



Superendividamento de Micromutuários em Gana



Keeping clients first
in microfinance



Superendividamento de micromutuários em Gana

Um estudo empírico pela perspectiva da proteção ao cliente

Jessica Schicks

CERMi (Centre for European Research in Microfinance)
Solvay Brussels School of Economics and Management (SBS-EM)
Université Libre de Bruxelles (ULB)

Novembro de 2011



Keeping clients first
in microfinance



Sumário

Prefácio	iv
Agradecimentos	v
Parte I. Pesquisa empírica sobre superendividamento em Gana	1
Proteção dos clientes contra superendividamento	1
O mercado de microfinanças urbano de Gana	2
Como aprender sobre superendividamento pela perspectiva de um cliente	3
Parte II. Os sacrifícios dos micromutuários	6
Micromutuários em Gana	6
Superendividamento, estratégias para lidar com a situação e sacrifícios	7
As causas do superendividamento	12
Parte III. Perspectivas para o setor	16
O que aprendemos sobre superendividamento	16
Quais são as perspectivas para as microfinanças urbanas em Gana?	17
Quais são as implicações de políticas para o setor de microfinanças mais amplo?	17
Referências	19
Apêndice I: Os Princípios de Proteção ao Cliente	20
Apêndice II: Lista de sacrifícios dos mutuários	21
Figuras	
Figura 1. Medição do superendividamento pelos padrões de proteção ao cliente	5
Figura 2. Uma fragmentação detalhada dos usos de empréstimos por micromutuários	7
Figura 3. A prevalência de dificuldades de pagamento entre os micromutuários em Acra, Gana	8
Figura 4. O superendividamento de micromutuários em Gana	9
Figura 5. A aceitabilidade e frequência de sacrifícios de mutuários	10
Figura 6. Causas potenciais de superendividamento	14

Sumário

Proporcionar acesso a financiamento para os excluídos do sistema financeiro formal era e continua sendo a missão das microfinanças. O que mudou, no entanto, são os principais desafios no caminho para o sucesso. No passado, a sustentabilidade financeira do serviço era a principal dificuldade a ser eliminada. Hoje, a responsabilidade na prestação do serviço exige mais da nossa atenção.

Isso porque aconteceu algo que parecia praticamente impossível apenas alguns anos atrás. Em algumas partes do mundo em que os serviços de microfinanças se expandiram rapidamente, o problema não é mais a deficiência do acesso a financiamento, mas o acesso excessivo. Um fenômeno que antes só era conhecido em países industrializados alcançou o mundo em desenvolvimento: o superendividamento.

O superendividamento precisa ser levado muito a sério, em particular porque, em muitos países onde as microfinanças atuam, as redes de proteção ao cliente e de segurança social não são bem desenvolvidas. Assim, um cliente com uma dívida insustentável não pode declarar insolvência e esperar que os procedimentos oficiais pavimentem o caminho para um novo começo. Existem poucas agências de consultoria financeira pessoal e, na maioria dos lugares, não há sistema de segurança social para proporcionar uma renda de subsistência à família se um cliente de microfinanças ficar insolvente. Em suma, quando um cliente de microfinanças fica superendividado, ele está sozinho.

É por isso que instituições de microfinanças têm ainda mais responsabilidade pela proteção a seus clientes. Essas instituições têm uma missão social de ajudar seus clientes a melhorar sua vida pelo acesso a serviços financeiros—prestados de maneira responsável. Para dar orientação sobre como cumprir os padrões de financiamento responsável, a Smart Campaign (www.smartcampaign.org) desenvolveu os Princípios de Proteção ao Cliente com ampla participação do setor. A prevenção do superendividamento é um desses princípios. Sem dúvida, a maioria das principais IMFs está firmemente comprometida com esse princípio, como é evidenciado no fato de que a imensa maioria das 500 maiores IMFs do MIX endossaram a Smart Campaign. No entanto, um compromisso não é suficiente para pôr um princípio em prática. Isso é especialmente verdade quando há grandes lacunas de conhecimento, como no caso do superendividamento. Este estudo faz uma contribuição importante para aprofundar o conhecimento sobre esse tema complexo.

É surpreendentemente difícil chegar a um consenso quanto a uma definição firme de superendividamento e igualmente difícil determinar o ponto em que um indivíduo específico torna-se superendividado. Os prestadores de serviços financeiros geralmente identificam superendividamento com inadimplência crônica. Eles veem o estresse da dívida como uma incapacidade do cliente de fazer pagamentos regulares do empréstimo e só entram em ação quando se tornam necessárias cobranças de pagamentos em atraso ou reestruturação da dívida. Em alguns aspectos, essa abordagem assemelha-se à abordagem curativa em oposição à preventiva na medicina. Mais recentemente em mercados altamente competitivos, empréstimos múltiplos tomados em vários prestadores diferentes tornaram-se uma preocupação.

Para ser efetivo na prevenção do superendividamento, é essencial saber mais sobre a situação dos clientes. Este é exatamente o objetivo da pesquisa apresentada aqui, que escolheu o mercado de microfinanças urbano de Gana como exemplo. Este estudo parte da perspectiva do cliente, definindo superendividamento em termos da frequência e seriedade dos sacrifícios que os clientes fazem para pagar suas dívidas. Gana foi escolhida como um mercado que não viveu uma crise de superendividamento, mas tem um número significativo de instituições de microfinanças atendendo os mesmos clientes. O estudo revela que, embora a incidência de empréstimos múltiplos e de inadimplência não indique um mercado em crise, há muitos clientes em boa situação de crédito que fazem sacrifícios sérios e frequentes para conseguir pagar as dívidas. Há, portanto, uma defasagem entre prestadores e clientes quanto à percepção e experiência de superendividamento. Essa defasagem desafia os prestadores a ter mais cuidado ao analisar a situação dos clientes, ao mesmo tempo em que evitam a armadilha de restringir o acesso a financiamento (e, assim, afastar-se de sua missão). Esse não é um desafio fácil.

Embora estes resultados sejam restritos a um único país e certamente não respondam a todas as nossas dúvidas, eles oferecem novas observações pela perspectiva dos clientes que devem ser incorporadas ao nosso entendimento do superendividamento. Essas observações servirão como uma contribuição valiosa para melhorar os esforços das IMFs, em Gana e em contextos similares, para fazer com que a prevenção do superendividamento funcione na prática.

Elisabeth Rhyne
Centro para Inclusão Financeira
da ACCION International

Eva Terberger
Unidade Independente de Avaliação
de Cooperação Financeira
KfW Entwicklungsbank

Agradecimentos

Muitas organizações e indivíduos cooperaram para tornar este estudo possível. A autora gostaria de agradecer à Unidade Independente de Avaliação de Cooperação Financeira do KfW Entwicklungsbank e à Smart Campaign por sua cooperação e apoio financeiro. Este artigo beneficiou-se dessa contribuição para a elaboração da pesquisa e também dos comentários de Elisabeth Rhyne, diretora administrativa do Centro para Inclusão Financeira, e de Eva Terberger, Gunhild Berg, Ron Weber e Jan Schrader da Unidade Independente de Avaliação de Cooperação Financeira do KfW. O Departamento para a África do KfW, especialmente o Centro de Competência para o Desenvolvimento do Setor Financeiro, também teve um importante papel facilitador. Igualmente importantes, Rich Rosenberg (CGAP) e Prof. Marek Hudon (Centro para Pesquisa Europeia em Microfinanças) ofereceram contribuições valiosas para os primeiros rascunhos. Agradecemos à Marie Christine Adam Foundation e à German National Merit Foundation pelo financiamento.

Agradecimentos especiais a nossas IMFs parceiras em Gana, que nos apoiaram na seleção das amostras de clientes para as entrevistas: ProCredit Ghana, Opportunity International Ghana, Sinapi Aba Trust, EB-ACCION e Advans Ghana. Agradecemos também ao National Bank of Ghana, ao serviço de proteção ao crédito de Gana XDS Data e a nossos assistentes de pesquisa da MEL Consulting. Este projeto não teria sido possível sem eles. Por fim, somos extremamente gratos aos mutuários ganenses que compartilharam conosco suas dores e aspirações e nos deixaram conhecer sua situação financeira. Muitos o fizeram na crença de que, ao nos contar sobre suas dificuldades, melhorariam a experiência de micromutuários no futuro, e essa é também a nossa esperança.

Parte I. Pesquisa empírica sobre superendividamento em Gana

Desde seu início, o setor de microfinanças teve como objetivo oferecer acesso a serviços financeiros para micro e pequenos empresários insuficientemente atendidos e a famílias de baixa renda excluídas do mercado financeiro formal. O principal desafio estava em expandir o alcance e proporcionar acesso a tantos clientes quanto possível. Embora sempre houvesse alguma consciência de que o crédito para clientes individuais poderia não funcionar bem, não havia, de forma geral, preocupação com “excesso de crédito”, mas com “insuficiência” dele. Ao se expandir para alcançar populações de baixa renda cada vez maiores em países em desenvolvimento, o setor afastou-se de sua abordagem inicial de caridade e do seu foco em empréstimos para microempresas e passou a oferecer uma variedade maior de serviços financeiros. A maioria das instituições de microfinanças procura combinar viabilidade comercial com a missão social, e algumas instituições até seguem uma abordagem puramente comercial.

Reconhecendo que o crescimento e comercialização das microfinanças requerem esforços conscientes para manter e fortalecer o foco do setor em atender e beneficiar acima de tudo o seu grupo de clientes vulneráveis, a Smart Campaign representa um esforço global de emprestadores de microfinanças para proteger os clientes. A campanha desenvolveu um conjunto ativo de Princípios de Proteção ao Cliente¹ e diretrizes de implementação e está em diálogo constante com as principais instituições do setor. Ao colocar os clientes em primeiro lugar, a Smart Campaign pretende ajudar o setor de microfinanças a permanecer socialmente focado e financeiramente sólido.

Proteção dos clientes contra superendividamento

Um dos princípios de proteção ao cliente mais urgentes é evitar o superendividamento. Uma disseminação do superendividamento representaria um sério risco para o impacto das microfinanças na vida dos mutuários, na sustentabilidade financeira de instituições de microfinanças (IMFs) e na reputação do setor com governos, doadores e investidores. O relatório “Microfinance Banana Skins” de 2011 sobre riscos das microfinanças classificou como mais altos três riscos que estão estreitamente ligados ao desafio de superendividamento: risco de crédito, risco de reputação e concorrência².

Necessidade urgente de pesquisa. O reconhecimento do superendividamento como uma prioridade do setor e a disposição de IMFs e investidores a investir na prevenção do superendividamento são passos importantes para a proteção dos clientes em microfinanças. No entanto, para que os esforços sejam efetivos, o setor precisa de um entendimento sólido do fenômeno; do significado do superendividamento pela perspectiva de clientes de microfinanças; da prevalência do fenômeno fora de mercados em crise como a Bósnia, Nicarágua e algumas regiões da Índia; e dos mecanismos que podem pôr os clientes em risco. Para avaliar quais medidas de prevenção são mais úteis entre as sugestões típicas, como a introdução de serviços de proteção ao crédito, realização de campanhas educativas ou enrijecimento dos padrões de empréstimos, precisamos obter um entendimento sólido do que significa o superendividamento para os clientes de microfinanças na prática.

Este artigo baseia-se em um estudo que a autora realizou como parte de sua pesquisa de PhD³. O projeto de pesquisa foi elaborado e implementado com o apoio do Departamento Independente de Avaliação do banco de desenvolvimento alemão KfW Entwicklungsbank e da Smart Campaign, patrocinado pelo Centro para Inclusão Financeira da ACCION. Seu objetivo é abordar as questões mais urgentes sobre superendividamento pela perspectiva dos clientes de microfinanças. Em vez de trabalhar com os indicadores usuais de gestão de risco de superendividamento, o estudo usa uma definição de superendividamento baseada nas experiências subjetivas de micromutuários com seus empréstimos.

1. Ver Apêndice 1 para a lista de Princípios de Proteção ao Cliente. Depois de focar inicialmente em microcrédito, eles foram revisados em julho de 2011 para incluir todos os produtos financeiros.

2. Lascelles e Mendelson (2011).

3. Aguardar as próximas publicações acadêmicas da autora para mais detalhes sobre definições, causas e precursores de superendividamento.

O propósito deste artigo é informar tomadores de decisões que estejam promovendo a inclusão financeira em países em desenvolvimento sobre o desafio do superendividamento e apoiar seus esforços para proteger os mutuários pobres. Visa a enriquecer o debate público com contribuições diretas de clientes de microfinanças. O artigo:

- Destaca as **experiências de micromutuários** para pagar seus empréstimos.
- **Mede a prevalência** de dificuldades com dívidas em um mercado de microfinanças que, embora comece a enfrentar concorrência, está longe dos níveis excepcionais de dívida encontrados em países que passaram por crises recentes.
- Sugere quais podem ser os **impulsionadores do superendividamento** e refuta alguns pressupostos comuns do debate atual sobre superendividamento.
- Oferece orientação para o setor sobre como pensar no fenômeno do superendividamento por uma perspectiva de proteção ao cliente e como identificar **riscos de superendividamento** em outros mercados.
- Identifica **oportunidades de evitar superendividamento**.

O aprendizado vai além de Gana. Embora os resultados sejam, claro, específicos para o mercado de microfinanças urbano de Gana onde este estudo foi realizado, acreditamos que eles podem enriquecer o debate sobre superendividamento em um nível muito mais amplo. Sendo este o primeiro estudo empírico que analisa a perspectiva dos clientes sobre superendividamento de forma tão detalhada, seu público inclui IMFs de todos os países que tenham alcançado o nível mínimo de inclusão financeira e concorrência em que o superendividamento possa surgir, investidores em microfinanças, governos e reguladores, além de consultores e assessores em inclusão financeira. Dadas as suas descobertas específicas para produtos de empréstimos, sua contribuição para buscar a opinião dos próprios clientes e seu foco em um mercado de microfinanças bastante “médio” que ainda não está em crise, o artigo pode interessar também a IMFs de mercados de microfinanças mais jovens e pode contribuir para o desenvolvimento de produtos que melhorem a experiência de crédito de clientes de microfinanças em todo o mundo.

O mercado de microfinanças urbano de Gana

Gana desenvolveu um mercado de microfinanças ativo nos últimos anos, atendendo 358.717 tomadores de empréstimos no final de 2009 com uma carteira de cré-

dito bruta de US\$ 131,2 milhões⁴. As IMFs de Gana começaram a sentir sinais da competição, especialmente nos mercados urbanos mais comuns, como o centro de Acra. Os agentes de crédito informam um aumento nas dificuldades de pagamento. Em 2009, duas IMFs de Gana fizeram um pequeno estudo sobre empréstimos múltiplos e encontraram razões para preocupação de que os mutuários talvez estivessem começando a ficar muito endividados e a combinar empréstimos de vários emprestadores ao mesmo tempo⁵. Além disso, apoiando-se em vários indicadores altamente preliminares de riscos potenciais de superendividamento em mercados de microfinanças, um estudo do Centro para Microfinanças da Universidade de Zurique descreve Gana como um mercado com um risco médio a ligeiramente alto de superendividamento⁶.

Nenhum sinal de crise. No entanto, a penetração das microfinanças na população de baixa renda de Gana ainda é bastante baixa: de sua população em idade produtiva abaixo da linha de pobreza, apenas 9% têm microempréstimos. No Quênia, esse número é 14%, no Equador é 21% e na Mongólia é 51%⁷. O estudo do Centro para Microfinanças mencionado acima encontrou que Gana tem a menor taxa de penetração do mercado de microfinanças entre os 12 países da amostra. A pesquisa do FINSCOPE que foi feita recentemente para medir o acesso financeiro em Gana encontrou que 44% dos adultos ganeses não têm acesso a banco. Eles não acessam serviços financeiros nem formais nem informais. Nos mercados urbanos de Acra, esse número ainda está em 30%, o que indica que há espaço para mais crescimento do setor de microfinanças.

Além disso, as principais IMFs de Gana utilizam uma metodologia de empréstimos bastante cuidadosa. Não encontramos nenhuma evidência de que elas roubassem clientes de concorrentes deliberadamente ou que empurrassem para os clientes empréstimos maiores do que eles precisam. Em vez disso, as IMFs neste estudo restringem rotineiramente o tamanho dos empréstimos, raramente desembolsam a quantia total

4. www.mixmarket.org. O site oferece relatórios das próprias instituições, com responsabilidade limitada, mas representa os melhores dados disponíveis para essa visão de alto nível do setor. Os números podem subestimar um pouco o escopo das microfinanças em Gana, uma vez que nem todas as instituições reportam-se ao MIX Market. Todos os dados informados são de 2009, salvo informação em contrário.

5. Grammling (2009).

6. Kappel et al. (2010).

7. Essas são estimativas de alto nível baseadas em dados do MIX Market e do CIA World Fact Book, contando apenas a cobertura de microfinanças. Os números provavelmente seriam ligeiramente mais baixos com a dedução de mutuários com mais de um empréstimo.

solicitada pelo cliente e enfatizam avaliações detalhadas da capacidade de pagamento. Elas tendem a fazer empréstimos apenas para fins profissionais, educam os mutuários para serem cuidadosos com o uso de seu empréstimo e procuram se assegurar de que eles obterão os retornos necessários para cobrir a dívida. Os mutuários também informam que ouvem das IMFs mensagens fortes sobre o cuidado com empréstimos múltiplos. Ao mesmo tempo, empréstimos múltiplos simplesmente não são uma opção para muitos: quando os entrevistadores tentavam motivar os clientes a dizer a verdade sobre seu número de empréstimos, os clientes muitas vezes até se surpreendiam com a pergunta: *“Mas ninguém mais emprestaria para mim! Se não fosse minha IMF, eu não tenho ninguém que me daria ajuda”*, respondiam. *“Como posso pegar dinheiro emprestado em outro lugar? Eu não conheço ninguém!”*

Aprender com um mercado normal. Esta pesquisa analisa um mercado de microfinanças que ainda não está sofrendo uma crise explícita de superendividamento. O mercado em Gana atingiu um certo nível de desenvolvimento, mas que pode ser considerado bastante “usual” no setor de microfinanças. Em vez de destacar as desvantagens de casos extremos, o projeto informa os leitores sobre as experiências comuns de micromutuários com suas dívidas em circunstâncias normais. Enfatiza que riscos são uma característica inerente em qualquer atividade de conceder e tomar empréstimos e que a metodologia de microfinanças ainda pode se aperfeiçoar e adaptar-se cada vez melhor a esses riscos.

Ao mesmo tempo, é uma boa notícia que, nesse segmento de mercado, os resultados não mostrem que as microfinanças em Gana estejam seriamente superaquecidas. Com esta pesquisa, podemos questionar algumas das preocupações originais quanto a um início de sobreposição de emprestadores em Gana, pelo menos entre as instituições de empréstimos mais profissionalmente administradas. A maioria de seus mutuários não está atualmente enfrentando níveis extremos de dívidas, ciclos viciosos de empréstimos de múltiplas fontes e níveis altos de inadimplência. Ainda assim, vamos mostrar que há uma necessidade de melhorar as medidas de proteção ao cliente para evitar que os micromutuários tenham dificuldades com seus empréstimos.

Como aprender sobre superendividamento pela perspectiva do cliente

Como o debate sobre superendividamento é relativamente novo para os promotores de inclusão financeira,

há ainda muita ambiguidade a respeito do conceito. Antes de podermos compreender as causas e consequências do superendividamento em mais detalhes, é necessário, portanto, estabelecer uma medição para identificar quais mutuários estão superendividados.

Uma abordagem do superendividamento com base nos sacrifícios. Por trabalhar com um foco na proteção dos clientes, este projeto de pesquisa usa uma definição de superendividamento voltada para o cliente, em vez de indicadores comuns como índices de serviço da dívida ou insolvência/inadimplência. Este estudo considera que índices de serviço da dívida são muito imprecisos e inflexíveis para levar em conta as circunstâncias individuais de cada mutuário. Enquanto algumas famílias conseguem separar regularmente 30% de sua renda para pagamento de dívidas, para outras isso pode ser uma dificuldade séria. A inadimplência como uma abordagem para medir o superendividamento é igualmente inadequada para nossos propósitos: ela reflete apenas os últimos estágios do superendividamento, enquanto os problemas, quase sempre, começaram muito antes. A inadimplência avalia as consequências do superendividamento por uma perspectiva de gestão de risco, mas não leva em conta as dificuldades de micromutuários que, com frequência, estão fazendo grandes esforços para poder pagar seus empréstimos⁸.

Na verdade, pela perspectiva do cliente, micromutuários que só conseguem pagar a custos inaceitavelmente altos, como passar fome, vender pertences domésticos essenciais ou tirar os filhos da escola, também devem contar como superendividados. Embora incentivos fortes ao pagamento sejam um fator de sucesso importante na metodologia das microfinanças, por uma perspectiva de proteção ao cliente há limites para os sacrifícios que os mutuários devem ter que fazer. Em países desenvolvidos, as regulamentações de insolvência incluem um nível mínimo de subsistência, mas a maioria dos micromutuários não se beneficia dessa proteção, ou já vive abaixo de um nível mínimo de subsistência.

Como resultado, este estudo trabalha com a seguinte definição: *“Um cliente de microfinanças está superendividado se estiver lutando continuamente para cumprir os prazos de pagamento e tiver, estruturalmente, que fazer sacrifícios indevidamente altos relacionados a suas obrigações de empréstimo”* (Schicks, 2010). O termo *“estrutural”* refere-se a uma perma-

8. Ver Schicks e Rosenberg (2011) para uma discussão de definições de superendividamento e Schicks (2010) para uma perspectiva mais acadêmica.

nência dos problemas ao longo do tempo, para evitar que mutuários que tenham problemas ocasionais com pagamentos sejam contados como superendividados (ver abaixo). Para evitar a imposição de nossas próprias visões culturais aos clientes de Gana, os únicos que podem determinar em que ponto os sacrifícios se tornam “indevidamente altos” são os próprios mutuários. A proteção ao cliente tem a ver com impedir que os clientes sejam prejudicados e o sofrimento é uma experiência muito subjetiva. Para entender de fato como os clientes se sentem e em que extensão eles enfrentam sofrimento, apoiamos-nos, portanto, em seu julgamento subjetivo⁹.

Nossa medição na prática. Para pôr em prática essa definição de superendividamento, aplicamos 531 questionários estruturados e fizemos 10 entrevistas qualitativas com micromutuários em Acra, a capital de Gana e o centro do setor de microfinanças nacional. O projeto foi possibilitado pela participação do serviço de proteção ao crédito XDS de Gana e de cinco das principais instituições de microfinanças do país: ProCredit Ghana, Opportunity International Ghana, Sinapi Aba Trust, EB-ACCION e Advans Ghana. Juntas, nossas IMFs parceiras constituem quase metade do mercado de microfinanças ganense em termos de número de clientes (45% em 2008, 44% em 2009) e em termos de carteira de crédito bruta (46% em 2008, 43% em 2009), conforme informado para o MIX Market.

De todos os micromutuários ativos nas agências de Acra de nossas cinco instituições parceiras, retiramos uma amostra aleatória de clientes de microfinanças e entramos em contato com eles por meio de uma equipe independente de pesquisadores para entrevistas anônimas em um local escolhido pelos clientes¹⁰. Foi usada sobreamostragem de clientes inadimplentes de acordo com os dados do sistema de informações gerenciais (SIG) das IMFs. Para fins de avaliação, corrigimos esse viés, bem como a taxa de resposta de diferentes grupos, com pesos de amostragem¹¹. Todos os dados

9. A adequação das definições de superendividamento depende de sua finalidade. Apesar de seu valor em um contexto de pesquisa, uma medição subjetiva não é adequada, por exemplo, para procedimentos jurídicos como regulamentações de insolvência.

10. Definimos como micromutuários todos os clientes das IMFs com empréstimos pessoais ativos abaixo de 5.000 cedis ganenses (GH¢); taxa de câmbio aproximada 1 GH¢ = 0,7 USD. Na maioria de nossas instituições parceiras, todos os empréstimos da carteira são abaixo de 5.000 GH¢. Mais da metade de todos os empréstimos da amostra são abaixo de 1.000 GH¢ e quase todos são abaixo de 2.000 GH¢. As entrevistas foram feitas, de modo geral, na casa ou no local de trabalho do entrevistado.

11. A sobreamostragem foi usada para ter um número suficientemente grande de observações de clientes com sérias dificuldades

informados neste estudo resultam de análise ponderada e são, assim, representativos da população da pesquisa.

Nosso guia detalhado de entrevista cobriu:

- Informações sociodemográficas e econômicas sobre o mutuário e sua família
- Informações sobre seus empréstimos em aberto, formais ou informais
- O detalhamento de todos os sacrifícios que o mutuário precisou fazer no último ano para pagar empréstimos
- Um teste de educação financeira
- Uma experiência para testar a aversão ao risco
- Perguntas gerais sobre a experiência do mutuário com IMFs.

A parte mais inovadora dessas entrevistas—e o núcleo de nossa análise—é a tabela de sacrifícios dos mutuários. Ao deixar os mutuários falarem sobre o tema primeiro e, depois, verificarem se havia algum item adicional com a ajuda de uma lista predefinida, os entrevistadores obtiveram informações sobre as dificuldades que os mutuários enfrentam para pagar seus empréstimos e sobre todos os sacrifícios que eles fazem relacionados aos pagamentos. A lista de sacrifícios está no Apêndice 2. Os entrevistados atribuíram pesos a cada sacrifício individual com base em sua frequência (“quantas vezes você teve que fazer este sacrifício?”)¹² e em sua aceitabilidade (“você achou esse sacrifício aceitável para a finalidade de pagar o empréstimo?”)¹³. Como resultado, alguém poderia dizer que “fazer cortes na alimentação” era totalmente aceitável, quando envolvia, por exemplo, simplesmente substituir carne por comidas mais ba-

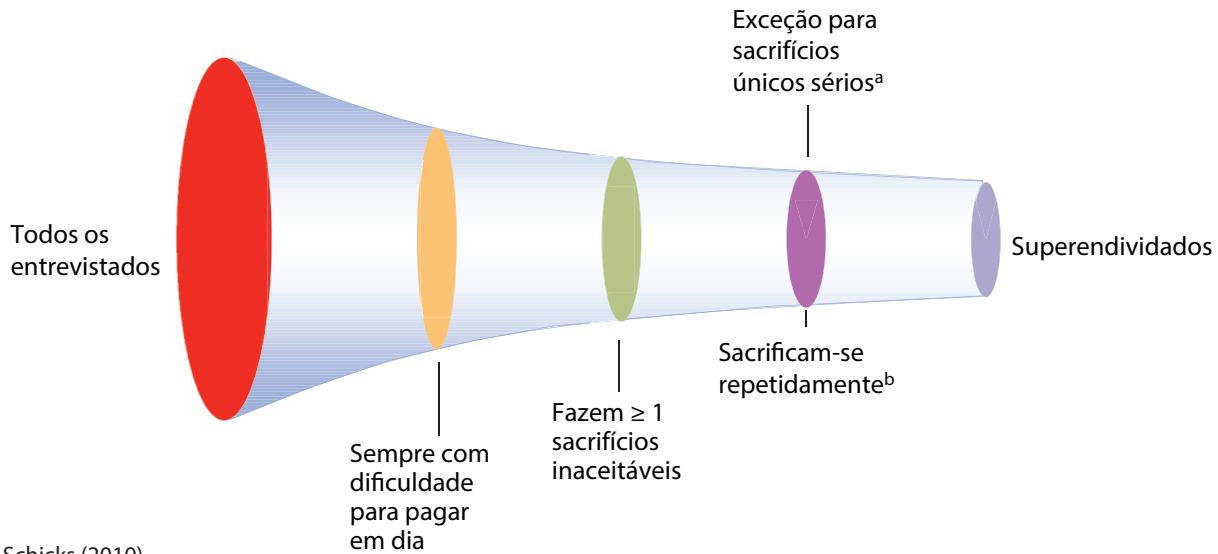
de pagamento, dada sua baixa porcentagem na população e uma taxa de resposta esperada abaixo da taxa do mutuário médio.

Em algumas IMFs, a sobreamostragem de clientes em grupo envolveu sobreamostragem de grupos inadimplentes em vez de indivíduos. Para a análise, a fim de garantir uma amostra representativa, todos os entrevistados receberam pesos individuais de acordo com a sua instituição emprestadora, situação de inadimplência e metodologia de empréstimo. Não houve disparidades de gênero para serem corrigidas.

12. “Uma vez no último ano”, “1–3 vezes no último ano”, “> 3 vezes, mas não com frequência” ou “Com frequência no último ano”. Para um entrevistado que fizesse cortes na alimentação em vários momentos por uma semana inteira, em vez de em dias individuais, cada semana contou como uma única ocorrência. Neste estudo, experiências com sacrifícios >3 vezes contam como sacrifícios “repetidos” ou “frequentes”.

13. “Facilmente aceitável”, “Razoavelmente aceitável”, “Não muito aceitável” ou “Não aceitável”. Neste estudo, agrupamos as duas primeiras categorias em “aceitável” e as duas últimas em “inaceitável”.

Figura 1. Medição do superendividamento pelos padrões de proteção ao cliente



Fonte: Schicks (2010).

a. Não é necessário experiência repetida para sacrifícios inaceitáveis de sofrer uma apreensão de bens, tomar um novo empréstimo para pagar um antigo ou vender/penhorar bens.

b. >3 sacrifícios inaceitáveis ou ≥ 1 sacrifício inaceitável feito > 3 vezes.

ratas. Outro mutuário poderia avaliar que reduzir sua alimentação não era aceitável, uma vez que a estava restringindo a uma única refeição por dia e ficando com fome a maior parte do tempo.

Seguindo a definição acima, os mutuários são superendividados se enfrentarem dificuldade para pagar seus empréstimos em dia e fizerem sacrifícios inaceitáveis estruturalmente. Sacrifícios contam como estruturais quando ocorreram repetidamente, mais de três vezes. Sacrifícios únicos típicos como uma apreensão de bens, obtenção de novo empréstimo para pagar um antigo e vender ou penhorar pertences para fazer o pagamento contam como gatilhos de superendividamento mesmo que o entrevistado os tenha experimentado uma única vez. Nesses casos, uma ocorrência única já é um sinal de problemas de pagamento estruturais¹⁴. A Figura 1 mostra uma visualização gráfica dessa medição como um funil em que entraram todos os 531 entrevistados. Em cada filtro, os mutuários que não atendem aos respectivos critérios de superendividamento

14. Esses sacrifícios ou têm efeitos de longo prazo (ex., ajuda para pagar várias prestações) ou só são acionados por problemas de longo prazo (ex., uma apreensão de bens após 90 dias de inadimplência). Somente ocorrências inaceitáveis de acúmulo de empréstimos e, portanto, sacrifícios sérios atuam como gatilhos, o que exclui, por exemplo, jogar com empréstimos apenas para fins de gestão de liquidez. Como para todos os sacrifícios, a gravidade do critério de acúmulo de empréstimos pode diferir em outros contextos de pesquisa/país; nossos entrevistados em Gana tentam evitar isso a todo custo. De qualquer modo, essa exceção não tem um impacto substancial sobre os resultados.

saem. No final, apenas os entrevistados no lado direito do funil, que cumprem todos os critérios de superendividamento, são contados como superendividados.

Uma advertência. Antes de descrevermos nossas descobertas na próxima seção, gostaríamos de destacar uma fonte potencial de mal-entendidos: nossos entrevistados indicaram que percebem seus sacrifícios como estando relacionados aos pagamentos do empréstimo. Além disso, 86% deles afirmam que não faziam nenhum sacrifício, ou faziam menos sacrifícios, antes do empréstimo. No entanto, nossa análise não investiga causalidade. Não estamos dizendo, e não podemos afirmar pelos nossos dados, que os microempréstimos causaram problemas para os mutuários. O aumento das dificuldades financeiras também pode ter sido a razão para alguns deles terem começado a recorrer a empréstimos. Similarmente, dificuldades durante o prazo do empréstimo não estão necessariamente relacionadas ao impacto geral que um empréstimo tem na vida dos mutuários no longo prazo. Na verdade, a ampla maioria de nossos entrevistados, mesmo com dificuldades, afirmou que não se arrepende da quantia tomada em empréstimo e muitos deles queriam poder ter obtido uma quantia maior¹⁵.

15. Parte desse fenômeno pode dever-se a uma série de tendências que discutiremos na próxima seção. Ainda assim, devemos levar a sério a opinião dos mutuários e não ser rápidos demais em adotar esforços de proteção ao cliente que sejam, na verdade, paternalistas e não beneficiem os mutuários, talvez reduzindo excessivamente o acesso financeiro outra vez.

Parte II. Os sacrifícios dos micromutuários

A próxima seção trará as vozes de micromutuários de Gana, proporcionando insights sem precedentes das experiências de mutuários que lutam para pagar seus empréstimos. Descreveremos primeiro os mutuários ganenses típicos da forma como os encontramos em nossa amostra. Depois exporemos quais sacrifícios os mutuários estão fazendo, quais são as estratégias mais comuns para conseguir manter os pagamentos regulares e que experiências mais causam sofrimento aos mutuários. Os mutuários que ultrapassam os limites de sacrifícios definidos acima são considerados superendividados. Discutiremos como essas dificuldades relacionam-se à percepção que os mutuários têm de seus empréstimos. No final da seção, o documento sugerirá algumas primeiras indicações de quais podem ser as causas de superendividamento.

Micromutuários em Gana

Os micromutuários em nossa amostra ganense podem, de modo geral, ser considerados clientes de microfinanças típicos: 72% de nossos entrevistados são mulheres, a maioria casadas. As etnias mais frequentes são as predominantes em Acra, especialmente Akan (65%), Ewe (14%) e Ga (12%). Quase sem exceção, a principal fonte de renda de nossos micromutuários é o trabalho autônomo. A maioria dos negócios (82%) tem sua atividade em comércio, importando bens do exterior ou comprando no atacado e vendendo em pequenas lojas de conveniência ou mercados. Serviços como cabeleireiro e manufatura respondem por apenas uma pequena proporção das microempresas. Apenas sete mutuários (1,3%) têm emprego permanente como trabalhadores assalariados.

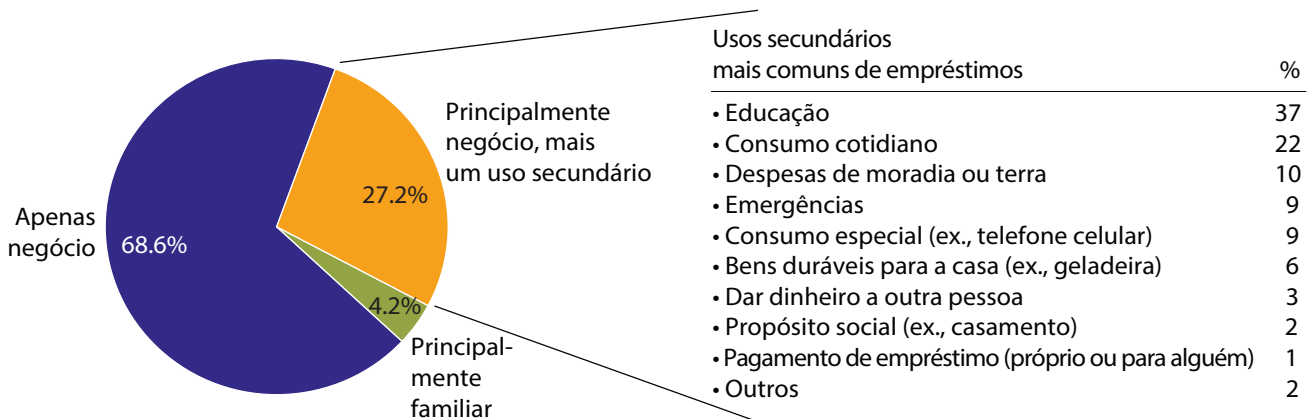
Pobres, mas não extremamente pobres. A amostra confirma que, embora levem vidas vulneráveis com baixa renda, os clientes de microfinanças típicos não são extremamente pobres. Em média, uma família entrevistada vive com 500-650 GH¢ por mês, cerca de US\$ 400. Com aproximadamente cinco membros por família, isto está claramente acima da linha de pobreza local (Banco Mundial, 2011) ou da linha de pobreza internacional de US\$ 2 por pessoa por dia. A mediana de bens pessoais de todas as famílias de nossa amostra de micromutuários é de cerca de 6.000 GH¢. Mais da metade dos empréstimos (59%) é de menos de 1.000 GH¢ no momento do desembolso e a maioria deles (87%) está abaixo de 2.000 GH¢.

Mutuários cuidadosos e experientes. Uma vez que os mutuários tenham acesso a uma IMF, eles tendem a tomar empréstimos repetidamente, muitos seguindo o modelo tradicional de ciclos de empréstimos em empréstimos em grupo ou solicitando novos empréstimos individuais, o que demonstra que eles valorizam os serviços das IMFs. Em nossa amostra, 68% dos mutuários têm experiência anterior de empréstimos em instituições semi(formais), 41% deles tendo tomado empréstimos por vários anos seguidos. Mesmo assim, o grupo de mutuários com um único empréstimo semiformal até o momento (32%) é uma parcela relevante da amostra.

A amostra está dividida mais ou menos igualmente entre empréstimos em grupo (48%) e individuais (52%). No entanto, as práticas diferem entre as instituições de crédito. ONGs e emprestadores com raízes em ONGs concedem mais empréstimos em grupo, enquanto algumas das IMFs mais comerciais focam quase exclusivamente em empréstimos individuais. Em termos do uso do empréstimo, a ênfase em empréstimos para negócios é muito forte; 96% dos empréstimos são usados pelo menos em parte para fins profissionais¹⁶. Repetindo as mensagens dos emprestadores, muitos mutuários afirmam que nunca fariam diferente disso, porque o uso de empréstimos para consumo torna os pagamentos muito difíceis. Eles tendem a se mostrar bastante curiosos, mas um tanto incrédulos, quando os entrevistadores perguntam sobre outras possibilidades de uso. No entanto, 27% de todos os mutuários admitem que, além de investir em seu negócio, também usaram parte do empréstimo para um fim pessoal ou familiar. Desses, educação (37%) e consumo cotidiano (22%) são de longe os usos mais comuns para empréstimos. Seguem-se despesas de moradia ou terra (10%), emergências (9%), consumo especial como um telefone celular (9%) e aquisição de bens duráveis para a casa (6%).

16. Esta é uma informação apenas aproximada, pois não leva em conta a fungibilidade do dinheiro, mutuários investindo menos de seus recursos familiares no negócio quando recebem o empréstimo e, assim, subsidiando indiretamente seu consumo. Além disso, muitos mutuários informam não investir a quantia inteira do empréstimo, mas guardar uma parte substancial dele para os primeiros pagamentos, sem perceber ou informar isso como um uso do empréstimo para fins de consumo.

Figura 2. Uma fragmentação detalhada dos usos de empréstimos por micromutuários



Os mutuários ou são muito cuidadosos quanto a tomar empréstimos múltiplos ou simplesmente enfrentam restrições de acesso: o número máximo de empréstimos ao mesmo tempo informado por qualquer mutuário é três. Apenas 8% dos mutuários tomam empréstimos de mais de um emprestador em paralelo, dos quais menos de 1% tomam empréstimo de três emprestadores ao mesmo tempo. Embora informações dos próprios mutuários possam subestimar fenômenos que lhes pareçam difíceis de admitir, como empréstimos múltiplos, inadimplência e sacrifícios, não encontramos evidências de que os mutuários estejam mentindo sobre seus empréstimos, pelo menos no que se refere a empréstimos formais: suas informações são consistentes com o que encontramos no SIG das IMFs participantes. Em vez disso, o nível baixo de empréstimos múltiplos pode se dever em grande medida às decisões de crédito sensatas das instituições participantes e, assim, talvez não se aplique a outras IMFs no mesmo mercado de crédito.

Empréstimos úteis. Embora este não seja um estudo do impacto dos empréstimos, pedimos que os mutuários fizessem uma avaliação subjetiva de seus retornos do investimento. De todos os mutuários que investiram o empréstimo no negócio, 43% informam que seus ganhos aumentaram significativamente e regularmente devido ao investimento; 40% informam aumentos na renda que não foram suficientes ou estáveis o bastante para cobrir os pagamentos do empréstimo, pelo menos durante o período do empréstimo. Os 17% restantes dos entrevistados não tiveram um aumento permanente nos ganhos como resultado do empréstimo.

No geral, embora estivéssemos examinando neste estudo os muitos desafios para o pagamento das dívidas, foi reconfortante perceber quantos mutuários se surpreenderam com nossas perguntas. Para um número

significativo deles, os benefícios de tomar um empréstimo eram totalmente óbvios e os pagamentos eram suficientemente fáceis para que eles estranhassem nossas preocupações com as dificuldades dos mutuários.

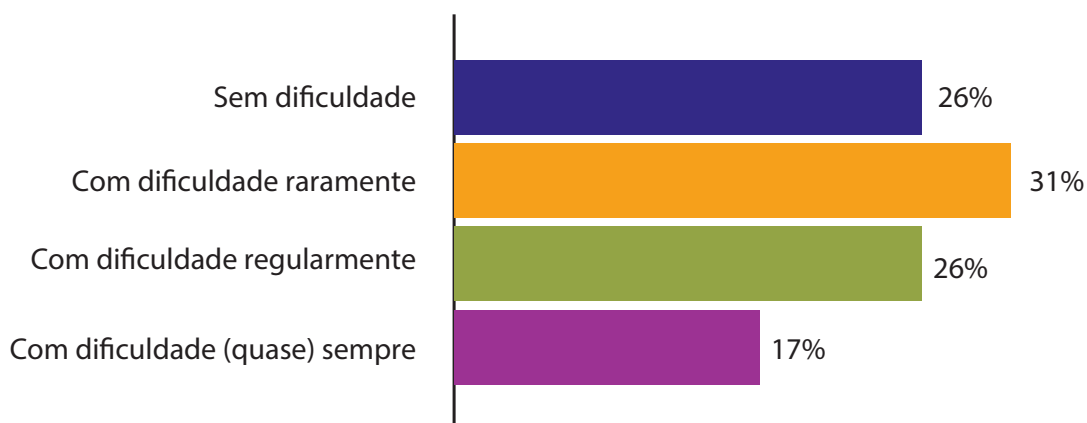
Superendividamento, estratégias para lidar com a situação e sacrifícios

Tomar um empréstimo sempre envolve algum risco. Especialmente para um mutuário de microfinanças típico, que vive com uma renda baixa e volátil, pagar um empréstimo não é necessariamente fácil. Implica juntar regularmente o dinheiro para pagamentos e lidar com essa demanda de caixa entre muitas outras necessidades concorrentes de dinheiro.

Em nossa amostra em Gana, 26% de todos os entrevistados acham fácil pagar seus empréstimos. Alguns não fazem nenhum sacrifício (17% do total da amostra); outros fazem apenas pequenos sacrifícios que não lhes dão uma sensação geral de estar enfrentando dificuldades. No entanto, muitos mutuários experimentam os pagamentos como um desafio. Cerca de um terço dos mutuários estão enfrentando dificuldades para pagar em certas ocasiões, 26% enfrentam dificuldades regularmente durante o prazo do empréstimo, mas não o tempo todo, e 17% têm dificuldades permanentemente com (quase) todas as prestações. A Figura 3 mostra a prevalência de dificuldades de pagamento entre nossos entrevistados.

Alta tolerância a sacrifícios. A tolerância dos micromutuários ganenses a fazer sacrifícios para poder pagar seus empréstimos é bastante alta. Os ganenses têm um forte senso de obrigação e, para muitos, fazer todos os esforços possíveis para manter seu histórico de pagamentos limpo é uma questão de honra. Além disso, os mutuários consideram os sacrifícios aceitá-

Figura 3. A prevalência de dificuldades de pagamento entre os micromutuários em Acra, Gana



veis porque escolher essa privação específica ainda é melhor do que as consequências da inadimplência (ex., apreensão de bens, fechamento do negócio e perda de crédito). Alguns mutuários afirmam que praticamente “qualquer coisa” seria aceitável para eles depois de terem assumido a obrigação de pagar um empréstimo. Encontramos mutuários que passam fome ou tiram seus filhos da escola e, mesmo assim, não reclamam. Noventa e dois por cento de nossos entrevistados identificam-se com a afirmação “Eu faço tudo que posso para pagar em dia”, priorizando os pagamentos do empréstimo em relação à maioria das outras necessidades de dinheiro. Apenas 7% admitem que às vezes priorizam outras despesas urgentes em lugar do pagamento do empréstimo e apenas 1% admitem que às vezes pagam com atraso mesmo quando têm o dinheiro—geralmente em caso de estarem viajando e não poderem comparecer a reuniões do grupo ou agência da IMF no dia exato do pagamento. Uma entrevistada explicou sua disposição a fazer sacrifícios da seguinte maneira:

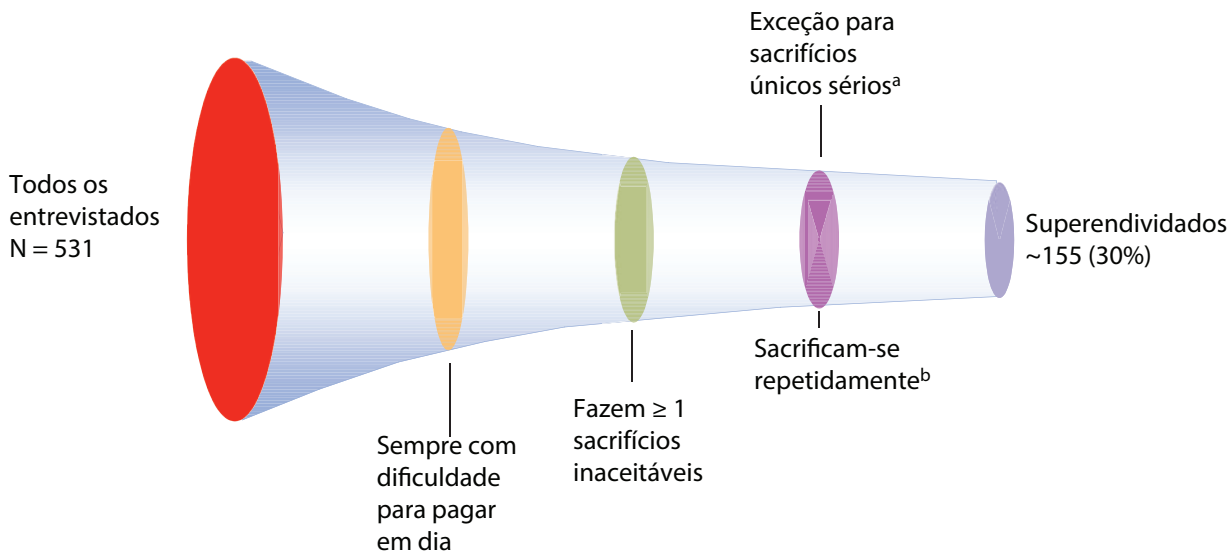
“Eles não criaram problemas para me dar o dinheiro! Então eu também tenho que me ajustar; fazer concessões e comer só uma ou duas vezes por dia. Eu sempre consigo. Porque eu precisava do dinheiro.”

Além disso, como em muitos países, falar de problemas financeiros pessoais é difícil no contexto cultural ganense. Nossos entrevistadores fizeram todos os esforços para criar uma atmosfera de confiança, garantir anonimato absoluto para os entrevistados e demonstrar interesse pessoal por suas experiências. Como resultado, muitos mutuários se abriram e nos contaram suas complexas histórias pessoais de endividamento. Ainda assim, acreditamos que, de modo geral, os mutuários subestimaram bastante seus sacrifícios, hesitando em admitir que alguns sacrifícios lhes eram inaceitáveis.

Preocupações com superendividamento. Se aplicarmos nossa definição de superendividamento associada à proteção ao cliente à nossa amostra populacional em Gana, encontramos que o superendividamento pela perspectiva dos clientes é motivo de preocupação. Embora os níveis de inadimplência ainda sejam aceitáveis entre nossas IMFs parceiras e empréstimos múltiplos não sejam prevalentes na amostra, muitos clientes têm dificuldades com seus pagamentos. Trinta por cento de todos os mutuários que entrevistamos preenchem os critérios de sacrifício para configurar superendividamento (Figura 4). Eles têm dificuldade para pagar seus empréstimos em dia e fazem repetidamente sacrifícios inaceitáveis.

O mercado de microfinanças ganense não parece estar superaquecido nem em crise. Ainda assim, esse nível de dificuldade dos mutuários é preocupante em uma perspectiva de proteção ao cliente. O setor de microfinanças terá que encontrar maneiras de lidar com essas situações dos clientes. Isso é ainda mais verdadeiro quando se considera que nem todos, mas alguns desses mutuários em dificuldade têm grandes chances de cair em inadimplência em algum momento. Entre os que ainda não estão superendividados de acordo com a definição baseada nos sacrifícios, muito poucos mutuários temem não conseguir manter seus pagamentos com o nível atual de sacrifícios. Entre os superendividados, em contraste, 8% já estavam convencidos no momento da entrevista de que seu nível de esforço não era sustentável e admitiram que não conseguiriam cumprir suas obrigações futuras com o empréstimo. Portanto, proteger os clientes de cair no tipo de dificuldade de pagamento que causa superendividamento com base nos sacrifícios é também uma boa medida de gestão de riscos.

Figura 4. O superendividamento de micromutuários em Gana



a. Não é necessário experiência repetida para sacrifícios inaceitáveis de sofrer uma tomada de bens, tomar um novo empréstimo para pagar um antigo ou vender/penhorar bens.

b. >3 sacrifícios inaceitáveis ou ≥ 1 sacrifício inaceitável feito > 3 vezes.

Estratégias para lidar com a situação. Claro que os sacrifícios começam muito antes do nível que chamamos de superendividamento. Os próximos parágrafos examinarão as experiências de sacrifício de mutuários ganenses em mais detalhes. A Figura 5 oferece uma visão geral de quantas vezes os mutuários de nossa amostra informaram ter feito cada um dos sacrifícios comuns. Para cada sacrifício, é detalhada a porcentagem de mutuários que fez o sacrifício e o considerou inaceitável, bem como a porcentagem de pessoas que fez o sacrifício com frequência no último ano. A representação gráfica de quantos mutuários fizeram qual sacrifício e em que medida eles consideraram seus esforços aceitáveis mostra que, no conjunto, os micromutuários comportam-se de acordo com expectativas racionais: eles fazem primeiro os sacrifícios que, em média, são mais fáceis de aceitar e recorrem a medidas mais drásticas somente quando não têm outra opção.

Quando pagar um empréstimo torna-se um desafio, as estratégias típicas dos micromutuários de Acra para lidar com a situação são trabalhar mais em seu negócio (61% de todos os mutuários), adiar outras despesas (54%) e—se disponível—esgotar as reservas financeiras existentes (34%). Estes são os tipos de esforços que a maioria dos mutuários considera aceitáveis: 68% dos que tiveram que trabalhar mais consideraram seu esforço aceitável, assim como 67% dos que adiaram despesas importantes e 63% dos que gastaram suas poupanças. Portanto, eles escolhem

enfrentar seus desafios primeiro com essas medidas menos penosas e aplicá-las frequentemente como estratégias para lidar com a situação. Dos mutuários que aumentaram sua carga de trabalho, 72% o fizeram mais de três vezes por ano. Para aqueles que adiaram despesas, 60% o fizeram mais de três vezes. Se esgotar as reservas financeiras é a estratégia menos frequente (28%), isso provavelmente acontece porque, depois da primeira ocorrência, simplesmente não há mais poupança para usar e é difícil para a maioria dos micromutuários reconstituí-la nos tempos melhores.

Se esses sacrifícios são classificados como estratégias para lidar com a situação, é porque são reações comuns dos mutuários a problemas de dívida e não indicam necessariamente superendividamento. A maioria dos mutuários aceita facilmente que precisam fazer algum esforço extra pelo seu empréstimo. Alguns podem até ter feito uma escolha consciente de trabalhar mais em seu negócio quando recebem o empréstimo, na esperança de que seu esforço traga frutos. Esses casos não são ainda uma razão para se preocupar com superendividamento.

Claro que o espectro de experiências subjetivas é amplo e, em alguns casos, essas mesmas estratégias alcançam uma extensão em que poderíamos chamá-las de sacrifícios sérios. Por exemplo, para os mutuários que consideram que trabalhar mais é inaceitável, isso não implica que eles sejam preguiçosos: alguns mu-

tuários afirmaram que haviam começado a trabalhar dia e noite, mal encontrando tempo para dormir e nenhum tempo para cuidar dos filhos. Trabalhar à noite pode representar um perigo pessoal. Outros afirmaram que não podiam mais ir à igreja e participar das comunidades locais, porque tinham que continuar trabalhando mesmo aos domingos. Tinham que continuar trabalhando mesmo quando estavam seriamente doentes, simplesmente porque não podiam perder sua renda diária. Nesses casos, uma estratégia útil pode ter sido estendida em excesso sob a pressão de manter o desempenho nos pagamentos e um esforço legítimo transformou-se em um sacrifício sério.

Sacrifícios sérios. Quanto mais penosos os sacrifícios são, mais os mutuários tentam evitá-los. Quando as estratégias mais fáceis não são mais suficientes para cumprir os prazos dos pagamentos, muitos mutuários recorrem a fazer cortes na alimentação. Para os que sacrificam a comida, esta geralmente acaba sendo uma experiência repetida¹⁷. Vinte e oito por cento de todos os mutuários que tiveram que fazer cortes na alimentação consideram o sacrifício aceitável, mas a maioria deles o percebe como algo realmente difícil.

Outra medida comum para micromutuários ganenses que não conseguem mais lidar com sua dívida é pedir ajuda a familiares e amigos. Esta é claramente uma alternativa que a maioria dos mutuários prefere evi-

17. Para 63% dos que sacrificam a comida, isso ocorre durante mais de três períodos ao longo do ano.

tar, considerando-a praticamente tão difícil de aceitar quanto passar fome. Parece que a sensação de dependência dos outros, a obrigação de retornar favores no futuro e a vergonha de admitir que não conseguiu lidar sozinho com a situação são fortes empecilhos a pedir ajuda a outros. As barreiras quanto a discutir questões financeiras com outros e admitir que está endividado podem ser outros obstáculos. Daqueles que pedem ajuda a outros, apenas 21% recorrem a essa opção mais de três vezes em um ano—a disponibilidade de apoio provavelmente é limitada e pedidos frequentes de ajuda podem esgotar a rede pessoal do mutuário.

Às vezes, quando não há outra opção, os mutuários recorrem a tomar um novo empréstimo em outro lugar para pagar o empréstimo antigo, vender ou penhorar algum de seus ativos familiares ou profissionais ou tirar os filhos da escola porque não podem mais pagar as mensalidades ou precisam de seus filhos como ajuda urgente no trabalho. Apenas 10-20% dos micromutuários que experimentam essa situação ainda consideram seus sacrifícios aceitáveis. Esse é o estágio em que alguns mutuários começam a sofrer sério estresse psicológico pela pressão e o medo de não conseguirem pagar seus empréstimos. Infelizmente, 19% de nossos entrevistados tiveram que passar por um ou mais desses sacrifícios sérios no intervalo de um ano. Isto é o que uma mutuária disse ao descrever seu estresse psicológico:

Figura 5. A aceitabilidade e frequência de sacrifícios de mutuários

NÚMERO (%) DE MUTUÁRIOS QUE FAZEM CADA SACRIFÍCIO ^a	SACRIFÍCIOS	% DE MUTUÁRIOS QUE ACHAM OS SACRIFÍCIOS INACEITÁVEIS ^b	% DE MUTUÁRIOS QUE FAZEM OS SACRIFÍCIOS COM FREQUÊNCIA (>3 VEZES) ^b
325 (61%)	Trabalham mais que o usual	32%	72%
240 (54%)	Adiam despesas importantes	33%	60%
179 (34%)	Gastam poupanças	38%	28%
96 (18%)	Reduzem quantidade/ qualidade da comida	72%	63%
67 (13%)	Usam ajuda de família/amigos	73%	21%
51 (10%)	Sofrem estresse psicológico	80%	53%
26 (5%)	Reduzem educação	80%	53%
20 (4%)	Fazem novo empréstimo	85%	50%
20 (4%)	Vendem ou penhoram bens	90%	40%
15 (3%)	Sentem-se ameaçados/assediados	100%	44%
14 (3%)	Sofrem com vergonha ou insultos	100%	23%
4 (1%)	Apreensão de bens	100%	33%

a. De todos os mutuários da amostra.

b. Dos mutuários que fizeram cada sacrifício.

“Minha mente não está tranquila, porque estou sempre pensando naquele dinheiro [...] Tenho dores de cabeça muito fortes. Às vezes, não escuto quando as pessoas falam comigo. [...] Quando a tensão aumenta, muitos pensamentos [de suicídio] me vêm à cabeça. Então o que eu faço, eu pego a Bíblia e leio ou canto algumas canções religiosas para me acalmar e esquecer das intenções ruins que me vieram.”

Por fim, experiências de endividamento que nenhum mutuário está disposto a aceitar são ser ameaçado ou assediado, sofrer vergonha ou insultos e perder seus bens em uma apreensão. Isso mostra como a honra e a integridade pessoais podem ser mais importantes do que dificuldades financeiras e sacrifícios materiais. Ainda assim, 5% dos mutuários em nossa amostra não conseguiram evitar esse nível de sacrifício, alguns chegando até a experimentá-los repetidamente. Como um risco inerente a qualquer atividade de crédito, alguns clientes sempre acabarão não conseguindo pagar, por mais que se esforcem. Ainda que as cobranças devam seguir regras rígidas, nossas descobertas sublinham a importância de tratar esses mutuários com dignidade.

As experiências diferem entre os mutuários. Comparando a situação de sacrifício de mutuários que ficaram inadimplentes em algum momento durante seu empréstimo atual com aqueles que conseguiram sempre pagar pontualmente, encontramos que os inadimplentes enfrentam sacrifícios com muito mais frequência¹⁸. Isso está de acordo com nossa abordagem de proteção ao cliente para compreender o superendividamento, a qual considera a inadimplência (não fraudulenta) como o último estágio do superendividamento. Gastar sua poupança e contar com a ajuda de amigos e familiares são os únicos sacrifícios que mutuários inadimplentes não fazem com frequência significativamente maior que aqueles com um bom histórico de pagamentos. A razão pode ser que, para muitos mutuários, esses recursos simplesmente não estão disponíveis ou, como boas ferramentas de gestão da liquidez, já foram sacrificados em um estágio anterior das dificuldades com a dívida. Como resultado, esses mutuários têm maior probabilidade de vir a atrasar seus pagamentos.

18. Para tomar novo empréstimo, vender ou penhorar bens, apreensão de bens e sofrer insultos ou assédio, não temos observações suficientes para confirmar essa relação estatisticamente.

Independentemente de sua situação de superendividamento e inadimplência, encontramos que mutuárias mulheres diferem dos homens em vários aspectos: os homens recorrem a soluções externas com mais frequência, assumindo novos empréstimos para pagar os antigos e vendendo ou penhorando bens. Isso pode se dever em parte a seu acesso mais fácil a empréstimos e ativos alternativos. Em contraste, mulheres têm maior probabilidade de reduzir a ingestão de comida. Provavelmente são elas as responsáveis pelas refeições da família e, em tempos difíceis, tentam manter os hábitos alimentares de seus filhos compensando os problemas com a sua própria nutrição. Para todos os outros sacrifícios, nos casos em que podemos contar com observações suficientes para julgar, não encontramos diferença entre as experiências de homens e mulheres. Igualmente, apesar de uma tendência a menos inadimplência e mais sacrifícios em grupos, não há diferenças significativas em inadimplência e quantidade total de sacrifícios entre clientes de empréstimos em grupos e mutuários individuais. No entanto, clientes em grupos gastam suas poupanças com mais frequência, procuram mais a ajuda de amigos ou familiares e sofrem mais estresse psicológico do que clientes individuais. Essas diferenças podem resultar de pressão de grupo.

Otimismo sem fim. Como indicamos anteriormente, nossos entrevistados valorizam seu acesso a empréstimos, apesar dos sacrifícios. Muitos deles esperam receber novos empréstimos e querem ainda que as IMFs lhes concedam empréstimos maiores. Apenas 4% dos mutuários admitem que se arrependem do tamanho da dívida que assumiram. Acreditamos que as razões para esse quadro aparentemente inconsistente sejam três.

Por um lado, esse é o ponto em que o constrangimento pessoal entra em jogo mais fortemente quando a metodologia de pesquisa é baseada em entrevistas. Admitir estar sofrendo com sacrifícios sérios pode ser difícil, mas, pelo menos, ao demonstrar que estão fazendo todo o possível para honrar seus compromissos, os entrevistados mantêm seu respeito próprio. Mas admitir que cometeram um erro e assumiram um empréstimo grande demais é o que deixa os mutuários realmente constrangidos. Em vez de admitir seu arrependimento por um erro de julgamento, eles preferem racionalizar que apenas não tiveram sorte dessa vez e que sua decisão foi justificada, uma vez que não poderiam prever a má sorte.

Por outro lado, os ganenses parecem viver com um forte senso de otimismo; provavelmente otimismo excessivo em alguns casos. Muitos mutuários recusam-se a responder nossas perguntas retroativas sobre seu empréstimo atual e focam, em vez disso, em sua determinação a tentar de novo e ter mais sucesso no próximo empréstimo. O fato de um empréstimo ter sido uma experiência negativa não destrói sua crença fundamental de que fazer mais investimentos será útil no longo prazo. Eles chegam a afirmar que, agora que seus problemas pioraram com o primeiro empréstimo, precisam de um empréstimo maior com mais urgência ainda¹⁹.

Ambas as motivações levam a argumentos similares que atribuem os problemas de pagamento a outro fator que não a decisão de tomar o empréstimo: tomar o empréstimo foi correto, mas

- O investimento deu errado ou começou a dar retorno tarde demais em relação aos vencimentos das prestações
- Uma emergência dificultou os pagamentos
- Os juros eram altos demais, ou as prestações frequentes demais
- O valor desembolsado foi baixo demais para o investimento necessário ou foi desembolsado tarde demais.

Com base nesses argumentos, os mutuários não se arrependem de seus empréstimos como tal, mas lamentam o problema específico ao qual atribuem sua dificuldade. Uma mulher nos disse que não vai conseguir pagar e nunca mais quer tomar empréstimos—mas, em vez de se arrepender de seu empréstimo, ela ainda expressou o desejo de ter obtido uma quantia maior, acreditando que, com mais crédito, seu negócio teria tido mais sucesso.

Por fim, a vida dos mutuários é moldada por uma constante necessidade de dinheiro—eles simplesmente valorizam tanto sua boa situação de crédito e o acesso ao crédito que preferem manter a relação de crédito com a IMF mesmo quando as experiências do empréstimo são mais penosas do que poderia ser justificável pelo seu impacto imediato. Os mutuários podem, mesmo assim, estar em melhor situação com

19. Isto está de acordo com descobertas da economia comportamental de que os humanos com frequência não tomam decisões totalmente racionais, por exemplo, ao decidir obter um empréstimo (ver, por ex., Banerjee e Duflo [2007] sobre a vida financeira de micromutuários). Em certa medida, isso representa uma necessidade de maior educação financeira.

acesso a financiamento do que sem ele. Alguns ganenses parecem perceber um empréstimo como algo tão precioso que o assumiriam até sem refletir, qualquer que fosse o custo. Esta é uma mensagem forte para que não se reaja ao superendividamento com medidas excessivas: a proteção ao cliente deve ter como meta a redução dos sacrifícios dos mutuários. Mas medidas de proteção ao cliente que reduzam demais o acesso das pessoas a empréstimos podem nem sempre ser a resposta certa. Em vez disso, o que parece precisar ser feito é uma reformulação dos produtos de crédito.

As causas do superendividamento

Embora a vida na pobreza seja uma luta contínua e devamos aceitar que pagar empréstimos nem sempre é fácil para a clientela-alvo das microfinanças, foi preocupante encontrar um terço dos mutuários lutando repetidamente e seriamente para pagar seus empréstimos. Ao mesmo tempo, os mutuários indicam claramente a sua necessidade contínua de acesso ao crédito. A mera redução do microcrédito, portanto, pode não ser um benefício para o cliente médio.

Para desenvolver mecanismos apropriados de proteção ao cliente, o setor terá que entender muito melhor o que está causando as dificuldades dos mutuários e qual é a contribuição para isso (bem como o efeito de alívio) das microfinanças. As respostas podem ser específicas para cada país e contexto. Esta seção desenvolve algumas hipóteses iniciais de quais são as causas do superendividamento em Gana e quais mutuários estão particularmente em risco.

Alguns grupos sofrem mais com superendividamento do que outros. Olhando para a distribuição do superendividamento em diferentes subgrupos de nossa população, sem dar atenção, por enquanto, à significância estatística disso, encontramos uma proporção de 44%, acima da média, de superendividamento entre etnias minoritárias²⁰. Potencialmente, outsiders étnicos enfrentam ainda outros desafios econômicos em termos de oportunidades profissionais e rede de segurança. Há também um pouco mais de superendividamento entre mutuários que vivem maritalmente com um parceiro (34%) do que entre mutuários casados (28%). Problemas de saúde (27%), incluindo problemas de saúde graves (2%), são mais comuns entre

20. Mutuários minoritários declararam sua etnia como Gurma ou Outra. Os grupos étnicos majoritários (Akan, Dagbone-Dagomba, Ewe e Ga) têm uma proporção de superendividamento de 29%.

os superendividados do que entre os que conseguem pagar sua dívida sem sacrifícios sérios (22% e 1%, respectivamente). Trinta e seis por cento dos mutuários com nível de instrução primário ou menos estão superendividados, em comparação com “apenas” 28% dos mutuários com ensino médio ou superior. O superendividamento também é mais alto entre pessoas que tomam empréstimos de vários emprestadores ao mesmo tempo (44% versus 29% entre mutuários com um só empréstimo) e entre devedores em sua primeira experiência de empréstimo (35% versus 28% entre mutuários experientes).

No entanto, as descobertas acima não passam no teste de significância estatística, principalmente porque os subgrupos em que o superendividamento é mais prevalente são pequenos demais para permitir a obtenção de resultados econométricos confiáveis. Algumas das diferenças poderiam ser apenas coincidências em nossa amostra. No próximo parágrafo, usamos testes estatísticos simples para analisar quais fatores relacionam-se ao superendividamento e encontramos que fatores econômicos e associados ao empréstimo, em particular, mas também algumas características pessoais, estão correlacionados com superendividamento.

Vários fatores econômicos e pessoais estão relacionados ao superendividamento²¹. De todas as nossas causas potenciais de superendividamento, o fator com a relação estatística significativa mais forte com o superendividamento é um baixo retorno do investimento de um empréstimo²², seguido de perto por uso parcial ou total do empréstimo para fins não-produtivos. Isso não é surpreendente: é mais difícil pagar um empréstimo quando ele não produz, ou produz pouco, retorno do investimento (Gonzalez, 2008). Similarmente, encontramos uma relação comparativamente forte para choques adversos na situação financeira do mutuário, especialmente quedas súbitas na renda, e para falta de ativos, principalmente poupanças que pudessem servir como um “colchão” para tempos difíceis. “Viver com baixa

21. Usando análise de contingência com qui-quadrado e coeficiente V de Cramer para nossa medida principal de superendividamento e com Tau-c de Kendall para uma abordagem alternativa em que dividimos a medição em quatro categorias de intensidade. As próximas publicações acadêmicas da autora apresentarão uma análise econométrica mais detalhada. As correlações não provam causalidade.

22. Retornos do investimento classificados pelos próprios entrevistados em três categorias (os ganhos aumentaram significativamente e regularmente; o aumento não foi suficiente ou estável o bastante para cobrir os pagamentos; o investimento não produziu aumento permanente nos ganhos).

renda” aparece como um fator relevante em apenas um dos testes e “volatilidade da renda” nem aparece.

Além desses fatores e dificuldades econômicos que podem muito bem ser causas típicas para que os mutuários tenham problemas para pagar seus empréstimos, encontramos que a educação financeira pessoal dos mutuários está relacionada a seu risco de superendividamento. Quanto menor a pontuação em nosso teste de educação financeira, especialmente na seção com perguntas específicas sobre crédito, maior a proporção de mutuários que está superendividada. Isso está de acordo com achados de Godquin (2004) de que o acesso a serviços de educação financeira pode melhorar as taxas de pagamento de empréstimos. Por fim, fizemos um experimento sobre as preferências de risco de nossos entrevistados²³. A pontuação de aversão ao risco resultante está correlacionada com nossa medida principal de superendividamento, mas não proporciona evidências consistentes quanto à direção da relação. Parece que pelo menos níveis extremos de aversão ao risco são bastante contraproducentes e relacionados a riscos mais altos de superendividamento. Isso poderia se dever a decisões profissionais excessivamente limitadas, mas também poderia ser uma questão de causalidade reversa, com problemas de dívida reduzindo a disposição a correr riscos.

Apesar da importância da educação financeira e de achados anteriores de que a inadimplência cai quanto mais empréstimos anteriores um mutuário tiver tido (Schreiner, 2004), em Gana a falta de experiência do mutuário não parece aumentar os riscos de superendividamento. Além disso, nossos achados questionam o pressuposto de uma correspondência entre superendividamento e empréstimos múltiplos (McIntosh e Wydick, 2005; Roesch e Héliès, 2007; Reille, 2009; Venkata e Veena Yamini, 2010). À primeira vista, há uma proporção maior de superendividamento entre mutuários com empréstimos cruzados, mas, pelo menos no nível baixo de empréstimos múltiplos que ocorre em nossa amostra, tomar mais empréstimos não está estatisticamente correlacionado com superendividamento. A Figura 6 traz uma visão geral dos fatores relacionados a superendividamento em uma análise de contingência. V de Cramer e Tau-c de Ken-

23. Os mutuários podiam escolher entre dois sacos de bolas de gude com chances mais altas/mais baixas de obter retornos mais baixos/mais altos. As probabilidades e compensações variavam ao longo de cinco rodadas. Não é garantido que esse jogo possa medir o comportamento de risco efetivo dos mutuários em seus negócios.

Figure 6. Potential Causes of Over-Indebtedness

	V DE CRAMER	TAU-c DE KENDALL ^a	RELAÇÃO CONFIRMADA
Renda	0.170***	—	(✓)
Volatilidade da renda	—	—	—
Ativos	n/a	-0.056*	(✓)
Poupanças	0.156**	-0.111***	✓
Choques adversos (esp. à renda)	n/a ^b	0.199***	✓
Experiência de empréstimos	n/a	—	—
Empréstimos múltiplos/cruzados	n/a	—	—
Uso não produtivo (parcial) do empréstimo	0.173***	0.161***	✓
Retorno do investimento (se apenas investido) ^c	0.211***	0.102**	✓
Educação financeira (esp. crédito)	0.180***	-0.126***	✓
Atitude em relação ao risco	0.191***	—	—

a. Tau-c baseado em uma definição de superendividamento ordinal para teste de robustez.

b. Qui-quadrado inválido devido a falta de observações em > 20% da tabela de contingência. No entanto, altamente significativo também em outros testes de robustez.

c. Relação mais forte (sempre significância de 1%) para todos os empréstimos de investimento. Esta análise evita colinearidade com o uso do empréstimo excluindo uso não produtivo mesmo parcial do empréstimo.

dall indicam a força da relação, que é relevante em todos os casos exceto ativos totais, embora cada fator seja, obviamente, apenas um fator de influência entre vários outros. É provável que ativos não líquidos sejam de pouca ajuda e poupanças líquidas façam uma diferença maior para as dificuldades dos mutuários. Uma estrela indica um nível de significância estatística de 10%; duas estrelas, 5%; e três estrelas, 1%.

As instituições prestadoras também podem ter participação. Além da influência que os mutuários e suas circunstâncias têm sobre os riscos de superendividamento, as IMFs e seus produtos e políticas também podem ter um papel nisso. Na verdade, muitos mutuários reclamam que suas dificuldades de pagamento se devem a características do produto, como altas taxas de juros para microempréstimos, empréstimos de valor muito baixo ou períodos de carência muito curtos para que os investimentos comecem a dar retorno.

Embora a maioria dos mutuários considere que o tratamento dado por suas IMFs é justo, seus termos e condições são transparentes e sua avaliação da capacidade de pagamento é justa e sólida, as opiniões dos mutuários se dividem no que se refere a características específicas dos produtos. Muitos mutuários afirmam que as IMFs desembolsam os empréstimos tarde demais para suas oportunidades de investimento (53%), oferecem prazos muito curtos (51%), insistem

em prestações muito frequentes (47%, principalmente os que têm calendários de prestações semanais) e não proporcionam opções de reescalonamento justas para mutuários com dificuldades comprovadas (58%). Estas são mensagens claras para os desenvolvedores de produtos em IMFs, não só por uma perspectiva de proteção ao cliente, mas também de satisfação do cliente. Mesmo assim, não é uma indicação clara da necessidade de mudanças nos produtos em favor daqueles que reclamam no momento: ainda que 51% dos mutuários considerem os prazos muito curtos, 49% não querem prazos mais longos que aumentariam a carga de juros sobre um dado montante de empréstimo e assim, retardariam o acesso a um empréstimo seguinte. O que isso indica, portanto, é mais a necessidade de mais flexibilidade. O produto de microfinanças padronizado não se adapta ao fluxo de caixa de todos os mutuários e torna os pagamentos para muitos deles mais difíceis do que seria de fato necessário²⁴.

Além disso, os sacrifícios dos mutuários devem-se com frequência a um medo constante das consequências da inadimplência, especialmente de métodos duros de cobrança. Quando os mutuários chegam ao estágio de atraso nos pagamentos, práticas de cobrança insensíveis tornam sua experiência de superen-

24. A flexibilidade requer uma experimentação cuidadosa para manter fortes incentivos ao pagamento em dia e precisa ser equilibrada em relação ao aumento dos custos operacionais que pode resultar do aumento da complexidade.

dividimento ainda pior. Augsburg e Fouillet (2010) descrevem alegações de práticas de cobrança excessivamente duras no contexto indiano. Em nossa amostra, 49% dos entrevistados indicam que os agentes de crédito ameaçam mutuários ou usam palavras ofensivas, embora apenas 24% digam que as IMFs são, de modo geral, descorteses no processo de cobrança. Essa aparente contradição provavelmente resulta de uma cortesia geral dos agentes de crédito, exceto em situações de pagamento especialmente difíceis. Os receios dos mutuários podem estar ligados mais a boatos e à experiência de outros do que à sua própria experiência. Afinal, apenas 3% dos mutuários citaram ameaças ou assédio como seus sacrifícios no ano anterior. Além disso, alguns mutuários não classificam ameaças como descortesia e as consideram um comportamento necessário dos agentes de crédito.

Os mutuários ganenses²⁵ têm a expectativa de que os inadimplentes enfrentem pressão de seus colegas de grupo (64%), sejam sujeitados a vergonha pública (40%), que as reuniões de grupo se estendam por horas (35%) e, por fim e mais importante, que seus bens sejam apreendidos (72%). Embora as cobranças tenham de ser rigorosas e uma apreensão de bens seja uma medida apropriada em caso de inadimplência em um contrato de empréstimo com garantias, parece haver uma confusão disseminada em Gana: alguns agentes de crédito parecem usar ameaças de apreensão de bens como uma ferramenta para pressionar mutuários sem educação financeira a compreender adequadamente seus direitos e obrigações. De acordo com entrevistas com clientes, os agentes às vezes alegam poder apreender bens muito antes de 90 dias de atraso ou poder apreender qualquer pertence dos mutuários. Uma mulher disse que sua IMF havia apreendido seus principais ativos comerciais e equipamentos de cozinha pessoais, embora ela não tivesse conhecimento de que seu contrato de empréstimo incluísse alguma garantia. Outro mutuário disse que a IMF tomou todas as suas mercadorias, cujo valor ultrapassava os 1.800 GH¢ pendentes de seu empréstimo, e ainda voltou para uma segunda apreensão quando ele estava apenas

começando a reconstruir sua loja. Quando ele finalmente acabou de pagar suas dívidas, a IMF devolveu seus bens parcialmente e em condição deteriorada.

“Eles disseram que estavam precisando do dinheiro. Então, se eu não tinha o dinheiro, devia ir tomar emprestado em algum lugar. Se eu não conseguisse o empréstimo, eles viriam e pegariam minhas mercadorias. [...] Eles vieram sem me informar. Só foram levando, levaram todas as minhas coisas. [...] Depois que levaram meus telefones, eu consegui mais algum dinheiro e repus alguns produtos. Ai eles vieram e levaram outra vez. [...] Procurei um amigo e pedi dinheiro emprestado. Ele não podia me dar toda a quantia que eu precisava e me deu só 400 cedis ganenses. Então eu fui perguntar a eles se, se eu levasse aqueles 400 cedis, eles me devolveriam meus bens e eles disseram que sim. Eu peguei o dinheiro, 400 cedis, e depusitei para eles, mas eles disseram “não”. Eu tinha que pagar tudo primeiro antes de eles me devolverem. [...] Quanto aos meus bens, eles só os estragaram. [...] alguns foram perdidos e alguns estavam danificados. [...] Mais tarde, já não tinham mais nenhum valor.”

Nossos achados indicam uma clara necessidade de flexibilização para os produtos de microfinanças, justiça nas políticas das IMFs e melhora do entendimento dos termos dos contratos e de questões financeiras em geral pelos clientes. O equilíbrio certo entre o estabelecimento de incentivos fortes para o pagamento e a acomodação das necessidades dos clientes requererá experimentação cuidadosa com a extensão e desenvolvimento da metodologia de microempréstimos no futuro. Mais pesquisas devem ser feitas sobre a relação entre características dos produtos e outras características do emprestador, como taxas de crescimento e lucratividade, e o superendividamento. Isso dará subsídios ao desenvolvimento de soluções para o desafio do superendividamento que possam abordar os fatores mais importantes.

25. Para medidas que são específicas para a metodologia de empréstimos em grupo, as porcentagens se aplicam apenas a mutuários de grupos. Elas talvez subestimem as expectativas dos mutuários, uma vez que nem todos os entrevistados estavam familiarizados com os efeitos da inadimplência em empréstimos em grupo.

Parte III. Perspectivas para o setor

O que aprendemos sobre superendividamento?

Este documento apresentou observações sobre as experiências de pagamento de empréstimos de 531 micromutuários de Acra, em Gana. Revelou os sacrifícios que muitos mutuários estão fazendo para pagar seus empréstimos e usou uma definição de superendividamento baseada nos sacrifícios para avaliar a extensão em que os mutuários estão superendividados por uma perspectiva de proteção ao cliente.

Encontramos que apenas 26% de nossos entrevistados conseguem pagar seus empréstimos sem dificuldade e fazem apenas sacrifícios pequenos ou nem precisam de sacrifícios. Os outros 74% enfrentam dificuldades e, para 17% de todos os mutuários, as dificuldades de pagamento são uma companhia permanente em (quase) todas as prestações. Ao mesmo tempo, encontramos que os mutuários de Gana têm uma tolerância bastante alta para esses sacrifícios. Embora dificuldades e experiências pessoais sejam, claro, subjetivas, muitos mutuários expressam um forte desejo de cumprir suas obrigações de pagamento, manter um bom histórico de crédito e investir o que for preciso para conservar sua honra e seu nome limpo nos serviços de proteção ao crédito.

Quando os pagamentos ficam muito difíceis, o mutuário médio recorre primeiro a estratégias facilmente aceitáveis para lidar com a situação, como trabalhar mais, adiar despesas importantes e gastar suas reservas financeiras, se houver alguma. Essas reações a dificuldades de pagamento são muito comuns e não necessariamente motivo de preocupação. Quando as estratégias acima não são suficientes para o mutuário cumprir as obrigações do empréstimo, os sacrifícios tornam-se mais sérios. Os mutuários fazem cortes na alimentação, tentam encontrar familiares ou amigos que possam ajudá-los pelo menos temporariamente e, às vezes, tiram os filhos da escola. Eles consideram esse nível de sacrifício apenas parcialmente aceitável. Com o aumento dos problemas de dívidas, os mutuários enfrentam estresse psicológico, sentem-se ameaçados ou assediados e sofrem com vergonha e insultos. Nos últimos estágios dos problemas de pagamento, eles recorrem a tomar novos empréstimos para pagar os antigos ou a vender ou penhorar seus bens pessoais e profissionais. A experiência final de problemas de pagamento, quando um mutuário de fato fica inadimplente, é, claro, perder seus pertences em uma apreensão de bens. Essas experiências são menos frequentes, mas também mais graves, e praticamente nunca são aceitáveis para os micromutuários.

Aplicando nossa definição de superendividamento baseada em sacrifícios à nossa amostra populacional de Acra, encontramos que cerca de 30% de todos os mutuários sacrificam-se a ponto de preencher todos os nossos critérios de superendividamento. Em nossa amostra proveniente de instituições de crédito fortes, a inadimplência e os empréstimos múltiplos são baixos, mas a existência de um terço dos mutuários enfrentando esse nível sério de dificuldade para pagar seus empréstimos já é motivo para preocupação. Não afirmamos que os microempréstimos sejam necessariamente o que causou esses sacrifícios, mas alertamos para a necessidade de atenção às dificuldades que o pagamento dos empréstimos representa para clientes de IMFs. Ao mesmo tempo, o estudo encontrou um forte otimismo entre a maioria dos micromutuários quanto a tomar empréstimos futuros. Essa descoberta é um alerta para que a comunidade de microfinanças não reaja de maneira excessiva: embora certamente seja necessário abordar os desafios de pagamento dos empréstimos em seus esforços de proteção ao cliente, deve-se levar em conta que os mutuários valorizam muito o acesso a microempréstimos e não querem perdê-lo devido a medidas de proteção.

Ao examinar as causas potenciais de superendividamento, encontramos que os sacrifícios dos mutuários parecem estar relacionados principalmente às dificuldades econômicas de investimentos mal-sucedidos em seus negócios, uso do empréstimo que não resulte em retornos do investimento, choques adversos que reduzem a renda do mutuário e falta de ativos, em especial poupança, para servir como um “colchão” contra a inadimplência. Ainda que choques não possam ser totalmente previstos, esses itens requerem que os emprestadores tenham o foco em uma auditoria prévia sólida. A falta de educação financeira e, em especial, de educação sobre crédito entre os mutuários também aumenta o risco de superendividamento. É interessante que isso não se aplique a estar recebendo um empréstimo pela primeira vez, ter renda volátil ou tomar empréstimos em mais de uma instituição ao mesmo tempo.

Quanto a influências do prestador, parece que, além das reclamações típicas sobre taxas de juros, os mutuários consideram que características inflexíveis do produto são uma razão importante para seus sacrifícios. Os cronogramas dos pagamentos nem sempre se ajustam aos fluxos de caixa dos mutuários e uma aplicação rígida da política de tolerância zero pode impedir reescalamentos em casos em que isso seria de fato apropriado. Além disso, os desembolsos podem estar chegando atrasados demais para acompanhar investimentos produtivos. Claro que clientes com dificuldades de pagamento com frequência reclamam dos juros altos de microempréstimos. Quando os mutuários chegam ao estágio de inadimplência, as práticas de cobrança, em alguns casos, podem ser duras demais e agravar suas experiências de superendividamento.

No grupo-alvo das microfinanças, que vive com renda baixa e volátil, as dificuldades para juntar regularmente o dinheiro para pagar empréstimos não são surpreendentes. Por um longo tempo, as experiências desses clientes não receberam muita atenção, parecendo menos relevantes diante da forte crença no impacto positivo dos microfinanciamentos para a vida dos mutuários. No entanto, as demandas de caixa são um desafio para os pobres e o crédito é sempre um risco, além de ser uma oportunidade. No contexto do foco atual do setor em financiamento responsável e proteção ao cliente, é preciso prestar atenção nas dificuldades pelas quais alguns micromutuários passam e tentar reduzi-las. Ao mesmo tempo, considerando o valor que mesmo mutuários com dificuldades dão ao acesso a empréstimos, simplesmente interromper ou reduzir o microcrédito não parece ser uma reação apropriada no contexto ganense. Embora algumas medidas possam envolver empréstimos menores ou o reconhecimento de que nem todos precisam de um empréstimo, outras medidas podem se voltar ao aperfeiçoamento dos produtos de crédito para tornar os pagamentos mais fáceis.

Quais são as perspectivas para as microfinanças urbanas em Gana?

Houve preocupações recentemente quanto aos riscos de superendividamento em Gana, com um estudo expressando preocupação com empréstimos múltiplos e outro aplicando indicadores de advertência de alto nível ao mercado e concluindo que os riscos de superendividamento em Gana ainda não são extremos, mas de nível médio a alto, dadas as características do mercado. Além disso, IMFs locais estão conscientes da crescente concorrência e da dificuldade que os mutuários estão enfrentando para pagar seus empréstimos.

Por outro lado, nem a penetração de microempréstimos ou do acesso a financiamento em geral no mercado ganense, nem o comportamento competitivo de nossas IMFs parceiras representam motivo de preocupação. Na verdade, as políticas de empréstimos das principais IMFs de Gana são bastante conservadoras e muitos clientes de IMFs ainda enfrentam limitação de crédito em termos tanto de volume como de acesso a fontes de crédito alternativas. Não há níveis excessivos de inadimplência, nem encontramos problemas com empréstimos múltiplos, pelo menos entre as principais instituições do mercado.

Mesmo assim, este estudo mostrou que muitos mutuários de fato enfrentam dificuldades sérias para pagar seus empréstimos; 30% deles lutam de tal forma para fazer os pagamentos que nós os consideramos superendividados em uma perspectiva de proteção ao cliente. Essas descobertas representam um aviso para que as IMFs ganenses foquem mais em satisfação dos clientes e experiências dos mutuários, atendendo às necessidades de financiamento de seus clientes de maneira mais precisa. Isso provavelmente implicará repensar as características de sua carteira de produtos. Ao mesmo tempo, parece haver uma necessidade de melhora da educação financeira dos clientes e de mais transparência quanto aos direitos dos mutuários no processo de cobrança.

O setor de microfinanças ganense não está em um estágio de crise. Nem parece muito próximo de uma onda de inadimplência entre suas IMFs bem administradas. Ainda assim, as dificuldades de pagamento que os mutuários informaram nesta pesquisa podem ser um sinal de aumento de problemas de inadimplência. E a situação em outros segmentos do mercado que não se beneficiam da capacidade das principais IMFs para identificar os melhores mutuários pode ser mais preocupante. Esta é, portanto, uma boa hora para as IMFs de Gana entrarem em ação, com uma motivação tanto de proteção ao cliente como de gestão de riscos.

Quais são as implicações de políticas para o setor de microfinanças mais amplo?

O aprendizado fundamental deste estudo para o setor de microfinanças é que precisamos prestar mais atenção às experiências dos micromutuários para pagar seus empréstimos. Uma demanda continuada por empréstimos e fortes estatísticas de pagamento não garantem que os clientes estejam bem e que suficientemente protegidos de sofrimentos²⁶. Apesar da gran-

26. Ver Schicks e Rosenberg (2011) para os desafios envolvidos em tirar conclusões sobre superendividamento com base em estatísticas de pagamento de IMFs.

de defasagem de demanda nas microfinanças e dos benefícios potenciais dos microempréstimos para os pobres, as dificuldades de pagamento representam um risco inerente a cada dívida. Qualquer instituição de crédito responsável, mas especialmente aquelas com uma missão social, deve prestar atenção nesse risco associado e tomar medidas apropriadas de proteção ao cliente para reduzir o potencial de superendividamento—não só em termos de qualidade da carteira, mas também em termos de sacrifícios dos mutuários.

Este estudo destaca as experiências de micromutuários com seus empréstimos e tem a intenção de tornar mais conhecidas as suas dificuldades de pagamento. Ao mesmo tempo, contribui para o entendimento pelo setor de microfinanças do que significa superendividamento por uma perspectiva dos clientes e como podemos avaliá-lo empiricamente. Embora a obtenção de informações confiáveis dos clientes sobre seus sacrifícios represente um desafio e um esforço significativo, este estudo sugere uma maneira inovadora de identificar os riscos de superendividamento pela perspectiva de clientes de microfinanças. Precisaremos de muito mais projetos de pesquisa deste tipo para ter um entendimento mais abrangente das experiências dos mutuários, também em outros países e contextos culturais. No longo prazo, teremos que identificar indicadores de superendividamento que possam ser acompanhados com mais facilidade por IMFs e reguladores.

Há também implicações de políticas nesta pesquisa para o desenvolvimento de mecanismos de proteção ao cliente e, especialmente, para medidas preventivas contra o superendividamento. Os achados são, claro, limitados ao contexto ganense, mas é provável que sejam de relevância para outros mercados também: mesmo níveis significativos de superendividamento em um mercado de microfinanças não implicam automaticamente que não deva mais haver microcrédito. Na verdade, os micromutuários de Acra continuam a expressar um forte interesse por empréstimos, apesar de suas dificuldades. Olhar para as causas do superendividamento pode nos dar informações para respostas melhores a esse desafio. Tanto sacrifícios

do mutuário como inadimplência podem resultar não só de excesso de acesso ao crédito, mas, alternativamente, de acesso a produtos de crédito inadequados. Além de uma auditoria prévia rigorosa, oferecer produtos mais flexíveis e projetar desembolsos, períodos de carência e cronogramas de pagamentos de acordo com os fluxos de caixa de investimento do mutuário têm o potencial de reduzir significativamente os riscos de superendividamento. Isso pode melhorar tanto a experiência dos micromutuários com seus empréstimos como seu desempenho de pagamento. Outras pesquisas serão necessárias para testar essa hipótese e compreender mais detalhadamente as implicações e viabilidade da flexibilidade dos produtos. O mesmo se aplica à promoção de produtos de poupança que possam reduzir a necessidade de empréstimos ou o risco de dificuldades de pagamento.

Por fim, há uma mensagem em nossas descobertas sobre empréstimos usados para consumo. Sem surpresa, encontramos uma confirmação da relação comumente pressuposta entre o uso de um empréstimo para fins de consumo e a experiência de dificuldades de pagamento. Diante da tendência recente de ver os benefícios das microfinanças em termos de suavização do consumo em vez de investimento produtivo (Collins et al., 2009), a relação entre superendividamento e empréstimos para consumo não significa necessariamente que não devam existir empréstimos para consumo, especialmente em emergências. Além disso, Gana oferece um bom exemplo de que querer evitar empréstimos para consumo não é uma opção prática. O dinheiro é fungível e os mutuários sempre usarão partes de seus empréstimos para fins não-comerciais ou reduzirão o investimento da família no negócio como consequência de ter o empréstimo. Ainda assim, não é surpresa que pagar o empréstimo sem retorno de investimentos seja mais difícil e devemos ter esse desafio em mente. Precisaremos melhorar nosso entendimento de como os riscos e benefícios de empréstimos se equilibram e de quais seriam as melhores maneiras de apoiar os mutuários na administração de suas finanças e de suas vidas na pobreza.

Referências

- Augsburg, B. e C. Fouillet. 2010. Profit Empowerment: The Microfinance Institution's Mission Drift. *Perspectives on Global Development and Technology*, 9(3), 327–355.
- Banerjee, A.V. e E. Duflo. 2007. The Economic Lives of the Poor. *Journal of Economic Perspectives*, 21(1), 141–167.
- Collins, D., J. Morduch, S. Rutherford e O. Ruthven. 2009. *Portfolios of the Poor, How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Godquin, M. 2004. Microfinance Repayment Performance in Bangladesh: How to Improve the Allocation of Loans by MFIs. *World Development*, 32(11), 1909–1926.
- Gonzalez, A. 2008. Microfinance, Incentives to Repay, and Overindebtedness: Evidence from a Household Survey in Bolivia. Tese de doutorado. Ohio State University, Ohio.
- Grammling, M. 2009. Cross-borrowing and Overindebtedness in Ghana: Empirical Evidence from Microfinance Clientele and Small Enterprises. Rascunho técnico para discussão. ProCredit Holding Frankfurt am Main.
- Kappel, V., A. Krauss e L. Lontzek. 2010. Over-Indebtedness and Microfinance—Constructing an Early Warning Index. Center for Microfinance, University of Zurich, responsAbility, Council of Microfinance Equity Funds, Triodos Investment Management Zurich.
- Lascalles, D. e S. Mendelson. 2011. Microfinance Banana Skins 2011, The CSFI Survey of Microfinance Risk: Losing Its Fairy Dust. Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) No. 99. Kent, UK.
- McIntosh, C. e B. Wydick. 2005. Competition and Microfinance. *Journal of Development Economics*, 78(2), 271–298.
- Reille, X. 2009. The Rise, Fall, and Recovery of the Microfinance Sector in Morocco. CGAP Brief. Washington, DC.
- Roesch, M. e O. Héliès. 2007. La microfinance: outil de gestion du risque ou de mise en danger par surendettement?. *Autrepart*, 44, 199-240.
- Schicks, J. 2010. Microfinance Over-Indebtedness: Understanding its Drivers and Challenging the Common Myths. Centre for European Research in Microfinance, Université Libre de Bruxelles CEB Working Paper No. 10/048.
- Schicks, J. e R. Rosenberg. 2011. Too Much Micro-credit? A Survey of the Evidence on Over-Indebtedness. CGAP Occasional Paper 19. Washington DC.
- Schreiner, M. 2004. Scoring Arrears at a Microlender in Bolivia. *Journal of Microfinance*, 6(2), 65–88.
- Venkata, N. A. e A. Veena Yamini. 2010. Why Do Microfinance Clients Take Multiple Loans?. Micro-Save India Focus Note No. 33.
- World Bank. 2011. Tackling Poverty in Northern Ghana. Informe No. 53991-GH. Washington, DC.

Apêndice I: Os Princípios de Proteção ao Cliente

- **Elaboração e fornecimento apropriados dos produtos**

Os prestadores tomarão o cuidado adequado no projeto de produtos e canais de fornecimento para que eles não causem danos aos clientes. Produtos e canais de fornecimento serão projetados levando em consideração as características dos clientes.

- **Prevenção do superendividamento**

Os prestadores tomarão o cuidado adequado em todas as fases do processo de crédito para determinar que os clientes tenham a capacidade de pagar sem ficar superendividados. Além disso, os prestadores implementarão e monitorarão sistemas internos que apoiem a prevenção do superendividamento e promoverão esforços para melhorar a gestão do risco de crédito no mercado (como compartilhamento de informações de crédito).

- **Transparência**

Os prestadores comunicarão informações claras, suficientes e oportunas sobre o produto, em uma forma e linguagem que os clientes possam compreender a fim de tomar decisões informadas. Destaca-se a necessidade de informações transparentes sobre preços, termos e condições dos produtos.

- **Preços responsáveis**

Preços, termos e condições serão definidos de modo a serem acessíveis para os clientes e, ao mesmo tempo, permitirem que as instituições financeiras sejam sustentáveis. Os prestadores procurarão proporcionar retornos positivos reais sobre os depósitos.

- **Tratamento justo e respeitoso dos clientes**

Os prestadores de serviços financeiros e seus agentes tratarão seus clientes com justiça e respeito. Eles não discriminarão. Os prestadores garantirão salvaguardas adequadas para detectar e corrigir casos de corrupção, bem como tratamento agressivo ou abusivo por parte de seus funcionários e agentes, em particular durante os processos de venda de empréstimos e cobrança de dívidas.

- **Sigilo dos dados dos clientes**

O sigilo dos dados de clientes individuais será respeitado de acordo com as leis e regulamentações das jurisdições individuais. Esses dados só serão usados para os fins especificados no momento de obtenção das informações ou conforme permitido pela lei, salvo acordo em contrário com o cliente.

- **Mecanismos para solução de queixas**

Os prestadores disporão de mecanismos ágeis e efetivos para solucionar queixas e problemas de seus clientes e usarão esses mecanismos tanto para resolver problemas individuais como para melhorar seus produtos e serviços.

(www.smartcampaign.org)

Apêndice II: Lista de sacrifícios de mutuários

Os entrevistadores perguntaram a cada entrevistado sobre a seguinte lista de sacrifícios:

1. Reduzir quantidade/qualidade de alimentos
2. Reduzir educação
3. Trabalhar mais do que de hábito
4. Adiar despesas importantes
5. Gastar suas reservas financeiras
6. Tomar novo empréstimo para pagar o anterior
7. Vender ou penhorar bens
8. Apreensão de bens
9. Recorrer a ajuda de familiares/amigos para pagar
10. Sofrer vergonha ou insultos
11. Sentir-se ameaçado/assediado por colegas/familiares/agente de crédito
12. Sofrer estresse psicológico pessoal ou no casamento
13. Outro

Os entrevistados classificaram a aceitabilidade e frequência de cada sacrifício em uma escala de 1 a 4.

- Aceitabilidade:

Facilmente aceitável, Razoavelmente aceitável, Não muito aceitável, Não aceitável.

- Frequência:

Uma vez no último ano, 1-3 vezes no último ano, > 3 vezes, mas não com frequência, Com frequência no último ano.

O CENTRO PARA INCLUSÃO FINANCEIRA da **ACCION** (CFI) foi lançado em 2008 para ajudar a produzir as condições necessárias para alcançar inclusão financeira plena em todo o mundo. A construção de um setor de inclusão financeira que chegue a todos com serviços de qualidade exigirá os esforços combinados de muitos atores. O CFI contribui para a inclusão plena colaborando com participantes do setor para enfrentar desafios que estão além do escopo dos atores individuais, pelo uso de um conjunto de ferramentas que vão da liderança à ação.



www.centerforfinancialinclusion.org



**CENTER FOR
FINANCIAL INCLUSION**
AT ACCION INTERNATIONAL

CREDIT SUISSE 

Founding Partner