



Más allá de las dificultades generadas por la crisis COVID-19, nuevas oportunidades están surgiendo para las Instituciones Microfinancieras (IMFs) Junio 2020

ADA¹, Inpulse² y la Fundación Grameen Crédit Agricole³ han unido fuerzas para monitorear y analizar de cerca los efectos de la crisis COVID-19 entre nuestros socios alrededor del mundo. Este monitoreo se llevará a cabo periódicamente durante todo el año 2020 con el propósito de evaluar la evolución y tendencia de los efectos de la crisis y las necesidades financieras y las medidas de adaptación implementadas por nuestros socios. Esperamos con este análisis constante y cercano contribuir, a nuestro nivel, a la estructuración de estrategias y soluciones de acuerdo con las necesidades de nuestros grupos de interés; así como la difusión e intercambio de información entre los diferentes actores del sector para la construcción conjunta de soluciones integrales y sistemáticas.

Este artículo se basa en las respuestas proporcionadas, entre el 18 y 27 de mayo, por 110 socios. Los cuales están presentes en 47 países distribuidos entre Europa, África, Asia y América Latina, 5 Regiones⁴ y 13 Subregiones del mundo⁵. En nuestro análisis, el 46% de las IMFs abordadas son muy pequeñas, con menos de 5 millones de activos (Nivel 3), el 47% de tamaño mediano, con una cantidad de activos entre 5 y 50 millones (Nivel 2) y el 7% con un tamaño más de 50 millones de activos (Nivel 1).⁶

En resumen

El período actual no deja indiferente a ninguna IMF o región del mundo. **La crisis relacionada con COVID-19 ha golpeado el corazón de la mayoría de las actividades del sector microfinanciero. Todas las instituciones encuestadas se han enfrentado a problemas comunes debido a la crisis como dificultades para realizar los desembolsos, cobro de reembolsos y reuniones con clientes, entre otras.** Estas actividades profundamente operativas, que están estrechamente vinculadas con el contacto y la reunión con los clientes, tienen consecuencias financieras significativas para las IMFs. La cartera y la gestión de riesgos se encuentran entre los primeros desafíos a corto plazo planteados por la crisis según más del 80% de nuestros socios.

Sin embargo, de esta investigación surgen diferencias regionales pronunciadas. **La crisis de salud, que evoluciona constantemente, no tiene el mismo impacto en todas las regiones del mundo, y no con la misma intensidad.** En el lado de las operaciones, por ejemplo, la dificultad o la imposibilidad de

¹ Sitio web de ADA: <https://www.ada-microfinance.org/fr>

² Sitio web de Inpulse: <https://www.inpulse.coop/>

³ Sitio web de Fundación Grameen Crédit Agricole: <http://www.gca-foundation.org/>

⁴ Las regiones y subregiones abordadas son: Asia (Asia meridional y sudoriental), EAC (Europa oriental y meridional y Asia occidental y central), ALC (Caribe, América Central y América del Sur), MENA (Oriente Medio y África del Norte), ASS (África Central, África Oriental, África Meridional y África Occidental).

⁵ El número total de IMFs que respondieron a la encuesta para cada región son: Asia: 15, EAC: 23, LAC: 36, MENA: 9, ASS: 27. Para un total de 110 instituciones.

⁶ Esta clasificación corresponde a la utilizada tradicionalmente en el sector microfinanciero. <http://www.microrate.com/media/downloads/2013/04/MicroRate-White-paper-Microfinance-Institution-Tier-Definitions.pdf>

recaudar ahorros no es un problema para todos. Esto concierne al 56% de las IMFs encuestadas en África Subsahariana y al 60% de las del sur de Asia, mientras que el tema apenas se menciona, o no se menciona, en otras regiones. Esto depende en particular de la estructuración de los mercados locales y de la capacidad de las instituciones para ofrecer este producto a sus clientes de acuerdo con la legislación vigente. Sobre las restricciones causadas por la crisis, observamos que una alta proporción de las IMFs en América Central, Asia Central y la región MENA son testigos de que es difícil para los empleados moverse o encontrarse con clientes en sucursales, a diferencia de las IMFs en el sur Asia oriental o África subsahariana.

El aumento de la cartera en riesgo también está teniendo diversos impactos dependiendo de la región. Por ejemplo, solo el 17% de las IMFs en Asia Central, Europa y ALC registraron un PAR 30 + R mayor al doble, mientras que este es el caso del 41% de las IMFs en África Subsahariana, del 27% de las ubicadas en el sur de Asia y del 33% de las presentes en MENA. Sin embargo, ninguna MFI de las regiones analizadas están libres del impacto negativo en sus portafolios. Esto sobre la consideración que, a nivel global, el 80% de los encuestados indicó un deterioro en la calidad de la cartera, impacto que representa un desafío para todo el sector a corto y mediano plazo.

Para abordar estos problemas, las necesidades de financiamiento de las IMFs también varían. Si bien el 58% de las IMFs encuestadas expresan necesidades de financiamiento adicionales, esto no es tan cierto para la región EAC. De hecho, el 57% de las IMFs en esta región informan que no tienen necesidades adicionales, y el 22% considera que sus necesidades de financiamiento han disminuido. Por otro lado, alrededor del 30% de las instituciones en las regiones MENA, ASS y ALC tienen necesidades de financiamiento que son entre el 20% y 50% más altas que lo previsto.

De manera amplia, la información recopilada demuestra la proactividad de las IMFs para enfrentar la crisis. En todo el mundo, las IMFs han multiplicado las medidas de ajuste para adaptarse a la crisis. Las instituciones han optado por no permanecer pasivos al enfrentar las consecuencias de la recesión económica mundial, para lo cual han constituido comités de manejo y monitoreo de la crisis, han elaborado planes de continuidad y han establecido debates con las partes interesadas. Finalmente, más allá de las dificultades coyunturales, las reflexiones dirigidas por gran parte de nuestros socios también están orientadas hacia un futuro con nuevas oportunidades, por ejemplo, a través de la focalización de nuevos mercados o el desarrollo de nuevos productos. Esto podría contribuir en el futuro a una mayor flexibilidad para nuestros socios, aunque esto aún no puede ser confirmado.

Impacto de la crisis COVID-19 en el sector microfinanciero: Una mirada desde la realidad de diferentes Instituciones Microfinancieras (IMFs) alrededor del mundo

El rigor de las medidas de contención sigue siendo variable entre los diferentes países. El 44% de nuestros socios indicó que en sus países hay confinamiento total y restricción completa de movimiento. **El 46% de nuestros socios, principalmente aquellos ubicados en la región ASS y ALC, informaron restricciones limitadas de confinamiento y movimiento parcial.** En contraste, el 10% de los socios, principalmente aquellos ubicados en ALC, declararon que no hay o hay muy pocas medidas de contención (sin confinamiento ni restricciones para viajar). El contexto de cada región es diferente y está determinado en gran medida, o totalmente, por las acciones establecidas por las autoridades gubernamentales. Mientras que en la región EAC parece haber una mayor uniformidad en las medidas de contención, no es lo mismo en América Latina, donde se han establecido medidas restrictivas de contención en algunos países, mientras que en otros este tipo de medidas aún no se ha contemplado.

Otro aspecto importante por considerar es que el proceso de propagación de la pandemia ha sido gradual entre las diferentes regiones del mundo. La crisis de COVID-19 no afectó a todas las regiones al mismo tiempo. A finales de 2019, el virus se extendió ampliamente en China, en marzo se había controlado en Asia, sin embargo, al mismo tiempo, Europa se estaba convirtiendo en el nuevo epicentro de la pandemia y la Organización Mundial de la Salud (OMS) hizo la declaración del virus como "pandemia global"⁷. Actualmente, América y África están siendo fuertemente afectados por el virus. La evolución de la pandemia en las diferentes regiones del mundo también determina de manera significativa el tipo de respuestas proporcionadas por nuestros socios, su nivel de afectación y seguramente la evolución de algunos de sus indicadores más relevantes. Tendencias a las que prestaremos atención en nuestras próximas encuestas y análisis.

La crisis del COVID-19 provocó la desaceleración e incluso la imposibilidad de realizar actividades esenciales por parte de nuestros socios

El 82% de nuestros socios informaron tener dificultades / imposibilidad de cobrar los reembolsos de préstamos como de costumbre. Esta dificultad parece afectar a los socios de todas las regiones, pero más significativamente a aquellos ubicados en MENA (100%), ASS (85%) y ALC (81%).

La segunda dificultad más relevante, señalada por el 80% de nuestros socios, es la imposibilidad de contactar los clientes en el campo. Los socios en la región MENA continúan siendo los más afectados (100%), seguidos por los ubicados en la región EAC (91%) y ALC (81%).

La tercera dificultad más relevante, manifestada por el 74% de nuestros socios, se relaciona con el desembolso de préstamos. Esta dificultad es un poco más relevante entre los socios ubicados en la región MENA (89%), ALC (81%) y ASS (78%).

Impactos de la crisis COVID-19 en nuestros socios



⁷ Ver artículo en inglés: "Propagation analysis and prediction of the COVID-19" en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2468042720300087>

Por otro lado, **para el 94% de nuestros socios, la comunicación con los clientes no parece ser una dificultad significativa.** Esto puede deberse, como se detallará más adelante, al uso significativo de sistemas digitales y tecnología para la comunicación remota. Asimismo, **el 94% de las IMFs informaron que sus empleados no están contaminados con COVID-19.** Esto representa un resultado muy satisfactorio de las medidas tomadas al comienzo de la crisis por nuestros socios para la protección de su personal.⁸

Las IMFs han enfrentado diferentes dificultades financieras debido al COVID-19

Para el 91% de nuestros socios, la creciente cartera en riesgo es la dificultad financiera más importante que han tenido que enfrentar debido a la pandemia. Esta es una dificultad presente en todas las regiones y todos los tamaños de las IMFs, sin embargo, preocupa al 100% en socios ubicados en la región MENA, el 93% en aquellos presentes en ASS y Asia, así como al 91% y 86% de aquellos ubicados en las regiones EAC y ALC respectivamente.

La reducción de cantidad de créditos también es una dificultad relevante para el 80% de nuestros socios. Esto es principalmente importante para el 93% de los que se encuentran en la región ASS y el 86% de los presentes en ALC.

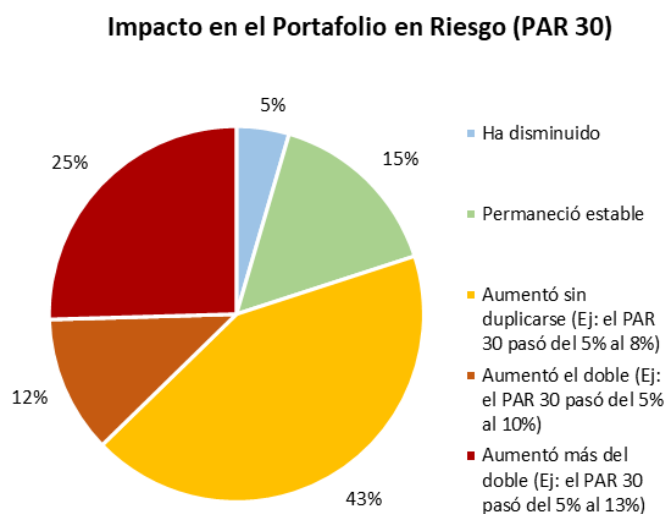
El aumento en los costos de materiales y equipos y la falta de liquidez fueron dificultades que enfrentaron el 46% y el 39% de los socios, respectivamente.

“Creemos que es posible que no tengamos fondos suficientes para desembolsos a fines de junio si la situación mejora en el campo” - Socio en Asia del Sur

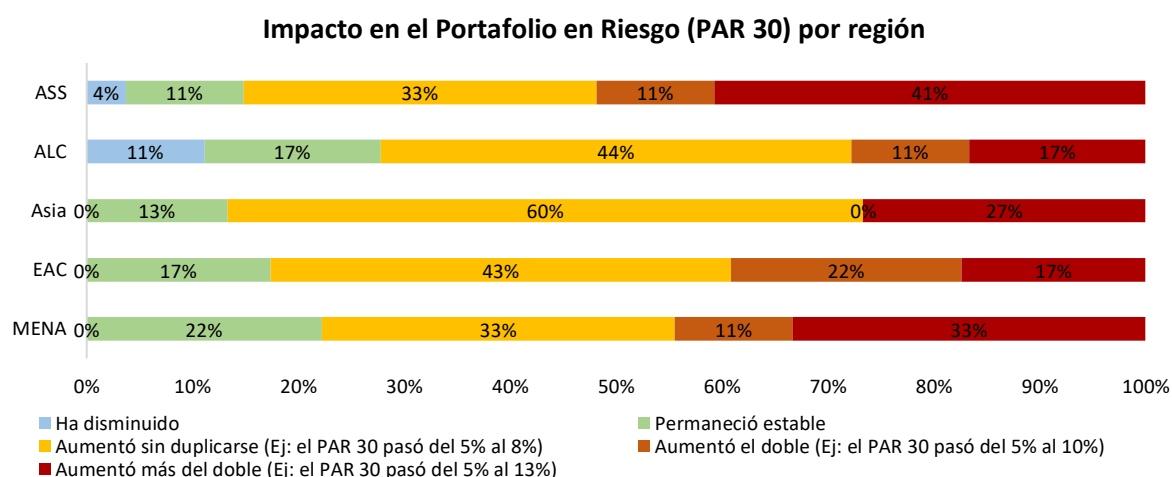


⁸ Según los artículos de Inpulse y la Fundación Grameen Crédit Agricole estas medidas se centraron principalmente en campañas de concientización sobre higiene así como en el teletrabajo: <https://www.inpulse.coop/assessment-coronavirus-effects-inpulse-partners/>, <http://gca-foundation.org/actualites/Les-institutions-de-microfinance-internationales-anticipent-les-premiers-effets-dune-recession>

En esta etapa el Portafolio en Riesgo (PAR 30) ya es una gran preocupación



El 80% de nuestros socios indicaron que su PAR 30 ha aumentado debido a la crisis del COVID-19. Sin embargo, para el 12% de los socios ha aumentado el doble y para el 25% ha aumentado más del doble. Para el 43% de los socios ha aumentado sin ser el doble. Los socios ubicados principalmente en Asia, ALC y EAC consideran que su PAR 30 ha aumentado sin que llegue aun a ser el doble, mientras que la mayoría de los socios de ASS informaron un aumento en PAR 30 de más del doble, seguidos por los socios de la región MENA.



Estrategias utilizadas para mitigar la crisis: desde la reestructuración del crédito hasta el uso de medios tecnológicos

Nuestros socios implementan diferentes medidas y operaciones financieras para mitigar y adaptarse a la crisis. El 75% de ellos, principalmente los ubicados en Asia (87%), han llevado a cabo la reestructuración de crédito con sus clientes. De otra parte, el 65% de los socios han frenado o detenido el desembolso de créditos. Esta medida ha sido implementada principalmente por socios ubicados en la región de ALC (78%) y menos utilizada por aquellos ubicados en la región MENA (44%).

“Análisis de las solicitudes de reprogramación para poder acompañarlas con préstamos de emergencia, pero esto realmente es caso por caso” - Socio en África Occidental

Medidas operativas implementadas



Otra estrategia relevante es la orientación de préstamos a clientes de sectores menos afectados por la crisis (por ejemplo, la agricultura). Esta es una medida realizada por el 51% de los socios, principalmente aquellos ubicados en la región ASS y EAC. Además, el 50% ha dado prioridad al reembolso de los créditos.

Asimismo, la comunicación con los clientes es una estrategia prioritaria entre nuestros socios. El 73% ha aumentado la comunicación con los clientes y el 50% tiene campañas de concientización sobre la higiene (esto a través de SMS, video, etc.).

La tecnología se utiliza como una herramienta importante para enfrentar la crisis. Los socios utilizan soluciones digitales existentes (en un 48% de los socios) o nuevas (en un 31% de los socios) para la comunicación con los clientes, así como la gestión de productos y servicios financieros.

"Planeamos mejorar el uso de herramientas digitales para la provisión de servicios, ayudar a los clientes a comercializar productos y diversificar sus negocios (...)" - Socio en Asia del Sur

Estrategias para la gestión del talento humano: desde medidas de higiene hasta el uso de medios tecnológicos

El 90% de los socios han suministrado equipos sanitarios al personal. El 82% de los socios llevan a cabo medidas de higiene en la oficina y el 70% realiza acciones de desinfección.

La organización de los tiempos de trabajo y los viajes al campo se indicó como otra medida de gran importancia. El 71% de los socios, principalmente los ubicados en las regiones MENA, ALC y Asia, implementaron el teletrabajo lo más posible. El 66% de los socios restringió o prohibió el movimiento en el campo. El 54% de los socios, principalmente ubicados en las regiones MENA y ALC, han reducido las horas de trabajo y el 52% de ellos han reducido las horas de servicio al cliente en las agencias.

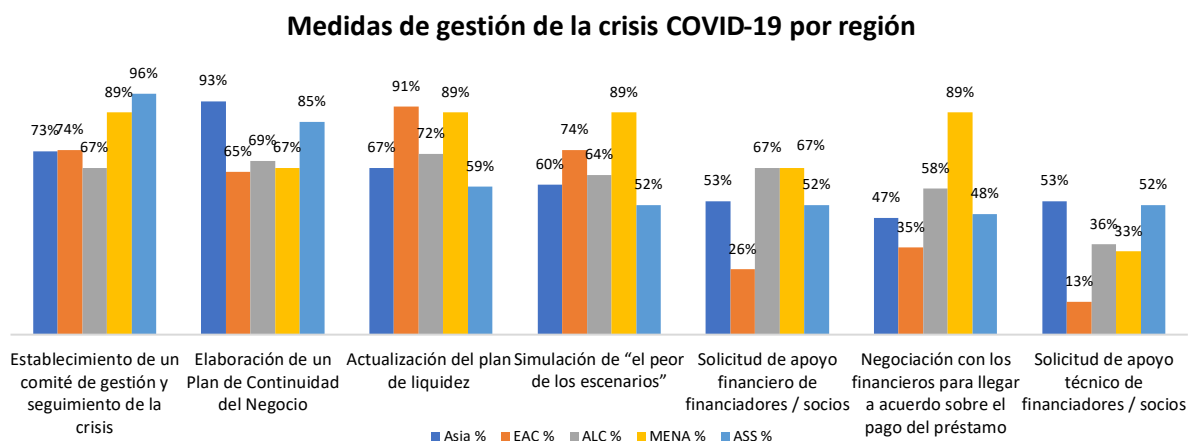
El uso de medios digitales para mantener la comunicación y las actividades laborales con los empleados también es relevante. El 82% utiliza soluciones tecnológicas para realizar reuniones en línea y el 57% las utiliza para compartir documentos en línea (principalmente socios de MENA y ALC). Además, el 46% proporcionó a sus empleados computadoras portátiles o tabletas de trabajo (principalmente las ubicadas en la región MENA, el 78%).

“Establecimos 2 grupos de comunicación de WhatsApp con el personal (uno para hablar Singhala y otro para hablar en tamil). Luego tuvimos comunicaciones periódicas con ellos durante el confinamiento”- Socio en el sur de Asia



Medidas de manejo de crisis

Se puede considerar que nuestros socios llevaron a cabo dos tipos principales de medidas para gestionar la crisis COVID-19 de manera relevante. El primer grupo contempla el desarrollo de las siguientes acciones internas para el análisis, monitoreo y seguimiento de los efectos de la crisis: el **78% de los socios estableció un comité de gestión ad hoc para monitorear la crisis**. Estas medidas fueron particularmente prioritarias entre los socios de la región ASS y MENA. **El 75% de los socios, principalmente aquellos ubicados en la región de Asia y ASS, prepararon un Plan de Continuidad de Negocios**. El 74% de los socios, principalmente aquellos ubicados en la región EAC y MENA, actualizaron el Plan de Liquidez. Además, el 65% realizó la *simulación del peor de los casos*, esta acción se llevó a cabo más en la región MENA que en la región ASS.

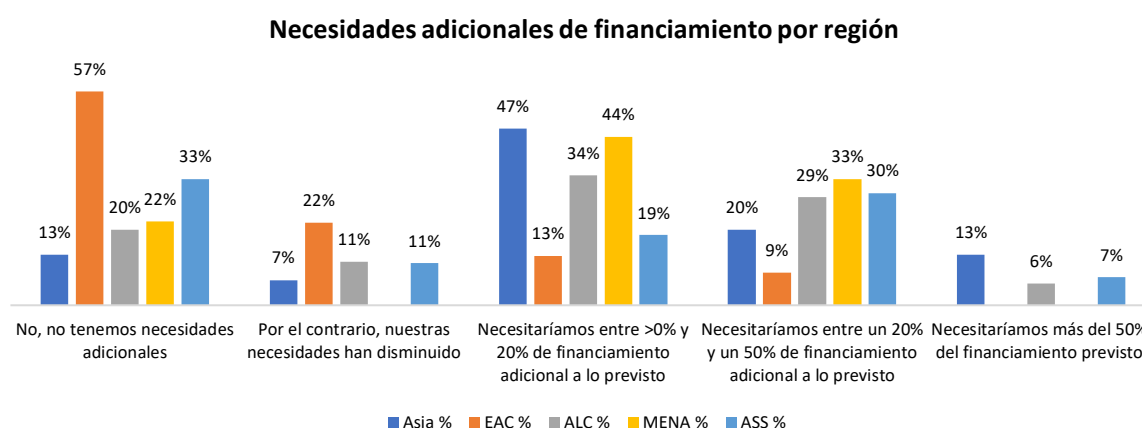


En el gráfico observamos, por ejemplo, que el 96% de los socios en la región ASS informaron haber implementado la medida "Establecimiento de un comité de gestión y monitoreo de la crisis", mientras que solo el 13% de la región EAC había solicitado "apoyo técnico de los financiadores/socios"

En el segundo grupo se encuentran las medidas de gestión destinadas a solicitar el apoyo de terceros. **El 53% de los socios, principalmente aquellos ubicados en MENA y ALC, solicitaron apoyo financiero de los financiadores/socios. El 52%, especialmente los ubicados en la región MENA, negociaron con los prestamistas para organizar el reembolso del préstamo.** Además, el 37% de los socios, particularmente aquellos ubicados en Asia y ASS, solicitaron apoyo técnico de los financiadores/socios. Estas tres acciones han sido menos desarrolladas por los socios ubicados en la región EAC, de los cuales la solicitud de asistencia técnica parece ser la medida la menos relevante.

Necesidades de financiamiento adicionales: ¿Qué se espera en los próximos meses?

El 30% de nuestros socios declararon que no tenían necesidades financieras adicionales y el 12% indicaron que sus necesidades han disminuido. Estas respuestas provienen principalmente de socios ubicados en la región EAC.



En el gráfico observamos que el 57% de los socios en la región EAC indicaron que no tenían necesidades financieras adicionales; mientras que el 47% de los socios en Asia y el 44% de los de la región MENA declararon que necesitaban entre >0% y 20% más fondos de lo esperado.

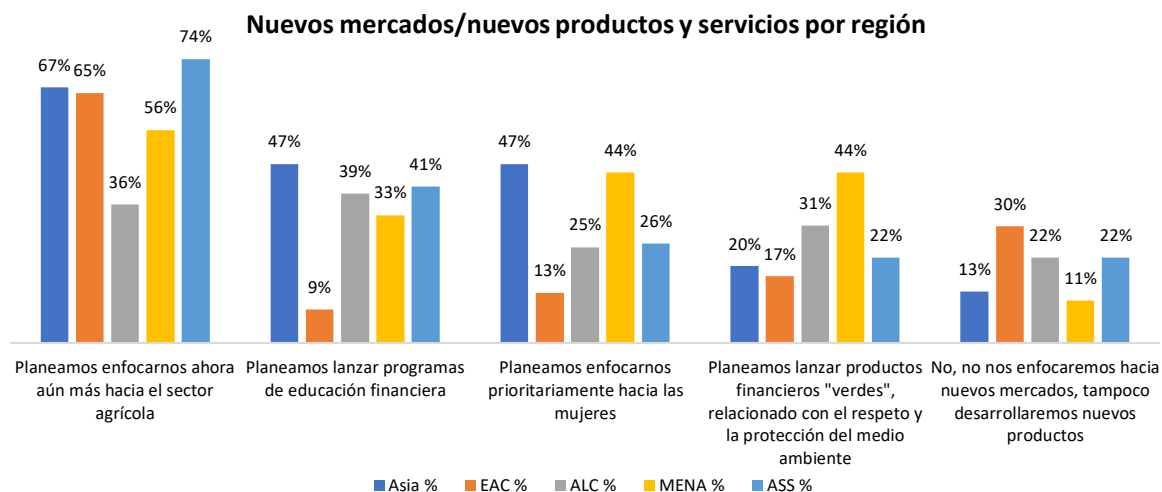
En contraste, el 58% de los socios indicaron que necesitarían financiamiento por montos mayores a los esperados. De estos, el 28%, principalmente aquellos ubicados en la región de Asia y MENA, informaron que necesitarían entre >0% y 20% más fondos de lo esperado. El 24%, principalmente los presentes en MENA, declararon que necesitarían entre el 20% y el 50%. Y el 6% de los socios, particularmente aquellos ubicados en Asia, informaron que necesitarían > 50% más fondos de lo esperado.

Mirando hacia el futuro a corto plazo: nuevos mercados o productos

En esta etapa, la mayoría de nuestros socios, equivalente al 57%, expresó interés en centrar más sus actividades en el sector agrícola. Este propósito parece ser particularmente más relevante entre los socios en las regiones ASS, Asia y EAC. Esto puede deberse al aumento de las necesidades de los clientes en este sector o a su identificación como uno de los sectores de producción menos afectados

por la crisis COVID-19 (aspectos ya previstos en los artículos elaborados por Inpulse y la Fundación Grameen Crédit Agricole)⁹.

Este supuesto será importante a investigar en nuestra siguiente encuesta, ya que en el sector agrícola convergen factores económicos, sociales y ambientales relevantes, como la asignación de una parte importante de la cartera de nuestros socios, la generación de cantidades significativas de empleos en algunos países y los posibles efectos negativos del cambio climático.



En el gráfico observamos que el 74% de los socios en la región ASS indicaron que planean centrarse más en el sector agrícola; mientras que el 44% de los socios en la región MENA declararon que planean lanzar productos financieros "verdes".

Por otro lado, el 37% de nuestros socios planean lanzar programas de educación financiera y el 27% planean centrarse más en los clientes mujeres.

“Planeamos promover la educación digital para las clientas (cultura digital)” – Socio en América del Sur

Estos son grupos de clientes y servicios tradicionalmente abordados en el sector de las microfinanzas, sin embargo, **el 25% de nuestros socios también manifestaron su interés en lanzar productos financieros "verdes" relacionados con la protección del medio ambiente.** ¿Podría este interés demostrar la mayor conciencia de nuestros socios sobre los problemas ambientales vinculados a sus acciones? ¿Representa esto el impulso de las microfinanzas verdes debido a la crisis COVID? ¿A qué tipo de productos verdes apuntarían nuestros socios? Estas son preguntas que también podrían ser relevantes a investigar en nuestra próxima encuesta.

Por el contrario, el lanzamiento de micro seguros relacionados con la higiene, la vida, la salud o los riesgos ambientales no parece relevante entre nuestros socios. Finalmente, el 22% de nuestros socios no planean en este momento centrarse en nuevos mercados o desarrollar nuevos productos.

⁹ Ver artículos en: <https://www.inpulse.coop/assessment-coronavirus-effects-inpulse-partners/>, <http://gca-foundation.org/actualites/Les-institutions-de-microfinance-internationales-anticipent-les-premiers-effets-dune-recession>