinatarios del Código de conducta?

El presente Código de conducta se dirige a los gestores, directores, clientes, inversores, entidades financiadoras, propietarios, reguladores y organizaciones asociadas, del sector de la provisión de microcréditos. Pretende ser un instrumento dirigido a directivos, agentes y gestores que contribuya a mejorar el funcionamiento del sector de la provisión de microcréditos. En el caso de los clientes, es un instrumento que garantiza un trato equitativo y ético. En el caso de los inversores y proveedores de fondos, asegura el funcionamiento transparente del sector con arreglo a normas de notificación paneuropeas. En cuanto a los reguladores, ofrece garantías del funcionamiento del sector de acuerdo con prácticas y principios empresariales adecuados, así como de la perfecta regulación del sector.

Cómo utilizar el presente documento

El Código está dividido en cinco secciones:

- Relaciones con clientes e inversores: esta sección abarca las obligaciones de los proveedores de microcréditos hacia los clientes y los inversores, así como los derechos de los clientes e inversores.
- Gobernanza: esta sección presenta las normas de gestión y administración de los proveedores de microcréditos.
- Normas comunes de notificación: esta sección detalla los indicadores que los proveedores de microcréditos deben recabar, notificar y divulgar.
- Sistemas informáticos de gestión: esta sección describe las normas comunes en materia de los sistemas informáticos de gestión.
- Gestión del riesgo: esta sección presenta enfoques comunes y el procedimiento de gestión del riesgo.

Los enunciados se presentan como se ilustra a continuación:

Enunciado 1.1



Para préstamos de duración igual o superior a 12 meses, los proveedores de microcréditos facilitarán información clara y exacta a sus clientes sobre el préstamo en una declaración anual.

La declaración anual debe incluir el importe pagado (intereses y capital principal), el saldo restante (intereses y capital principal) y la estructura de los pagos pendientes (calendario, importes, intereses y capital principal). Esta declaración podrá transmitirse por vía electrónica, en papel o entregarse personalmente.

Enunciados prioritarios –

A lo largo de todo el documento se señalan algunos enunciados como prioritarios. Estos enunciados se consideran de particular importancia y se presentan como sigue.




Enunciado 1.2




Los proveedores de microcréditos notificarán el coste del endeudamiento en un contrato de crédito indicando el coste total del endeudamiento

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, porque informar del coste total del endeudamiento es crucial para que el cliente pueda tomar decisiones financieras fundadas. El coste total del endeudamiento es la carga total por la asunción de una obligación de deuda (préstamo), que puede implicar pagos de intereses y otros gastos de financiación a cargo del cliente y que deben ser conocidos para el prestamista en el momento del desembolso del préstamo. El coste total del endeudamiento se expresa en términos de valor. El coste total del endeudamiento debe consignarse en cartas de oferta, fichas técnicas y otros documentos precontractuales, así como en los propios contratos de préstamo.

Nivel de dificultad –

El nivel de dificultad de aplicación de un enunciado se indica mediante  (dificultad baja),  (dificultad media) y  (dificultad alta).

Únicamente grandes entidades –

Cuando un enunciado se aplica únicamente a entidades grandes, se indica mediante el símbolo . que aparece después del enunciado. Las entidades grandes son aquellas que tienen más de 7 000 prestatarios activos³ y más de 70 empleados. En las orientaciones complementarias de los enunciados, también se hace referencia a los prestadores de pequeño y mediano tamaño. Los pequeños prestadores son las organizaciones que cuentan con menos de 4 000 clientes y 35 empleados, mientras que los prestadores medianos tienen entre 4 000 y 7 000 clientes y entre 35 y 70 empleados.

Todos los enunciados se resumen en una matriz al principio del documento. En la matriz, los enunciados prioritarios figuran resaltados en rojo y negrita.

Un glosario explica algunos de los términos utilizados.

³ Los prestatarios activos son las personas que actualmente tienen saldo vivo del préstamo con el proveedor del microcrédito o son los principales responsables de la devolución de una parte de la cartera de préstamos brutos. Los prestatarios con múltiples préstamos se consideran un único prestatario.

Matriz general

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
I. Relaciones con clientes e inversores					
Suficiente información al cliente					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
1.1	informarán de los costes en su publicidad		🏠		24
1.2	notificarán el coste del endeudamiento en un contrato de crédito indicando el coste total del endeudamiento	P	🏠		24
1.3	facilitarán una serie de informaciones precontractuales al cliente		🏠		24
1.4	proporcionarán información clara en la declaración anual sobre el préstamo		🏠 🏠 🏠		24
1.5	adoptarán medidas para garantizar que los clientes comprenden las condiciones y los procedimientos		🏠 🏠		24
Derechos de los clientes					
<i>Los clientes tienen derecho a...</i>					
1.6	retirar el contrato de crédito o reembolsarlo en un plazo de 14 días	P	🏠 🏠		25
1.7	disponer de tiempo suficiente para examinar las condiciones del contrato y formular preguntas		🏠		25
1.8	realizar el reembolso anticipado		🏠 🏠		25
1.9	notificación del historial crediticio a las oficinas nacionales de crédito		🏠 🏠		25
Evitar el sobreendeudamiento de los clientes					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
1.10	evaluarán la capacidad de reembolso y la asequibilidad del préstamo		🏠 🏠		25
1.11	Aplicarán políticas de crédito en materia de umbrales de deuda del prestatario		🏠 🏠		25
1.12	informarán sin demora al prestatario del impago o del pago insuficiente		🏠		25

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
Atención al cliente					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
1.13	evaluarán periódicamente la satisfacción del cliente		■■■		25
1.14	adoptarán medidas que garanticen el examen de las reclamaciones		■■		26
1.15	dispondrán de un instrumento para tratar las reclamaciones de los clientes	P	■		26
1.16	se asegurarán de que los clientes están informados del derecho a presentar reclamaciones		■		26
Conducta ética del personal y de la institución					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
1.17	no crearán discriminación en la selección y el trato de clientes		■		26
1.18	definirán las prácticas aceptables y no aceptables en materia de cobro de créditos		■■		26
1.19	tendrán una política explícita de garantías aceptables		■		26
1.20	llevarán a cabo evaluaciones del personal con regularidad		■		27
Protección de datos de los clientes					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
1.21	dispondrán de una política escrita de protección de datos de los clientes		■■		27
1.22	dispondrán de sistemas de protección de los datos personales y financieros de los clientes		■■		27
1.23	formarán al personal para proteger los datos personales y financieros de los clientes		■■		27
1.24	informarán a los clientes sobre la utilización de sus datos y sobre sus derechos a retirar la autorización		■		27
1.25	pedirán al cliente por escrito su consentimiento de revelar públicamente información		■		27
Relaciones con los inversores					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
1.26	serán responsables de no inducir a error a los inversores		■		27
1.27	facilitarán la información necesaria para permitir a los inversores tomar decisiones fundadas		■		27

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
1.28	procurarán dirigirse a inversores capaces de comprender el riesgo		👤		27
1.29	adoptarán medidas para verificar la identidad de los inversores a fin de evitar el blanqueo de capitales		👤		28

II. Gobernanza

Planificación empresarial

Los proveedores de microcréditos...

2.1	presentarán un plan empresarial revisado regularmente	P	👤 👤		30
2.2	elaborarán un plan empresarial que cubra un mínimo de tres a cinco años		👤 👤		30
2.3	el plan empresarial incluirá un número mínimo de aspectos de la actividad empresarial	P	👤 👤		30
2.4	evaluarán, revelarán y mejorarán los resultados financieros y sociales		👤 👤		30
2.5	Utilizarán instrumentos de control de la gestión y rendimiento		👤 👤		30

Consejo de administración

2.6	Los proveedores de microcréditos tendrán un Consejo de administración o equivalente	P	👤		31
2.7	El Consejo de administración tendrá un comité de auditoría o supervisión		👤 👤	⚠️	31

El Comité de auditoría o supervisión...

2.8	será independiente de la dirección		👤 👤	⚠️	31
2.9	se reunirá con los auditores externos anualmente		👤 👤	⚠️	31
2.10	tendrá experiencia en análisis financiero y contabilidad		👤 👤	⚠️	31

El Consejo de administración...

2.11	tendrá un número mínimo de miembros		👤		31
2.12	estará compuesto por una mayoría de miembros independientes	P	👤 👤		31
2.13	será elegido por una Junta General anual o un órgano equivalente		👤		32
2.14	será evaluado por una Junta General anual o un órgano equivalente		👤 👤		32

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
2.15	supervisará los resultados de los altos directivos		👤 👤		32
2.16	será responsable del cumplimiento de leyes y normativas		👤 👤		32
2.17	comprobará si el proveedor cumple su misión y el plan empresarial		👤		32
2.18	supervisará los resultados financieros periódicamente		👤 👤		32
2.19	estará representado en el comité de selección del director ejecutivo		👤		32
2.20	tendrá derecho de veto en relación con los nombramientos de la dirección ejecutiva		👤		32
2.21	decidirá la remuneración de los puestos de dirección ejecutiva		👤 👤		32
2.22	aprobará los cambios en las políticas de precios		👤		33
2.23	se asegurará de la calidad de la cartera y de los resultados financieros		👤		33
2.24	contará con miembros con conocimientos bancarios y financieros		👤 👤	⚠️	33
2.25	contará con miembros que mejoren su comprensión del riesgo de crédito		👤 👤	⚠️	33
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
2.26	elaborarán normas que impidan a personas inapropiadas ser miembros del Consejo		👤		33
2.27	elaborarán normas en materia de duración de los cargos y de rotación		👤		33
2.28	requerirán que se declaren los conflictos de intereses de los miembros del Consejo		👤		33
2.29	contarán con miembros del Consejo con las cualificaciones necesarias en materia de finanzas, empresa, administración y derecho		👤 👤	⚠️	33
<i>El Consejo de administración...</i>					
2.30	se reunirá al menos cuatro veces al año		👤		34
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
2.31	establecerán normas de quórum que impidan una mayoría de la dirección o del personal en el Consejo		👤 👤		34
2.32	comunicarán la proporción de préstamos vinculados en el informe anual		👤 👤		34

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
Dirección					
2.33	la dirección estará cualificada para llevar a cabo las funciones directivas fundamentales		🏠		34
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
2.34	contarán con un plan de sucesión para la dirección ejecutiva		🏠 🏠		34
2.35	adoptarán políticas de personal establecidas en manuales específicos		🏠 🏠	⚠️	34
2.36	organizarán cursos de formación y un programa de formación inicial		🏠 🏠		34
2.37	dispondrán de manuales operativos y gestión financieras		🏠 🏠		34
2.38	dispondrán de manuales operativos de tesorería		🏠 🏠 🏠	⚠️	35
Auditoría externa					
2.39	Los proveedores de microcréditos serán objeto de una auditoría externa con carácter anual	Ⓟ	🏠		35
2.40	El auditor estará debidamente cualificado		🏠		35
2.41	La auditoría externa se realizará de acuerdo con las normas nacionales o internacionales sobre auditoría		🏠		35
2.42	La auditoría externa irá acompañada de una carta del auditor		🏠		35
2.43	El proveedor de microcréditos tratará las cuestiones planteadas por el auditor		🏠		35
III. Gestión de riesgos					
Marco de la gestión de riesgos					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
3.1	dispondrán de procesos de identificación, evaluación y jerarquización de riesgos	Ⓟ	🏠 🏠 🏠		38
3.2	nombrarán a un alto directivo responsable de la gestión de riesgos	Ⓟ	🏠		38
3.3	asignarán las responsabilidades en materia de ejecución de los controles de riesgos		🏠		38
3.4	asignarán las responsabilidades en materia de supervisión y notificación de los datos pertinentes a la dirección		🏠		39

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
Gestión del riesgo de crédito					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
3.5	tendrán en cuenta el riesgo a la hora de diseñar los productos de préstamo		🏠 🏠		39
3.6	limitarán los riesgos de crédito mediante el requisito de que dos personas aprueben todos los préstamos	P	🏠		39
3.7	examinarán la exposición acumulada a las concentraciones de riesgo de crédito		🏠 🏠 🏠	⚠️	40
3.8	se asegurarán de que los incentivos del personal no están relacionados exclusivamente con la emisión del préstamo		🏠 🏠		40
3.9	evaluarán y supervisarán los resultados de la cartera de préstamos		🏠		40
3.10	revisarán con regularidad los porcentajes de provisión para impagos de créditos y la metodología aplicada		🏠 🏠		40
3.11	notificarán los métodos empleados en materia de provisión para impagos de créditos a las entidades financiadoras y a los inversores		🏠		40
3.12	elaborarán medidas explícitas en materia de cancelaciones y las aplicarán uniformemente		🏠 🏠		40
Gestión del riesgo de fraude y aspectos de seguridad					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
3.13	especificarán los límites de préstamo para diversos rangos de agentes y comités de crédito		🏠		41
3.14	dispondrán de procedimientos de reprogramación de los préstamos		🏠 🏠		41
3.15	dispondrán de políticas y procedimientos en materia de garantías		🏠 🏠		41
3.16	dispondrán de políticas de clasificación de la actividad de la cuenta de fondos restringidos y no restringidos		🏠 🏠 🏠		41
3.17	limitarán los movimientos de efectivo a través de bancos o mediante transferencias electrónicas		🏠 🏠		41
3.18	adoptarán las siguientes medidas en materia de movimientos de efectivo:				42
3.18.1	suficientes medidas de seguridad para proteger el efectivo y los activos		🏠 🏠		42
3.18.2	procedimientos normalizados y coherentes para las operaciones en efectivo		🏠 🏠		42
3.18.3	separación de funciones para la manipulación y el registro de las transacciones en efectivo		🏠 🏠		42
3.19	separarán las funciones de autorización y desembolso de préstamos		🏠		42

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
Auditoría interna					
3.20	Los proveedores de microcréditos realizarán de forma explícita una función de auditoría interna adaptada al tamaño de la organización	P	■ ■ ■		42
3.21	El auditor interno informará directamente al Consejo		■		42
3.22	La auditoría interna determinará:				42
3.22.1	la fiabilidad de los datos disponibles		■ ■		42
3.22.2	la fiabilidad y exactitud de la información financiera y operativa		■ ■		43
3.22.3	las infracciones de los controles internos		■ ■		43
3.22.4	la existencia de riesgos incontrolados		■ ■ ■		43
3.23	La auditoría interna se llevará a cabo periódicamente		■ ■	▲	43

IV. Normas comunes de notificación

Normas comunes de notificación financiera

Los proveedores de microcréditos...

4.1	Adoptarán el sistema común de medición y notificación:				46
4.1.1	cartera actual de préstamos		■		46
4.1.2	cartera bruta de préstamos		■		46
4.1.3	cartera neta de préstamos		■		46
4.1.4	prestatarios activos		■ ■		46
4.1.5	ingresos financieros		■ ■		46
4.1.6	ingresos de explotación		■ ■		46
4.1.7	gastos de personal		■		47
4.1.8	gastos administrativos		■		47
4.1.9	gastos financieros		■		47
4.1.10	cartera en riesgo	P	■		47
4.1.11	cancelaciones		■		47
4.1.12	gastos de provisión y reserva por deterioro del valor		■		47
4.1.13	activos		■		47
4.1.14	pasivos		■		47
4.1.15	ratio de sostenibilidad operativa	P	■		48
4.1.16	ratio de sostenibilidad financiera		■ ■		48

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
4.1.17	ajustes de las ratios de sostenibilidad, teniendo en cuenta las subvenciones		🏠 🏠 🏠		48
Normas comunes de notificación sobre funciones sociales					
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
4.2	harán pública...				
4.2.1	función social	P	🏠		48
4.2.2	tamaño medio de los préstamos desembolsados		🏠		48
4.2.3	mediana del tamaño de los préstamos, expresado en porcentaje de la renta nacional bruta		🏠		48
cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y la función social...					
4.2.4	porcentaje de clientes mujeres		🏠		48
4.2.5	porcentaje de población rural		🏠		48
4.2.6	porcentaje de clientes pobres		🏠 🏠		48
4.2.7	porcentaje de clientes que accedieron a financiación de curso normal		🏠 🏠		48
4.2.8	porcentaje de clientes de minoría étnica o indígena		🏠		48
4.2.9	porcentaje de empresas de nueva creación financiadas		🏠		49
4.2.10	porcentaje de clientes con prestaciones sociales		🏠		49
Normas comunes de divulgación de la información					
4.3	El público tendrá acceso a la información		🏠		49
<i>Los proveedores de microcréditos...</i>					
4.4	revelarán públicamente...				
4.4.1	número de prestatarios activos		🏠		49
4.4.2	número e importe de los préstamos emitidos y pendientes		🏠		49
4.4.3	valor de la cartera actual, bruta y neta		🏠		49
4.4.4	cartera en riesgo		🏠		49
4.4.5	valor total de los activos y los pasivos		🏠		49
4.4.6	ratio de sostenibilidad operativa	P	🏠		49
4.4.7	ratio de sostenibilidad financiera		🏠		49
4.4.8	ratio de coste por préstamo subvencionado		🏠		49
4.4.9	número de gestores de créditos y de personal (total)		🏠		49

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
4.5	registrarán las reclamaciones de los solicitantes y de los clientes actuales y pasados		🏠		49
4.6	harán pública la información sobre reclamaciones	P			49
4.6.1	número de reclamaciones por solicitantes y clientes actuales y pasados		🏠		49
4.6.2	reclamaciones en porcentaje de solicitantes y clientes actuales y pasados		🏠		49

V. Sistemas informáticos de gestión

Capacidad funcional y posibilidades de extensión

Los proveedores de microcréditos contarán con un sistema informático de gestión que...

5.1	produzca informes operativos y financieros clave	P			52
5.1.1	cuenta de resultados		🏠		52
5.1.2	balance		🏠		52
5.1.3	préstamos diarios e informe de impagos, ratios y tendencias		🏠 🏠		52
5.2	permita al proveedor realizar la gama completa de operaciones contables		🏠 🏠		52
5.3	opere de conformidad con las normas contables reconocidas		🏠		52
5.4	permita controlar y gestionar la calidad y las funciones de la cartera de préstamos	P	🏠 🏠		52
5.5	permita gestionar y mantener la información sobre los clientes	P	🏠		52
5.6	facilite un acceso rápido a la información pertinente para la dirección, el personal y el Consejo		🏠 🏠		52
5.7	permita tratar e incorporar nuevos productos, agencias múltiples, servicios y canales de distribución		🏠 🏠		53
5.8	pueda hacer frente al crecimiento previsto		🏠 🏠		53

Seguridad y apoyo al personal

Los proveedores de microcréditos...

5.9	restringirán el acceso a los datos recogidos por el sistema informático de gestión		🏠 🏠		53
5.10	funcionarán con diferentes niveles de acceso de usuario		🏠 🏠		53
5.11	adoptarán disposiciones en materia de almacenamiento y restauración de datos		🏠 🏠		53
5.12	contarán con sistemas informáticos de gestión capaces de realizar copias de seguridad con regularidad		🏠 🏠		53

Número del enunciado	Enunciado	Prioridad	Dificultad	Sólo grandes prestadores	Página
5.13	contarán con medidas de salvaguardia para impedir la modificación fortuita o ilícita de ficheros de datos		🔥 🔥		53
5.14	contarán con sistemas informáticos de gestión capaces de establecer pistas de auditoría de operaciones cruciales		🔥 🔥		53
5.15	proporcionarán formación y/o manuales al personal		🔥 🔥		53





1 – Relaciones con clientes e inversores



Introducción

Los proveedores de microcréditos tienen obligaciones claras en relación con clientes e inversores. El bienestar de los consumidores está íntimamente vinculado con la misión de los proveedores de microcréditos de combatir la pobreza y la exclusión social y financiera, al tiempo que los inversores privados y públicos son cada vez más importantes en la financiación del sector. Por tanto, es de gran importancia establecer los principios que guíen la relación con los clientes y garanticen la transparencia y la fiabilidad en la relación con los inversores. Esta sección del Código presenta una serie de obligaciones de los proveedores de microcréditos hacia sus clientes e inversores. Estas obligaciones incluyen un proceso de préstamo justo y transparente, el derecho de recurso, la prevención del sobreendeudamiento del cliente, la protección de datos y la transparencia de cara a los inversores.

Relaciones con los clientes

Suficiente información al cliente

Enunciado 1.1

Los proveedores de microcréditos informarán de los costes del préstamo en su publicidad.

Esta información incluirá el tipo deudor, las tasas y un ejemplo ilustrativo.

Enunciado 1.2

Los proveedores de microcréditos notificarán el coste del endeudamiento en un contrato de crédito indicando el coste total del endeudamiento

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, porque informar del coste total del endeudamiento es crucial para que el cliente pueda tomar decisiones financieras fundadas. El coste total del endeudamiento es la carga total por la asunción de una obligación de deuda (préstamo), que puede implicar pagos de intereses y otros gastos de financiación a cargo del cliente y que deben ser conocidos para el prestamista en el momento del desembolso del préstamo. El coste total del endeudamiento se expresa en términos de valor. El coste total del endeudamiento debe consignarse en cartas de oferta, fichas técnicas y otros documentos precontractuales, así como en los propios contratos de préstamo.

Enunciado 1.3

Los proveedores de microcréditos facilitarán al cliente la siguiente información precontractual que figurará en el contrato de crédito:

Enunciado 1.3.1: Identidad y dirección del prestamista

Enunciado 1.3.2: Importe

Enunciado 1.3.3: Duración del contrato de crédito

Enunciado 1.3.4: Tipo deudor

Enunciado 1.3.5: Importe total adeudado

Enunciado 1.3.6: Recargos por reembolsos atrasados

Enunciado 1.3.7: Derecho de retirada anticipada

Enunciado 1.3.8: Prácticas de cobro de deuda

Enunciado 1.4

En el caso de préstamos de duración igual o superior a 12 meses, los proveedores de microcréditos facilitarán información clara y exacta a sus clientes en relación con el préstamo en una declaración anual.

La declaración anual debe incluir el importe pagado (intereses y capital principal), el saldo restante (intereses y capital principal) y la estructura de los pagos pendientes (calendario, importes, intereses y capital principal). Esta declaración podrá transmitirse por vía electrónica, en papel o entregarse personalmente.

Enunciado 1.5

Los proveedores de microcréditos adoptarán las medidas adecuadas para garantizar que los clientes comprenden plenamente los productos, el procedimiento y las condiciones del contrato.

En caso necesario, puede incluir la formación adecuada del personal que trabaja atendiendo al público a fin de lograr una comunicación eficaz con todos los clientes, la lectura de los contratos en alta voz a los clientes invidentes o analfabetos y la disponibilidad del material en las lenguas locales.

Derechos de los clientes

Enunciado 1.6



Los clientes tiene derecho a

- a) retirarse en el plazo de catorce días naturales a partir de la firma del contrato de crédito, o
- b) devolver su préstamo en su totalidad, sin incurrir en costes adicionales, en un plazo de catorce días naturales a partir de la firma del contrato de crédito, sin tener que justificar el motivo.

Se considera un **enunciado prioritario** ya que se trata de un derecho importante y ampliamente reconocido del cliente. Este derecho debe constar en el contrato de crédito.

Enunciado 1.7



Los clientes deberán disponer de tiempo suficiente para examinar las condiciones del contrato y tener la posibilidad de formular preguntas y obtener respuestas antes de la firma.

Enunciado 1.8



Los clientes tienen derecho al reembolso anticipado, si bien el proveedor del microcrédito puede exigir una indemnización por los costes razonables derivados de dicho reembolso.

Este derecho estará plasmado en el contrato de crédito. Los costes derivados del reembolso anticipado deben también estar recogidos en el contrato.

Enunciado 1.9



Los clientes tienen derecho a que el historial del crédito contraído con un proveedor de microcréditos sea notificado a las oficinas nacionales de crédito y bases de datos cuando estas existan.

En su caso, este derecho debe figurar en el contrato de crédito. Su objetivo es que los clientes puedan establecer una calificación crediticia. Este enunciado sólo es aplicable en los países en los que existen oficinas nacionales de crédito y bases de datos que recojan el historial crediticio positivo.

Evitar el sobreendeudamiento de los clientes

Enunciado 1.10



Los proveedores de microcréditos evaluarán la capacidad de reembolso y la asequibilidad del préstamo sobre la base de una información suficiente del solicitante, la base de datos y/o el competidor.

Como mínimo, supone el cálculo del capital circulante del cliente, el superávit de empresas y de hogares y los activos y pasivos. Debe incluir una investigación de la capacidad de llevar a cabo el proyecto. En este sentido, se considera una buena práctica dirigirse a los servicios de desarrollo empresarial interno o a socios externos a fin de llevar a cabo la evaluación.

Enunciado 1.11



Los proveedores de microcréditos aplicarán políticas crediticias que faciliten orientación explícita sobre los umbrales de deuda del prestatario y niveles aceptables de deuda de otras fuentes.

La política crediticia puede establecer umbrales de deuda que un prestatario puede previsible y razonablemente gestionar. Debería basarse en una evaluación realista de la renta disponible, que tenga en cuenta las fluctuaciones y que incluya una provisión para otras deudas.

Enunciado 1.12



En caso de impago o de pago insuficiente significativo y superior a un mes de crédito, el proveedor del microcrédito debe informar sin demora al prestatario de dicha situación a través del medio adecuado.

Esto incluirá el importe de que se trate, el tipo deudor, y las sanciones, gastos o intereses de demora aplicables.

Atención al cliente

Enunciado 1.13



Los proveedores de microcréditos evaluarán periódicamente la satisfacción del cliente.

En el caso de grandes proveedores de microcréditos se llevará a cabo una evaluación más formal y

periódica basada en métodos de estudio de mercado reconocidos, tales como grupos de discusión, encuestas, cuestionarios o grupos de clientes. En el caso de pequeños proveedores, la evaluación puede ser más informal, a través de conversaciones con el cliente o debates en grupo.

Enunciado 1.14



Los proveedores de microcréditos aplicarán una política explícita conocida por todos los miembros del personal, que exija que las reclamaciones de los clientes sean examinadas y resueltas de manera oportuna.

En el caso de grandes proveedores de microcréditos, esta política debe constar por escrito. Para los pequeños y medianos proveedores de microcréditos no es necesario que figure por escrito, pero debe ser explícita y bien conocida o estar incorporada en otros manuales de políticas.

Enunciado 1.15



Los proveedores de microcréditos dispondrán de un instrumento para tratar las reclamaciones con los clientes y contarán con el personal adecuado al respecto.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, ya que el derecho de reclamación y de recurso es un derecho importante del cliente ampliamente reconocido.

El cumplimiento de este enunciado incumbirá a uno o varios miembros del personal y puede formar parte de las tareas asignadas a un miembro o un grupo de miembros del personal.

Enunciado 1.16



Los proveedores de microcréditos se asegurarán en el curso del proceso de solicitud del préstamo de que los clientes están informados del derecho a presentar reclamaciones y de la forma de hacerlo ante la persona adecuada.

El derecho a reclamar y la información de a quién acudir para presentar una reclamación deben figurar en la información facilitada a los solicitantes del préstamo y deben explicarse al solicitante.

Conducta ética del personal y de la institución

Enunciado 1.17



Los proveedores de microcréditos no discriminarán en función del origen racial o étnico, sexo, afiliación política, discapacidad, religión u orientación sexual en la selección y trato de clientes.

El trato no discriminatorio es importante para facilitar el acceso a los servicios financieros a todos los clientes que pueden utilizarlos y aumenta su confianza en la imparcialidad del proveedor.

Enunciado 1.18



Las prácticas aceptables e inaceptables de cobro de créditos deben establecerse claramente en la documentación institucional, que se aplicará también a los cobradores externos.

La documentación institucional incluye las normas de personal y un manual de cobro de deudas. Las políticas de cobro de deudas deben establecer que los clientes deben ser tratados de forma profesional y respetuosa, así como prohibir las técnicas de coerción o intimidación, incluida la fuerza física, la humillación y el contacto con el cliente en momentos inadecuados.

Enunciado 1.19



Los proveedores de microcréditos que intervengan en préstamos garantizados tendrán una política explícita de garantías aceptables.

La política en materia de garantía debe abordar la aceptación de garantías que puedan privar a los prestatarios de su capacidad de subsistencia básica. Esto puede incluir activos productivos sin los cuales al prestatario le sea imposible mantener un nivel básico de consumo doméstico o le empobrezca aún más. Asimismo, la política en esta materia puede contemplar que el proveedor no acepte la garantía en cuestión, la necesidad de que el gestor del crédito la examine cuidadosamente o la necesidad de aplicar condiciones de suscripción más estrictas en su caso.

Enunciado 1.20



Los proveedores de microcréditos llevarán a cabo evaluaciones del personal con regularidad respecto de su rendimiento, comportamiento ético, conducta profesional y calidad de la interacción con los clientes.

Protección de datos de los clientes

Enunciado 1.21



Los proveedores de microcréditos tendrán una política escrita de protección de datos que regule la recogida, el tratamiento, la utilización y la divulgación de datos de los clientes.

Enunciado 1.22



Los proveedores de microcréditos dispondrán de sistemas (incluidos sistemas informáticos) para proteger la confidencialidad, la seguridad, la exactitud y la integridad de la información financiera y personal de los clientes.

Esto puede incluir la protección mediante contraseñas o el cifrado de las bases de datos de los clientes.

Enunciado 1.23



Se formará al personal para proteger la confidencialidad, la seguridad, la exactitud y la integridad de la información financiera y personal de los clientes.

Esto incluirá explicar los derechos de los clientes, y los procesos y procedimientos del proveedor para proteger los datos de los clientes. Deberá incluirse en el programa de formación del proveedor.

Enunciado 1.24



Los clientes estarán informados de cómo se utilizarán sus datos y de su derecho a retirar su autorización de utilización.

Esto incluye explicar cómo se utilizarán y presentarán los datos e informar al cliente de su derecho a retirar su autorización para la utilización considerada. Todo ello se le comunicará al cliente antes de solicitarle la información en cuestión.

Enunciado 1.25



Se requiere el consentimiento escrito del cliente para la inclusión de datos del cliente en promociones, material de comercialización y otra información divulgada públicamente.

Esto significa que la utilización de esta información sobre el cliente requiere la firma del mismo. El cliente puede facilitar la firma de manera electrónica por correo electrónico.

Relaciones con los inversores

Enunciado 1.26



Los proveedores de microcréditos son responsables de no inducir a error a los inversores.

Por ejemplo, no podrán afirmar que las promociones financieras están reguladas por una agencia gubernamental si no es este el caso.

Enunciado 1.27



Los proveedores de microcréditos facilitarán la información necesaria para permitir a los inversores tomar decisiones fundadas.

Debe explicitarse el alcance y la naturaleza del riesgo y deberán estar disponibles informes y cuentas claras y transparentes de conformidad con las normas de notificación establecidas en el Código de conducta. Los proveedores de microcréditos dejarán claro que cualquier inversión en la institución es capital de riesgo y no equivalente a los depósitos.

Enunciado 1.28



Los proveedores de microcréditos procurarán dirigirse a futuros inversores capaces de comprender el riesgo (o que tengan acceso a asesoramiento profesional relacionado con la inversión).

Los proveedores de microcréditos que ofrezcan acciones a precio bajo fijo como forma de participación, tales como las cooperativas de crédito, están exentos de este enunciado. Esto concierne a inversores individuales y no institucionales.

Enunciado 1.29



Los proveedores de micropréstamos deben adoptar las medidas necesarias para verificar la identidad de los inversores a fin de evitar el blanqueo de capitales.

En el caso de los inversores particulares se incluirá el nombre, una fotografía y el lugar de residencia y de nacimiento. En el caso de empresas, se comprobará la información del registro de sociedades y la relativa a los directores de la empresa.



2 – Gobernanza

Introducción

De acuerdo con la Guía Operacional de Análisis de la Gobernabilidad de una Institución de Microfinanzas, la gobernanza «agrupa la totalidad de mecanismos a partir de los cuales los actores (...) definen y persiguen la misión de la institución (...) y aseguran su perennidad adaptándose al entorno, previniendo y superando las crisis». Unas estructuras de gobernanza fuertes y fiables son de gran importancia en las instituciones de crédito, ya que garantizan que los proveedores de microcréditos siguen unas hojas de ruta claramente establecidas y no se apartan de esta trayectoria. Esto es especialmente importante para no desviarse de la misión perseguida. La presente sección incluye la planificación empresarial, el papel y las responsabilidades del Consejo de administración y de la dirección, y las auditorías externas.

Elaboración de un plan empresarial

Enunciado 2.1



El proveedor de microcréditos presentará un plan empresarial revisado regularmente, al menos una vez al año, que será actualizado en caso necesario.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, ya que el plan empresarial puede servir como hoja de ruta para establecer la dirección de la organización y guiar sus políticas y estrategias. Los elementos del plan se presentan en el enunciado 2.3.

Enunciado 2.2



El plan empresarial deberá abarcar un período mínimo de tres a cinco años.

Enunciado 2.3

El plan empresarial deberá cubrir, como mínimo, los siguientes aspectos de la actividad empresarial:

Enunciado 2.3.1: Misión, metas y objetivos

Enunciado 2.3.2: Composición de clientes y productos, incluidos la experimentación y el desarrollo de nuevos productos, y la captación de nuevos grupos de clientes

Enunciado 2.3.3: Modelo de prestación, requisitos actuales y futuros en materia de personal, socios ejecutivos

Enunciado 2.3.4: Forma jurídica e institucional, en particular cambios propuestos de la estructura jurídica e institucional de la institución

Enunciado 2.3.5: Presupuesto detallado y previsiones, incluidos los ingresos, los gastos, la provisión para deudas incobrables, el flujo de caja y el saldo

Enunciado 2.3.6: Financiación, en particular renta y financiación de capital

Enunciado 2.3.7: Identificación de los principales riesgos y forma de abordarlos

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** porque el plan empresarial necesita todos estos elementos para facilitar la suficiente orientación para la dirección de la organización.

Enunciado 2.4



Los proveedores de microcréditos se comprometerán a evaluar, revelar y mejorar sus resultados financieros y sociales.

Los proveedores de microcréditos evaluarán y revelarán los indicadores de resultados financieros y sociales establecidos en las normas comunes de notificación del Código de conducta.

Enunciado 2.5



Los proveedores de microcréditos utilizarán instrumentos de control de la gestión y rendimiento que figurarán en el plan empresarial.

Esto deberá incluir, como mínimo, la elaboración del presupuesto y el análisis de varianza [es decir, el cálculo

de la diferencia entre lo presupuestado y los gastos e ingresos previstos (véase el glosario)]. La utilización de estos instrumentos debe figurar de manera explícita en el plan empresarial.

Consejo de administración

Independencia del Consejo de administración

Enunciado 2.6

Todos los proveedores de microcréditos tendrán un Consejo de supervisión, un Consejo de administración o un organismo equivalente (en lo sucesivo Consejo de administración).

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** porque la existencia de un Consejo de administración es esencial para garantizar la viabilidad del proveedor y el cumplimiento de su misión corporativa.

El Consejo de administración o equivalente debe tener una composición conocida, un Presidente, celebrar reuniones regulares con actas escritas y respetar los enunciados del Código de conducta.

Enunciado 2.7

El Consejo de administración tendrá un comité de auditoría o supervisión.

El Comité estará compuesto de un número de miembros designados por el Consejo de administración y celebrará reuniones periódicas con actas escritas.

Enunciado 2.8

El Comité de auditoría o supervisión será independiente de la dirección.

El número de representantes de la dirección será lo más reducido posible y solo constituirá una minoría de los miembros del Comité de auditoría o supervisión.

Enunciado 2.9

El comité de auditoría o supervisión se reunirá con auditores externos anualmente.

Las actas de las reuniones se registrarán y conservarán como referencia. Aunque la dirección podrá acudir a las reuniones con los auditores, el comité de auditoría o de supervisión tendrá derecho a celebrar reuniones sin la participación del equipo de dirección en caso necesario.

Enunciado 2.10

El comité de auditoría o supervisión tendrá experiencia en análisis financiero y contabilidad.

Enunciado 2.11

En el caso de los grandes proveedores de microcréditos, el Consejo de administración estará compuesto por un mínimo de siete miembros. El Consejo de administración de los pequeños y medianos proveedores de microcréditos tendrá un mínimo de cinco miembros.

En su declaración de consenso sobre gobernanza corporativa, el Council of Microfinance Equity Funds sugiere entre siete y nueve miembros como número adecuado y aceptable. Menos de siete no es aconsejable, y a que sería un quórum reducido, especialmente si un representante de la dirección está en el Consejo de administración. Si se trata de proveedores muy pequeños, un Consejo de administración de tres miembros puede ser suficiente.

Enunciado 2.12

La mayoría de los miembros del Consejo de Administración serán independientes de la dirección.

Esto significa que la mayoría del Consejo no debe estar compuesta únicamente por una combinación de la dirección, el personal, los clientes o familiares próximos.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, porque un Consejo de administración independiente es esencial para una supervisión eficaz y para facilitar orientaciones a la dirección sobre cuestiones estratégicas.

Este enunciado no se aplica a las cooperativas en la que el Consejo está constituido por clientes que sean accionistas cooperativos. Los proveedores que sean cooperativas o mutualidades deberán aspirar a garantizar que una combinación de miembros de la dirección, del personal o familiares próximos no constituye mayoría en el Consejo de administración.

Enunciado 2.13



La elección del Presidente y de los miembros del Consejo de administración y su remuneración serán competencia de la Asamblea General, la Junta General anual o el organismo de más rango de la organización.

La elección del Presidente y de los miembros del Consejo de administración debe ser incluida en el acta de la Asamblea general o de la Junta General anual.

Enunciado 2.14



La eficacia del Consejo de administración se evaluará periódicamente por la Asamblea general, la Junta General anual o un organismo equivalente.

El rendimiento y la eficacia del Consejo deben tratarse como punto concreto del orden del día, y el consiguiente debate debe figurar en el acta de la Asamblea general, de la Junta General anual o de un organismo equivalente.

Responsabilidades del Consejo de administración

Enunciado 2.15



El Consejo de administración supervisará los resultados de la dirección ejecutiva.

Los resultados de los altos directivos debe figurar como punto concreto del orden del día en una reunión del Consejo al menos una vez al año. Se examinarán los resultados de la dirección ejecutiva en relación con las funciones clave de dirección, tales como planificación, organización, y ejecución de los planes, recursos humanos, liderazgo y dirección, así como control y seguimiento.

Enunciado 2.16



El Consejo de administración u organismo equivalente tal como se define en la legislación nacional es responsable del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes por parte del proveedor de microcréditos.

El Consejo velará por dicho cumplimiento en colaboración con el responsable de la función de auditoría interna.

Enunciado 2.17



El Consejo de administración comprobará con regularidad el cumplimiento de la misión y del plan empresarial por el proveedor de microcréditos.

Este aspecto debe tratarse en las reuniones del Consejo de administración como mínimo una vez al año. Asimismo se analizará si la institución se dirige a su grupo destinatario y sus resultados financieros.

Enunciado 2.18



El Consejo supervisará los indicadores financieros periódicamente.

Cada tres meses como mínimo.

Influencia del Consejo de administración en el proveedor de microcréditos

Enunciado 2.19



El Consejo estará representado en el comité de selección de un nuevo director ejecutivo. Asimismo, decidirá acerca de la renovación de su contrato.

Estas normas figurarán en los documentos relativos a la gobernanza y en los manuales de recursos humanos de la institución.

Enunciado 2.20



El Consejo tiene derecho de veto sobre los nombramientos de dirección ejecutiva.

Estas normas figurarán en los documentos relativos a la gobernanza y en los manuales de recursos humanos de la institución. Hacen referencia al director ejecutivo, el director gerente, el director financiero o los dos puestos superiores de la organización.

Enunciado 2.21



El Consejo decidirá la remuneración de los puestos de dirección ejecutiva.

Estas normas figurarán en los documentos relativos a la gobernanza y en los manuales de recursos humanos de la institución.

Enunciado 2.22



El Consejo debe aprobar todo cambio significativo en la política de precios y tiene derecho de veto al respecto.

La política de precios no hace referencia a ajustes menores de los tipos de interés, debidos a cambios en los tipos básicos, sino a modificaciones de mayor envergadura, tales como la introducción de tasas o cambios significativos de los tipos de interés. Este enunciado solo concierne a los proveedores a los que se permite conceder préstamos y que afectan a los niveles de precios.

Enunciado 2.23



Los miembros del Consejo recibirán con carácter mensual o trimestral información en materia de calidad de la cartera, resultados financieros y datos de los clientes.

Conviene que los datos del cliente tengan carácter general y no incluyan datos personales.

Enunciado 2.24



Todos los miembros mejorarán su capacidad de análisis de los estados financieros y sus conocimientos bancarios.

El análisis de los estados financieros incluye determinar los puntos fuertes y débiles de la organización, estableciendo la relación entre las partidas del balance y la cuenta de pérdidas y ganancias. En el caso de los pequeños y medianos proveedores de microcréditos, las finanzas de la organización deben explicarse a los miembros del Consejo de administración.

Enunciado 2.25



Todos los miembros mejorarán su comprensión del riesgo de crédito en relación con la provisión de microcréditos.

Esto incluye la forma en la que los proveedores de microcréditos realizan el seguimiento y el control del riesgo de crédito y cómo hacer frente a los problemas en materia de riesgo de crédito.

Selección y representación de los miembros del Consejo de administración

Enunciado 2.26



No podrán formar parte del Consejo de administración personas inapropiadas con arreglo a la legislación nacional.

Esto incluye, por ejemplo, a las personas con condenas pendientes. Las exclusiones deberán figurar claramente en toda la documentación de gobernanza.

Enunciado 2.27



Todos los proveedores de microcréditos deberán elaborar normas en materia de duración de los cargos y rotación de los miembros del Consejo.

Estas exclusiones deberán figurar claramente en toda la documentación de gobernanza.

Enunciado 2.28



Todos los proveedores de microcréditos establecerán normas que exijan la declaración exhaustiva de todo conflicto de interés de los miembros del Consejo.

Todos los conflictos de interés deberán figurar en el informe anual y en los demás documentos a disposición del público o, como mínimo, de los inversores y los miembros.

Enunciado 2.29



Todos los Consejos de administración de los proveedores de microcréditos contarán con miembros con la adecuada cualificación o experiencia equivalente en los campos de las finanzas, la empresa, la administración y el derecho.

Organización del trabajo del Consejo

Enunciado 2.30



El Consejo se reunirá al menos cuatro veces al año.

Las actas de las reuniones se pondrán a disposición de las partes interesadas.

Enunciado 2.31



El proveedor de microcréditos establecerá normas sobre quórum que garanticen que no haya nunca una mayoría del miembros del personal o de la dirección en las reuniones del Consejo.

Esto significa que la mayoría de un Consejo no podrá en ningún caso estar compuesta por una combinación de miembros de la dirección, del personal o clientes para transacciones válidas. Estas normas deberán constar claramente en toda la documentación de gobernanza.

Enunciado 2.32



Los proveedores de microcréditos tendrán que comunicar en su informe anual la proporción de préstamos vinculados.

Por préstamos vinculados se entiende los préstamos o inversiones del proveedor de microcréditos recibidos por miembros del Consejo de administración, el personal o familiares próximos.

Dirección

Conocimientos de dirección y gestión de recursos humanos

Enunciado 2.33



Los administradores ejecutivos de los proveedores de microcréditos estarán cualificados para realizar las funciones directivas fundamentales.

Estas funciones incluyen la planificación, organización, y ejecución de planes, los recursos humanos, el liderazgo y la dirección y las tareas de control y seguimiento. El Consejo se encargará de que esto sea así con arreglo al enunciado 2.15.

Enunciado 2.34



Los proveedores de microcréditos contarán con un plan de sucesión para la dirección ejecutiva.

Los proveedores de microcréditos tendrán un plan en relación con la partida prevista (por ejemplo, jubilación) o imprevista del director ejecutivo. Debe tratarse de un plan explícito, que puede no ser escrito pero tiene que ser bien conocido por el Consejo, y puede incluir posibles candidatos, la formación de potenciales candidatos internos y acuerdos temporales.

Enunciado 2.35



Los proveedores de microcréditos elaborarán políticas de personal claras, que figurarán por escrito en los manuales correspondientes.

Dicha política abordará los ascensos, los procedimientos disciplinarios y las disposiciones salariales. En el caso de los pequeños proveedores de microcréditos será suficiente una política explícita conocida por todos los miembros del personal.

Enunciado 2.36



Los proveedores de microcréditos organizarán cursos de formación y un programa de formación inicial.

En el caso de los pequeños proveedores de microcréditos puede ser suficiente un programa de formación y una formación inicial informales.

Manuales operativos

Enunciado 2.37



Los proveedores de microcréditos dispondrán de manuales operativos referentes a la gestión y las operaciones financieras.

Dichos manuales tratarán cuestiones como el control presupuestario, la elaboración de estados financieros exactos, las solicitudes, la aprobación y la refinanciación de préstamos, la calidad de la cartera y la provisión. En el caso de los pequeños proveedores de microcréditos será suficiente contar con una política explícita conocida por todos los miembros del personal.

Enunciado 2.38



Los proveedores de micropréstamos deberán tener manuales operativos referentes a los procedimientos de tesorería.

Estos manuales tratarán cuestiones como los movimientos de efectivo, la contabilidad, las inversiones, la financiación y la gestión de la liquidez.

Auditoría externa

Enunciado 2.39



Los proveedores de microcréditos serán auditados por un auditor externo con carácter anual.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** ya que la auditoría externa es uno de los medios principales para garantizar la exactitud y la pertinencia de los informes financieros. Este enunciado hace referencia a una auditoría financiera más que a una auditoría de procedimientos.

Enunciado 2.40



El auditor deberá estar en poder de las necesarias cualificaciones, certificaciones y experiencia de conformidad con las normas nacionales o internacionales de auditoría.

Enunciado 2.41



La auditoría externa se realizará de acuerdo con las normas nacionales o internacionales sobre auditoría.

Enunciado 2.42



Esta auditoría externa deberá ir acompañada de una carta del auditor.

La carta deberá contener uno de los siguientes tipos de dictamen: dictamen sin reservas, dictamen sin reservas pero con un párrafo de énfasis, dictamen con reservas, abstención de dictamen, o dictamen desfavorable.

Enunciado 2.43



En caso de dictamen con reservas, el proveedor de microcréditos adoptará las medidas necesarias en relación con las cuestiones planteadas en la carta.

Las medidas adoptadas o propuestas para corregir las cuestiones planteadas en la carta deberán notificarse al Consejo y, en su caso, incluirse en el plan empresarial.





3 – Gestión de riesgos



Introducción

Los proveedores de microcréditos se enfrentan a numerosos riesgos que amenazan su viabilidad institucional y financiera y su desarrollo a largo plazo. Su cartera de préstamos puede sufrir aumentos bruscos de los impagos y la morosidad. Los proveedores pueden ser objeto de préstamos fraudulentos realizados por sus agentes. Por lo tanto, es imperativo que los proveedores dispongan de sistemas y procedimientos eficaces para identificar, evaluar y jerarquizar los riesgos, de controles internos a fin de prevenir o detectar resultados no deseados (comités de créditos, por ejemplo), y de una auditoría interna que permita detectar infracciones de los controles internos y comportamientos fraudulentos. La presente sección establece normas comunes en materia de gestión del riesgo de crédito, de fraude y de seguridad, que faciliten la función de auditoría interna.

Marco de la gestión de riesgos

Enunciado 3.1

Los proveedores de microcréditos establecerán procesos y procedimientos explícitos y formales de identificación, evaluación y jerarquización de riesgos.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** porque dichos procesos y procedimientos son esenciales para reducir la probabilidad de que se produzca una pérdida y reducir al mínimo la magnitud de esta en caso de producirse.

Estos procesos deben garantizar el examen y la evaluación periódica de los riesgos (la frecuencia dependerá de la prioridad asignada al riesgo en cuestión). Puede implicar la celebración de reuniones periódicas de la dirección para examinar los riesgos mediante una matriz de riesgo o un registro.

Una matriz de riesgo o un registro detecta los riesgos, determina la probabilidad y la gravedad de estos (por ejemplo, baja, mediana o elevada), y establece un perfil de riesgo global que combine ambas (probabilidad y gravedad).

Asimismo, puede analizar la calidad de la gestión del riesgo en términos de control del riesgo (por ejemplo, elevado, aceptable o insuficiente) y la tendencia de los riesgos (por ejemplo, estable, en aumento o en disminución).

Enunciado 3.2

La responsabilidad de la gestión del riesgo en la institución corresponderá a un alto directivo de la dirección ejecutiva.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** dado que corresponde a la dirección establecer las pautas para el enfoque del riesgo y el control interno de la organización.

Es importante que el personal responsable no sea personal operativo, como gestores del crédito y personal administrativo, sino, preferiblemente, el director financiero. En las organizaciones más grandes, la persona responsable de la gestión del riesgo no debe participar en actividades operativas y debe estar dedicada a la gestión de riesgos.

Enunciado 3.3

Los proveedores de microcréditos tendrán asignadas responsabilidades claras y explícitas para la realización de los controles del riesgo y velarán por su cumplimiento.

Los controles del riesgo son instrumentos ex-ante incorporados en el diseño, los procedimientos y las operaciones diarias de la organización con objeto de garantizar niveles aceptables de riesgo.

Los controles del riesgo habituales incluyen la doble firma de préstamos, a fin de reducir el riesgo de crédito y de préstamos fraudulentos, así como cajas fuertes, cofres o personal de seguridad para proteger el efectivo y otros activos. La responsabilidad de la realización de nuevos controles del riesgo y de garantizar su cumplimiento debe asignarse a un miembro del personal o a un puesto específicos. El proveedor podrá decidir distribuir la responsabilidad de los distintos controles del riesgo entre distintos miembros del personal y puestos. Conviene que el personal responsable no sea personal operativo, tal como gestores de préstamos y personal administrativo.

Enunciado 3.4



Los proveedores de microcréditos tendrán asignadas responsabilidades claras y explícitas en materia de seguimiento y velarán por que los altos directivos reciban la información necesaria a fin de llevar a cabo sus tareas.

Esto puede significar que un miembro del personal o una función específica sea responsable de la compilación de datos e informes sobre riesgos pertinentes para la dirección sobre una base periódica.

Gestión del riesgo de crédito

Enunciado 3.5

Los proveedores de microcréditos tendrán en cuenta el riesgo de crédito en el momento de decidir sobre las siguientes características del préstamo:

Enunciado 3.5.1: Los requisitos de admisibilidad se basarán, en parte, en criterios que puedan reducir los riesgos de crédito en el caso de préstamos a grupos y personas vulnerables



Estos criterios serán diferentes en función de cada país, pero pueden incluir la elaboración de un plan empresarial viable, documentación pertinente de la empresa y del solicitante del préstamo (por ejemplo, extractos bancarios o recibos), y la condición de contar con la experiencia o la formación necesarias.

Enunciado 3.5.2: Los importes de los préstamos se corresponderán con la capacidad de reembolso del cliente



El importe del préstamo debe basarse en una evaluación realista de la renta disponible, que tenga en cuenta las fluctuaciones de renta e incluya una provisión por otras deudas. Los proveedores que operen con préstamos que aumenten de forma automática y que inciten a repetir la operación también deben tener en cuenta la capacidad de reembolso del cliente.

Enunciado 3.5.3: Los plazos del préstamo serán suficientemente largos para establecer tramos de reembolso aceptables



El plazo de reembolso del préstamo debe adaptarse a la vida útil del activo financiado y a la finalidad del préstamo.

Enunciado 3.5.4: Los plazos de reembolso serán lo suficientemente frecuentes para inculcar una disciplina de reembolso en los prestatarios



Aumentar la frecuencia de reembolso contribuye a mejorar el control y la supervisión del riesgo de crédito. Al mismo tiempo, dicha frecuencia debe tener en cuenta los costes de transacción para el prestador y el prestatario, y el tipo de préstamo.

Enunciado 3.5.5: Los proveedores de microcréditos tomarán en consideración la utilización de garantías no tradicionales o sustitutos de garantías a fin de reducir el riesgo de crédito



La garantía constituye un instrumento importante para reducir el riesgo de crédito. Así pues, el proveedor debe examinar si exigir una garantía, en general, resulta una forma adecuada y rentable de limitar el riesgo de crédito en las circunstancias en las que opera.

Enunciado 3.5.6: Los proveedores de microcréditos tendrán en cuenta el riesgo al fijar los precios de sus productos



El tipo de interés debe reflejar, al menos en parte, el nivel de riesgo y los costes relacionados con la concesión del préstamo. Por supuesto este no es el único factor a tener en cuenta, ya que el tipo de interés también puede estar influido por los límites de los tipos de interés nacionales, las modalidades de financiación y la asequibilidad del préstamo para los prestatarios.

Enunciado 3.6



Los proveedores de microcréditos limitarán los riesgos de crédito mediante el requisito de que los préstamos sean aprobados por al menos dos personas.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, ya que exigir que dos personas aprueben los préstamos es una manera generalmente reconocida de reducir las decisiones de préstamos inadecuados o fraudulentos.

Esto incluye los préstamos reprogramados y refinanciados. Uno de los responsables de aprobar el préstamo puede ser un gestor de créditos.

Enunciado 3.7



Los proveedores de microcréditos limitarán los riesgos de crédito mediante el examen de la exposición acumulada del prestador a toda concentración particular de grupos de prestatarios con capacidad de reembolso similar.

Depender de una gama limitada de prestatarios podría colocar a un prestador en situación de riesgo de índices de incumplimiento elevados, debido a situaciones que afecten a un grupo concreto, como recesión económica concentrada en una zona geográfica, cambios sectoriales (por ejemplo, nueva reglamentación o aumento de la competencia) o catástrofes naturales.

Las concentraciones de prestatarios pueden hacer referencia, aunque no exclusivamente, a un sector concreto o a la localización geográfica. Este examen puede ser realizado por la dirección y/o el Consejo de administración y debe analizar la exposición al riesgo del prestador, si este puede y debe adoptar medidas para prevenir una excesiva dependencia respecto de un determinado grupo de prestatarios y cuáles serían las posibles medidas necesarias (por ejemplo, diversificación de la cartera o expansión a nuevos mercados geográficos).

Es bien sabido que los proveedores de microcréditos se dirigen principalmente a grupos vulnerables y esto puede dar lugar a concentraciones de grupos de prestatarios con capacidad de reembolso similar. Por supuesto esto no significa que los proveedores deban evitar la concesión de préstamos a estos grupos.

Enunciado 3.8



Los proveedores de micropréstamos que operen con incentivos al personal deben velar por que dichos incentivos no estén exclusivamente vinculados a la emisión del préstamo, sino también a la calidad de la cartera.

Planificación de la calidad de la cartera

Enunciado 3.9



Los proveedores de microcréditos evaluarán la calidad de la cartera a través de los indicadores establecidos en el Código de conducta, como mínimo.

El indicador clave sería la cartera en riesgo, expresado en forma de coeficiente o de valor de los préstamos en distintos días de mora. Sin embargo, también puede ser recomendable utilizar otros indicadores, tales como préstamos renegociados y préstamos incobrables.

Enunciado 3.10



Los proveedores de microcréditos revisarán el gasto y la metodología en materia de provisiones para impagos de créditos periódicamente.

El proveedor de microcréditos debe revisar el estado de la provisión para impagos de créditos periódicamente a fin de verificar si refleja con exactitud sus pérdidas por impagos. Si tal no es el caso, el proveedor debe considerar modificar su metodología en materia de provisiones para impagos de créditos. Esta revisión debe tener lugar al menos una vez al año y será realizada por la dirección y/o el Consejo de administración.

Enunciado 3.11



Los proveedores de microcréditos deberán comunicar su metodología en materia de provisiones para impagos de créditos a sus entidades financiadoras e inversores.

Enunciado 3.12



Los proveedores de microcréditos elaborarán medidas explícitas en materia de cancelaciones y las aplicarán uniformemente.

Por lo general, la política de cancelaciones, es decir, el proceso de reconocer un préstamo como incobrable, establece la cancelación de un préstamo en situación de mora por un determinado número de días. Esta situación puede ser comprobada por el auditor interno o externo.

Gestión del riesgo de fraude y aspectos de seguridad

Enunciado 3.13



Los proveedores de microcréditos tendrán una política escrita que especifique límites de préstamo para diversos rangos de agentes y comités de crédito.

Los proveedores deben especificar en su política de préstamos, el importe máximo del préstamo que pueden emitir sus agentes y comités de crédito. En su caso, el proceso de concesión de préstamos por encima de este límite también debe especificarse en dicha política.

Enunciado 3.14



Los proveedores de microcréditos establecerán procedimientos adecuados, transparentes y explícitos en materia de reprogramación de préstamos.

Esto debe incluir orientaciones sobre el tipo de reprogramación permitido y más adecuado, el calendario de reembolso para los pagos atrasados y las circunstancias en que es admisible y conveniente una reprogramación.

La reprogramación se refiere a si el prestatario continúa pagando intereses o si ambos pagos de principal y de intereses son diferidos con o sin intereses devengados. El calendario de reembolso de los pagos atrasados podría implicar pagos en bloque a raíz de un acontecimiento específico o plazos.

La reprogramación del préstamo está aconsejada en aquellas situaciones en las que el prestatario se encuentra temporalmente en la imposibilidad de realizar el reembolso debido a un suceso o una emergencia imprevista (como, por ejemplo, desastres naturales, pago atrasado de los clientes), pero existe una posibilidad de cobro (a través de los ingresos procedentes de la actividad o de otra fuente).

Estas orientaciones deben formar parte de una política escrita.

Enunciado 3.15



Los proveedores de microcréditos que participen en préstamos garantizados contarán con políticas y procedimientos escritos en materia de garantías.

Las políticas y procedimientos deben abordar aspectos tales como el tipo de activos aceptables como garantía, el proceso de valoración y registro de la garantía, la inspección de la garantía por pérdida de valor, y procedimientos claros de devolución de la garantía al cliente (cuando el proveedor conserva la garantía durante el período de préstamo).

Enunciado 3.16



Los proveedores de microcréditos tendrán políticas explícitas de clasificación de la actividad de la cuenta de fondos restringidos y no restringidos.

Los proveedores deben aplicar una política que garantice la separación entre las subvenciones y las inversiones cuya utilización no esté restringida y aquellas cuya utilización esté restringida. Este es un procedimiento estándar que forma parte de las normas de contabilidad reconocidas nacional e internacionalmente. La observación de dichas normas por parte de los proveedores garantiza su cumplimiento con este enunciado.

Esta medida es importante para evitar la utilización indebida de fondos. Puede incluir la exigencia de mantener los fondos en cuentas separadas, tener pistas de auditoría distintas para los diferentes fondos y que estos se documenten por separado en las cuentas de auditoría y demás documentos pertinentes.

Enunciado 3.17



En la medida de lo posible, los proveedores de microcréditos limitarán los movimientos de efectivo recurriendo a bancos o a transferencias electrónicas.



La realización de operaciones y transacciones en efectivo plantea riesgos de seguridad potenciales para los proveedores, así como en caso de robo o destrucción del efectivo, y requiere la adopción de medidas de salvaguarda pertinentes.

El control más eficaz para proteger el efectivo es llevar a cabo, en la medida de lo posible, todas las operaciones financieras, incluidos desembolsos y reembolsos,



electrónicamente o a través de bancos. Los proveedores pueden crear su propia estructura de pago electrónico o trabajar en asociación con entidades bancarias a fin de acceder a las actuales infraestructuras de pago electrónico. Cuando los medios electrónicos para la realización de transferencias sean limitados, los proveedores pueden considerar medios alternativos de pago electrónico, tales como la banca móvil o las tarjetas de prepago o de valor almacenado. Los proveedores deberán evaluar con regularidad si los clientes que pagan en efectivo pueden cambiar a los pagos electrónicos.

Enunciado 3.18



Los proveedores de microcréditos que realicen operaciones en efectivo deberán establecer las medidas y procedimientos siguientes:

Enunciado 3.18.1: Medidas de seguridad suficientes para proteger el efectivo y otros activos  

Estas medidas pueden incluir la existencia de cajas fuertes, cofres, puertas y ventanas herméticas, cámaras de seguridad y personal de seguridad.

Enunciado 3.18.2: Procedimientos normalizados y coherentes para las operaciones en efectivo  

Estos procedimientos incluyen el registro y la conciliación de las transacciones en efectivo. En el caso de los medianos y grandes proveedores de microcréditos, esta norma debe figurar en los manuales operativos sobre tesorería.

Enunciado 3.18.3: Separación de funciones para la manipulación y el registro de las transacciones en efectivo  

El miembro del personal que reciba un pago en efectivo no debe ser la persona responsable del registro de la transacción. En el caso de los medianos y grandes proveedores de microcréditos, esta norma debe figurar en los manuales operativos sobre funciones de tesorería.

Enunciado 3.19



Los proveedores de microcréditos establecerán la separación de funciones de autorización y de desembolso de préstamos.

Esta norma debe figurar en la descripción de las tareas del personal, en el sistema informático y/o en la políticas de préstamo.

Función de auditoría interna

Enunciado 3.20



Los proveedores de microcréditos realizarán de forma explícita una función de auditoría interna adaptada al tamaño de la organización.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, debido a su importancia para evaluar la eficacia de los controles externos.

Cada proveedor de microcréditos realizará una evaluación a posteriori de los controles de riesgos, que permita comprobar la exactitud de la información que figura en los informes de la dirección y analice los ámbitos específicos de mayor riesgo para las instituciones de microfinanciación.

La auditoría debe centrarse en la detección de fraudes y en los problemas de calidad de la cartera a fin de prevenir pérdidas importantes.

La naturaleza y el alcance de la auditoría varían, dependiendo del tamaño, y abarcan desde los controles del trabajo de los empleados realizados por la dirección sobre el terreno hasta un examen exhaustivo de los expedientes de préstamo y visitas de clientes.

Debe haber un responsable de realizar una auditoría interna periódica. En el caso de los pequeños proveedores, esta auditoría puede ser realizada por un alto directivo o encargada a un auditor externo. Los medianos y grandes proveedores pueden tener un auditor interno o un departamento de auditoría interna.

Enunciado 3.21





El auditor interno o el responsable de la auditoría interna informará directamente al Consejo de administración.


Dicho responsable debe informar directamente al Consejo de administración con regularidad.


Enunciado 3.22

La auditoría interna determinará los siguientes aspectos:

Enunciado 3.22.1: La fiabilidad y exactitud de la información financiera y operativa 

Enunciado 3.22.2: La aplicación de procedimientos y políticas establecidos en manuales operativos 

Enunciado 3.22.3: Toda infracción de los controles internos 

Enunciado 3.22.4: La existencia de riesgos incontrolados 

La auditoría interna también puede implicar la investigación de otros riesgos y controles internos, dependiendo del tamaño y la naturaleza de la organización y de la naturaleza de los riesgos detectados.

Enunciado 3.23



Las funciones enunciadas en el enunciado 3.22 se llevarán a cabo con regularidad y, al menos, con una periodicidad anual.





4 – Normas en materia de notificación



Introducción

Cada vez es mayor el consenso acerca de la necesidad de mejorar la difusión y la transparencia como la mejor manera de promover un mejor uso de la financiación pública y privada y contribuir a una mayor disciplina de mercado. A fin de facilitar la comparación entre los distintos comportamientos de los proveedores de microcréditos, se han elaborado normas de notificación financiera consensuadas internacionalmente. La presente sección establece una serie de normas comunes para dichas actividades de notificación y la divulgación de los indicadores de resultados financieros y sociales. Estas normas se basan en gran medida en las definiciones de la base de datos MIX (Intercambio de Información Microfinanciera), basadas en normas contables internacionalmente aceptadas.

Normas comunes de notificación financiera

Enunciado 4.1

Los proveedores de microcréditos en toda Europa aplicarán las siguientes definiciones a la hora de medir y notificar los siguientes indicadores:

En el caso de las organizaciones en las que la provisión de microcréditos no sea la actividad principal (la organización puede facilitar otras formas de crédito o servicios no financieros, o formar parte de un empresa matriz mayor), se recomienda presentar por separado la actividad de microcrédito.

Esto reviste una importancia especial en lo que respecta a los gastos administrativos y de personal, pero también en términos de activos y pasivos.

Enunciado 4.1.1: Cartera actual

Hace referencia al valor vivo del total de los préstamos que no tienen ningún tramo de capital principal en situación de mora, excluidos los intereses devengados.

Enunciado 4.1.2: Cartera bruta de préstamos

Hace referencia al saldo del capital adeudado de todos los préstamos pendientes, incluidos los préstamos actuales, vencidos o reestructurados, pero no los préstamos cancelados o los intereses pendientes de cobro.

Enunciado 4.1.3: Cartera neta de préstamos

La cartera de préstamos netos se calcula restando la pérdida por deterioro del valor de la cartera bruta de préstamos.

Enunciado 4.1.4: Prestatarios activos

Los prestatarios activos son aquéllos que actualmente tienen saldo vivo del préstamo con el proveedor del microcrédito o son los principales responsables de la devolución de alguna parte de la cartera bruta de préstamos. Las personas que contraen múltiples préstamos con un proveedor de microcréditos se considerarán como un único prestatario.

Enunciado 4.1.5: Ingresos financieros

Los ingresos financieros son los ingresos procedentes de la cartera de préstamos y de las inversiones.

Los ingresos financieros de la cartera de préstamos son los ingresos procedentes de intereses percibidos, honorarios y comisiones (incluidas las comisiones por demora y sanciones) de la cartera bruta de préstamos únicamente. Incluye los intereses pagados en efectivo y los intereses devengados pero pendientes de pago.

Los ingresos financieros procedentes de las inversiones son los ingresos procedentes de intereses, dividendos, u otros pagos, generados por activos financieros distintos de la cartera bruta de préstamos, tales como depósitos con devengo de intereses, certificados de depósito y obligaciones del Tesoro. Incluye los intereses pagados en efectivo y los intereses devengados pero pendientes de pago.

Enunciado 4.1.6: Ingresos de explotación

Incluye todos los ingresos financieros y otros ingresos de explotación generados por otros servicios financieros, como honorarios y comisiones por servicios financieros de carácter no crediticio no considerados ingresos financieros.

Puede incluir los ingresos asociados a préstamos, tales como los derechos de inscripción, las tarjetas ATM, los gastos de transferencia y otros servicios financieros, tales como los servicios de pago o seguro.

Puede incluir las ganancias o pérdidas en moneda extranjera netas, pero excluye las donaciones y los ingresos no originados por la prestación de servicios financieros y préstamos.


La formación puede incluirse si se percibe como parte integrante de la prestación de servicios financieros

Enunciado 4.1.7: Gastos de personal 

Incluye los sueldos y salarios y otras retribuciones a corto plazo de los empleados, gastos por prestaciones tras la jubilación, indemnizaciones por cese, transacciones con pagos basados en acciones, otras prestaciones a largo plazo y demás retribuciones a los empleados.

Enunciado 4.1.8: Gastos administrativos 

Incluye los gastos no financieros, excluido el personal directamente vinculado con la prestación de servicios financieros u otros servicios que formen parte integrante de la relación de una institución microfinanciera con los clientes en el ámbito de servicios financieros.

Enunciado 4.1.9: Gastos financieros 

Incluye todos los intereses, honorarios y comisiones derivados de todos los pasivos, incluidas las cuentas de depósitos de clientes en poder de la institución microfinanciera, los empréstitos comerciales y en condiciones favorables, las hipotecas y otros pasivos. Puede incluir los gastos de la creación de líneas de crédito. Incluye los intereses devengados y pagados.

Enunciado 4.1.10: Cartera en riesgo (PAR) 


Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** ya que se trata de la medida de la calidad de la cartera más ampliamente admitida.

Hace referencia al valor de todos los préstamos pendientes que tienen uno o más tramos de principal en situación de mora durante más de un número de días determinado.

Incluye el saldo total del principal no pagado, tanto en mora como los plazos futuros, pero no los intereses devengados.

No incluye los préstamos reestructurados o reprogramados. Como mínimo, los proveedores deben evaluar la cartera en riesgo a 30 o 45 días.


Es aconsejable que los proveedores notifiquen el PAR 30, ya que es la medida reconocida internacionalmente.

Enunciado 4.1.11: Cancelaciones 

Valor de los préstamos reconocidos como incobrables a efectos contables.

La cancelación es un procedimiento contable que elimina el saldo pendiente del préstamo de la cartera bruta de préstamos y de la provisión por deterioro del valor, pero que no afecta a la cartera neta de préstamos, los activos totales o la cuenta de capital.

Cuando la provisión por deterioro del valor es insuficiente para cubrir el importe cancelado, el importe excedente da lugar a pérdidas por deterioro adicionales sobre los préstamos.

Enunciado 4.1.12: Gastos de provisión y reserva por deterioro del valor 

La provisión o reserva por deterioro del valor del préstamo es la parte de la cartera bruta de préstamos que ha sido objeto de provisión en previsión de las pérdidas por impago.

Enunciado 4.1.13: Activos 

Suma de propiedades, instalaciones y equipo, inmuebles de inversión, fondo de comercio, activos intangibles distintos del fondo de comercio, otros activos financieros, préstamos y títulos de crédito, inversiones contabilizadas según el método de equivalencia, activos biológicos, activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta, existencias, activos por impuestos corrientes, activos por impuestos diferidos, activos comerciales y otros derechos pendientes de cobro y efectivo y equivalentes de efectivo.

Enunciado 4.1.14: Pasivos 

Suma del total de los intercambios comerciales y otras cuentas a pagar, provisiones por prestaciones a empleados, otras provisiones, ingresos ordinarios diferidos, otros pasivos financieros, otros pasivos no financieros, pasivos por impuestos corrientes, pasivos por impuestos diferidos y pasivos incluidos en grupos enajenables clasificados como mantenidos para la venta.



Enunciado 4.1.15: Ratio de sostenibilidad operativa 🏠

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, ya que es un indicador fundamental del rendimiento de un proveedor de microcréditos.

Evalúa en qué medida el prestador cubre sus costes mediante los ingresos de explotación. Se calcula mediante la siguiente fórmula:

Ingresos de explotación

(Gastos financieros + provisión para préstamos incobrables + gastos de personal + gastos administrativos)

Enunciado 4.1.16: Ratio de sostenibilidad financiera 🏠 🏠

El índice de sostenibilidad financiera evalúa la capacidad del prestador para cubrir sus costes mediante los ingresos de explotación, teniendo en cuenta los ajustes por subvención. Los ajustes por subvención son ingresos y gastos hipotéticos que tienen en cuenta el coste de los fondos subvencionados y las subvenciones en especie con objeto de facilitar la comparación del rendimiento entre organizaciones. Se calcula mediante la siguiente fórmula:

Ingresos de explotación

(Gastos financieros + provisión para préstamos incobrables + gastos de personal + gastos administrativos + ajustes por subvención)

Enunciado 4.1.17: Ajustes de los ratios de sostenibilidad, teniendo en cuenta las subvenciones 🏠 🏠 🏠

Existen dos tipos de ajustes por subvención: los costes de fondos subvencionados y la subvención en especie.

Los ajustes de costes de los fondos subvencionados representan la diferencia entre los gastos financieros de la institución microfinanciera y los gastos financieros que debería pagar si toda la financiación se hubiera realizado a precios de mercado. Por lo general, se calcula multiplicando la media de los pasivos financieros de la institución microfinanciera por un precio sombra – tipo de interés de mercado – y restando los gastos financieros reales. La diferencia es el importe del ajuste y se trata como un gasto.

El ajuste de subvención en especie consiste en la diferencia entre lo que paga realmente la institución microfinanciera por los bienes o servicios y lo que tendría que pagar por el mismo bien o servicio en el mercado abierto. Estos ajustes son hipotéticos y no se incluyen en la contabilidad anual del proveedor.

Normas comunes de notificación sobre funciones sociales

Enunciado 4.2

Los proveedores de microcréditos harán públicos anualmente los siguientes indicadores:

Enunciado 4.2.1: Función social 🏠

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, porque revelar la función social contribuye a aumentar la transparencia en relación con un aspecto clave del modelo comercial del proveedor.

Enunciado 4.2.2: Tamaño medio de los préstamos desembolsados 🏠

Enunciado 4.2.3: Mediana del tamaño de los préstamos desembolsados en porcentaje de la renta nacional bruta per cápita 🏠

Enunciado 4.2.4: Porcentaje de clientes mujeres, cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y de la función social 🏠

Enunciado 4.2.5: Porcentaje de población rural, cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y de la función social 🏠

Enunciado 4.2.6: Porcentaje de clientes por debajo del umbral de pobreza, cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y de la función social 🏠 🏠

Enunciado 4.2.7: Porcentaje de clientes con acceso a financiación de curso normal, cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y de la función social 🏠 🏠

Enunciado 4.2.8: Porcentaje de clientes pertenecientes a minorías étnicas o indígenas, cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y de la función social 🏠

Enunciado 4.2.9: Porcentaje de empresas de nueva creación financiadas, cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y de la función social

Enunciado 4.2.10: Porcentaje de clientes que reciben prestaciones sociales, cuando sea pertinente a efectos del mercado destinatario y de la función social

Normas comunes de divulgación de la información

Enunciado 4.3

Todos los interesados podrán acceder a través de una base de datos en línea a la información sobre los proveedores de microcréditos establecida en el Código de conducta.

Es aconsejable que los proveedores incluyan esta información en sus informes anuales y otros foros pertinentes.

Enunciado 4.4

Los proveedores de microcréditos revelarán anualmente los siguientes indicadores:

Enunciado 4.4.1: Número de prestatarios activos

Número de personas que tienen actualmente un saldo vivo del préstamo con el proveedor o son los responsables principales de la devolución de una parte de la cartera bruta de préstamos. Las personas que contraen múltiples préstamos con un proveedor de microcréditos se consideran como un único prestatario.

Enunciado 4.4.2: Número e importe de los préstamos emitidos y pendientes

Enunciado 4.4.3: Valor de la cartera actual, bruta y neta

Enunciado 4.4.4: Cartera en riesgo

Los proveedores revelarán el PAR a 30 o 45 días.

Es aconsejable que los proveedores notifiquen el PAR 30, ya que es la medida reconocida internacionalmente.

Enunciado 4.4.5: Valor total de los activos y los pasivos

Enunciado 4.4.6: Ratio de sostenibilidad operativa

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario**, porque la transparencia sobre los resultados contribuye a establecer una disciplina de mercado y aumenta la confianza en el sector.

Enunciado 4.4.7: Ratio de sostenibilidad financiera

Enunciado 4.4.8: Porcentaje del coste por préstamo subvencionado

Enunciado 4.4.9: Número de gestores de créditos y de personal (total)

Enunciado 4.5

Los proveedores de microcréditos mantendrán un registro de las reclamaciones presentadas por los solicitantes y los clientes actuales y pasados.

Todas las cuestiones que notifique un solicitante, o un cliente actual o pasado, a través de los procedimientos formales pertinentes deberán registrarse como reclamación.

Enunciado 4.6

Los proveedores de microcréditos notificarán y harán públicos los siguientes datos sobre las reclamaciones:

Enunciado 4.6.1: Número de reclamaciones presentadas por los solicitantes y por clientes actuales y pasados

Enunciado 4.6.2: Número de reclamaciones presentadas por los solicitantes y por los clientes actuales y pasados, expresado en porcentaje de los solicitantes y de los clientes actuales y pasados, respectivamente

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** ya que la información y la comunicación contribuyen a promover la disciplina de mercado y a mejorar la atención al cliente.



A

5 – Sistemas informáticos de gestión



Introducción

De acuerdo con la Guía práctica sobre Sistemas de información gerencial para instituciones de microfinanzas del Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP) de 1998, «un sistema de información gerencial es la serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieren». Un sistema informático de gestión efectivo y adecuado permite a los proveedores de microcréditos atender a sus clientes con la mayor eficiencia y fiabilidad.

Esta sección del Código presenta normas comunes para el sistema informático de gestión de los proveedores relativas a la capacidad y posibilidades de extensión del sistema (en términos de funciones), seguridad y asistencia al personal.



Capacidad funcional y posibilidades de extensión

Enunciado 5.1

Los proveedores de microcréditos establecerán un sistema informático de gestión que produzca los datos necesarios para los informes de gestión, operativos y financieros fundamentales siguientes:

Enunciado 5.1.1: Cuenta de resultados 

Enunciado 5.1.2: Balance 

Enunciado 5.1.3: Préstamos diarios e informe de impagos, ratios y tendencias  

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** debido a la importancia de estos informes para apoyar las actividades operativas diarias (por ejemplo, gestión de la morosidad, etc.) y la gestión de los proveedores de microcréditos.

Enunciado 5.2

Los proveedores de microcréditos tendrán un sistema informático de gestión que permita al proveedor realizar la gama completa de operaciones contables.

Esto incluirá la provisión para impagos de crédito y el seguimiento del flujo de caja, ingresos y gastos.

Enunciado 5.3

Los proveedores de microcréditos tendrán un sistema informático de gestión acorde con los principios y las normas contables generalmente aceptados y reconocidos.

Enunciado 5.4

Los proveedores de microcréditos tendrán un sistema informático de gestión capaz de controlar y gestionar la calidad y las funciones de la cartera de préstamos.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** porque la existencia de un sistema de información con dicha capacidad facilitará a la dirección y al personal dedicado a la actividad crediticia la tarea de seguimiento y control de la morosidad.

Incluye la producción de historiales e información específica del gestor del préstamo, así como los instrumentos de gestión de la morosidad.

Enunciado 5.5

Los operadores de microcréditos dispondrán de un sistema informático de gestión capaz de gestionar y mantener la información sobre los clientes.

Incluirá el nombre, la dirección, los historiales, los datos agregados del cliente y los indicadores sociales de rendimiento pertinentes.

Este enunciado se considera un **enunciado prioritario** ya que la gestión adecuada de los datos de los clientes contribuye a mejorar el conocimiento sobre la composición de la clientela.

Enunciado 5.6

Los proveedores de microcréditos tendrán un sistema informático de gestión capaz de facilitar a la dirección, al personal dedicado a la actividad crediticia y a los miembros del Consejo un acceso rápido a la información pertinente.

Esto no significa necesariamente que los directivos, el personal dedicado a la actividad crediticia o los miembros del Consejo de administración puedan tener

acceso a esta información directamente a través del sistema informático de gestión, sino que el sistema debe ser capaz de producir información pertinente para todos estos grupos.

Enunciado 5.7



Los proveedores de microcréditos tendrán un sistema informático de gestión capaz de tratar e incorporar nuevos productos, agencias múltiples, servicios y canales de distribución.

Esto incluirá separar y agregar los datos por agencias, nuevos métodos de préstamo, divisas y diversos tipos de interés. Se aplica a los proveedores que operan o tienen previsto operar con diversos productos, agencia, servicios y canales de distribución.

Enunciado 5.8



Los proveedores de microcréditos, en su caso y como parte del plan de la institución, tendrán un sistema informático de gestión capaz de hacer frente al crecimiento previsto.

Esto incluirá el crecimiento en términos de volumen de préstamo y de creación de sucursales.

Seguridad y apoyo al personal

Enunciado 5.9



Los proveedores de microcréditos restringirán el acceso a los datos integrados en el sistema informático de gestión, mediante sistemas de seguridad apropiados.

Esto puede incluir códigos PIN (cambiados regularmente), control IP y medidas equivalentes.

Enunciado 5.10



Los proveedores de microcréditos operarán con distintos niveles de acceso del usuario y de información, con funciones reservadas a niveles de usuario específicos integrados en la interfaz de usuario.

Un elemento esencial de esta disposición es que una persona no debe poder acceder a un proceso completo por sí sola.

Enunciado 5.11



Los proveedores de microcréditos elaborarán disposiciones para almacenar la transacción finalizada, los saldos y los estados financieros de manera segura y restaurar la información si es necesario.

Esto puede incluir copias de seguridad periódicas y mecanismos de recuperación de la información incorporados.

Enunciado 5.12



Los proveedores de microcréditos tendrán un sistema informático de gestión capaz de realizar copias de seguridad con carácter periódico.

Las copias de seguridad son las copias de programas y ficheros informáticos, de manera que puedan utilizarse para restaurar los originales en caso de pérdida de datos.

Enunciado 5.13



Los proveedores de microcréditos contarán con medidas de salvaguardia para impedir la modificación forzada o ilícita de los ficheros de datos.

Esto puede incluir restricciones de usuario en relación con actividades específicas, la utilización de contraseñas de acceso y el registro de infracciones del sistema.

Enunciado 5.14



Los proveedores de microcréditos tendrán un sistema informático de gestión capaz de establecer una pista de auditoría en relación con procesos cruciales y cambios introducidos en los datos.

El sistema debe identificar quién ha realizado o firmado determinadas acciones clave, tales como desembolso de préstamos, cambio de los importes del préstamo y reprogramación de préstamos.

Enunciado 5.15



Los proveedores de microcrédito proporcionarán formación y/o manuales a los usuarios del sistema informático de la gestión.

Glosario

Término	Definición
Análisis de los estados financieros	Proceso para determinar los puntos fuertes y las deficiencias financieras de una organización, mediante el análisis de la relación entre las partidas del balance y la cuenta de pérdidas y ganancias.
Análisis de varianza	Cálculo de la diferencia entre los niveles de costes o ingresos reales y los presupuestados o previstos y determinación de las causas de la diferencia o varianza.
Auditoría externa	«Una auditoría externa es un examen formal e independiente de los estados financieros de una entidad, sus registros, transacciones y operaciones, realizado por contadores profesionales para dar credibilidad a los estados financieros y otros informes de la gerencia, asegurar una adecuada rendición de cuentas de los fondos de donantes o identificar puntos débiles en los controles y sistemas internos. El alcance de las auditorías externas puede diferir en medida considerable según los objetivos de cada auditoría» ⁴ .
Cartera en riesgo	Valor de los préstamos pendientes que tienen uno o más pagos de mora durante más de un determinado número de días. Con frecuencia se expresa mediante un porcentaje y se desglosa en categorías en función del número de días de mora.
Coste total del endeudamiento	El coste total del endeudamiento es la carga total por la asunción de una obligación de deuda (préstamo), que puede implicar pagos de intereses y otros gastos de financiación a cargo del cliente y que deben ser conocidos para el prestamista en el momento del desembolso del préstamo.
Fondos no restringidos	Subvenciones, inversiones o donaciones que pueden utilizarse a discreción de la organización beneficiaria.
Fondos restringidos	Subvenciones, inversiones o donaciones que requieren la utilización de fondos de manera específica o para un fin específico con arreglo a los deseos del proveedor de fondos, tal como el servicio de los fondos prestados. Los fondos pueden destinarse a la prestación de una serie de servicios a un grupo destinatario específico o a cubrir determinados costes (por ejemplo, salario, equipos, etc.).
Garantía	La garantía tradicional suele hacer referencia a los títulos de propiedad, mientras que la garantía no tradicional se refiere más bien a las garantías personales, los activos de los hogares y el ahorro forzoso. Los sustitutos de la garantía hacen referencia a garantías equiparables.
Junta General anual	Junta de de directores y accionistas de una empresa de sociedades anónimas. Con frecuencia exigida por ley, la Junta General anual (a veces denominada Asamblea anual), aprueba las cuentas anuales, elige a los miembros del Consejo de administración y se ocupa de otros asuntos.

4 (Fuente: CGAP (1998). Auditoría externa de instituciones de microfinanzas – Guía práctica; volumen 1. Serie de instrumentos técnicos nº 3. Diciembre de 1998.

Término	Definición
Matriz de riesgo	La matriz de riesgo o registro detecta los riesgos, determina la probabilidad y la gravedad de estos (por ejemplo, baja, moderada o elevada), y establece un perfil de riesgo global que combina ambos aspectos (probabilidad y gravedad). Otro instrumento es una matriz de gestión de riesgos, que incorpora la calidad de la gestión del riesgo en términos de control del riesgo (por ejemplo, elevado, aceptable o bajo).
Pista de auditoría	Pista en soporte papel o electrónico, que sigue paso a paso el historial documentado de una transacción. Permite la trazabilidad de los datos financieros del libro mayor al documento de origen (por ejemplo la factura, el recibo, etc.). El libro mayor es una fuente de información contable de una organización que resume todas las transacciones financieras durante el período contable.
Plan empresarial	Documento detallado que describe los objetivos financieros y operativos pasados, presentes y futuros de una empresa u organización. Constituye la hoja de ruta de la actividad de una organización durante un plazo determinado, por lo general de 3 a 5 años. Guía las políticas y estrategias de la organización, y se apoya en datos financieros.
Porcentaje anual	Porcentaje anual aplicado a los empréstitos, expresada como un número porcentual único que representa el coste real anual de los fondos durante la duración del préstamo. Incluye los posibles honorarios o costes adicionales asociados con la transacción.
Préstamo garantizado	Préstamo a cambio de la pignoración de un activo como garantía. Si el préstamo no es reembolsado, el prestamista puede recuperar la garantía para hacer frente a sus pérdidas.
Préstamos reprogramados	Proceso de renegociación o modificación de «los pagos de capital originalmente programados» ⁵ .
Quórum	Número mínimo de agentes y miembros de un comité u organización, normalmente una mayoría, que deben estar presentes para la validez de las transacciones comerciales.
Refinanciación de los préstamos	Desembolso de préstamos a fin de permitir al prestatario reembolsar préstamos anteriores que de otro modo habría sido incapaz de pagar.
Riesgo de crédito	Riesgo para los ingresos o el capital, debido al incumplimiento por un cliente de las condiciones del contrato de préstamo. Se trata principalmente del riesgo de que los prestatarios no devuelvan el préstamo.
Tipo de préstamo	Tipo de interés expresado como porcentaje fijo o variable aplicado con carácter anual al importe del crédito utilizado.

⁵ Directrices consensuadas en el campo de las microfinanzas.

