

Kundenschutz und soziale Verantwortung im Mikrofinanzsektor

Berlin, 08.12. 2010

Ausgelöst durch eine Reihe von Selbstmorden von Kreditnehmerinnen in der indischen Provinz Andhra Pradesh wurde in den letzten Wochen die Mikrofinanzbranche in der Öffentlichkeit sehr kritisch unter die Lupe genommen. Die einen sehen die Vorfälle als eindeutiges Zeichen für die Unvereinbarkeit von kommerzieller Mikrofinanz und Realisierung von sozialen Zielen, andere betrachten die Vorfälle als unglückliche Einzelfälle und sehen keinen Anlass zur grossen Sorge, wieder andere halten an der Idee der Mikrofinanz zwar weiterhin fest, doch fordern stärker regulierende Eingriffe von außen.

Doch wie können unethische Geschäftspraktiken von Mikrofinanzinstitutionen verhindert werden? Auf welchen Prinzipien sollte Kundenschutz beruhen und wie könnten diese durchgesetzt werden? Diese und andere Fragen wurden während des Mikrofinanzfrühstücks am 23.11. in der GTZ Repräsentanz in Berlin diskutiert. Das bereits 4. Mikrofinanzfrühstück wurde von PlaNet Finance Deutschland e.V. und der Berliner Repräsentanz der GTZ GmbH organisiert. Über 70 Mikrofinanzexperten und Interessierte sprachen über das Thema „Responsible Finance: Ist der Kunde noch König? Kundenschutz und soziale Verantwortung im Mikrofinanzsektor am Beispiel Ghana“.

In der indischen Provinz Andhra Pradesh kam es in den letzten Monaten zu einer Reihe von Suizidvorfällen von Kreditnehmerinnen, die in der Verzweiflung ihren Kredit nicht zurückzahlen und Zinsen nicht tilgen zu können, keinen anderen Ausweg sahen als sich das Leben zu nehmen. Diese Vorfälle warfen ein etwas anderes Licht auf die konkrete Umsetzung der sonst so hochgelobten Idee der Mikrofinanz. Auch in der deutschen Presse wurden die Vorfälle und ihre Bedeutung für die Mikrofinanzbranche intensiv diskutiert. Die aktuelle Debatte deutet an, dass die alleinige Schuld nicht bei einzelnen Kreditagenten oder bei bestimmten Mikrofinanzinstitutionen zu finden ist, sondern die Wurzeln des Problems sehr viel tiefer liegen, dass die Rolle der Investoren, der Geldgeber und der regulierenden Regierungen, kurz die Rahmenbedingungen, untersucht werden müssen. Dies war auch der Dreh- und Angelpunkt des Mikrofinanzfrühstücks Ende November bei der GTZ in Berlin.

An der Paneldiskussion beteiligt waren Dirk Steinwand, ehemaliger Leiter der Abteilung Finanzsysteme bei der GTZ, heute Projektmanager bei der KfW, Emmanuelle Javoy, Geschäftsführerin der Ratingagentur Planet Rating, Thomas Engelhardt, Geschäftsführer von LFS Financial Systems GmbH und Torsten Schlink von der GTZ.

Schlink gab den Auftakt der Veranstaltung mit der Vorstellung eines GTZ - Programms für nachhaltige Wirtschaftsentwicklung in Ghana, bei dem die ghanaische Regierung bei der Stärkung des Mikrofinanzsektors unterstützt wird. In Kooperation mit der Regierung, der ghanaischen Zentralbank und ghanaischen Mikrofinanzinstitutionen (MFIs) sollen diverse Programme eine finanzielle Grundbildung der Bevölkerung sicherstellen. Der Vortrag zeigt deutlich, dass die einzelnen Regierungen einen Großteil zum Gedeihen der Mikrofinanzbranche in ihren Ländern beitragen können, und auch als Regulierer in großer Verantwortung stehen. Umstritten aber ist, inwieweit der Staat in das Marktgeschehen eingreifen darf. So wird der drastische Eingriff der indischen Regierung nach Bekanntgabe der Hintergründe zu den Selbstmordfällen derzeit heftig diskutiert. Müssen Regierungen eine Blase befürchten, die diese kurzfristigen Eingriffe gerechtfertigt? Herr Steinwand von der KfW sieht derzeit keine Zeichen für eine internationale Blase. Man dürfe nicht von den Einzelfällen auf den gesamten Sektor schließen. Er machte darauf aufmerksam, dass eine überstarke Präsenz von Mikrofinanzdienstleistern sehr wohl ein Problem darstelle, dieses Problem jedoch meist regionaler und nicht landesweiter Natur sei. Der Zugang zu Finanzdienstleistungen sei nach wie vor in vielen Regionen nicht vorhanden. Auch innerhalb der Produktpalette müsse man unterscheiden. Mikrofinanz umfasse sehr viel mehr als nur Kredite. Insbesondere für Spareinlagen gäbe es, wie derzeitige Studien belegen, eine große, nicht gesättigte Nachfrage. Trotz alledem sei Mikrofinanz sicher nicht das Allheilmittel zur Armutsbewältigung als das es vor ein paar Jahren gepriesen wurde. Die Eingriffe der Regierung in Indien hält er für inadäquat. Mehr Augenmaß wäre notwendig gewesen. In Andhra Pradesh haben zwar erschreckend viele Haushalte einen Kredit in unterschiedlichen Formen aufgenommen, jedoch seien von diesen Krediten gerade einmal 11% von den in Kritik geratenen MFIs.

Nach Einschätzung von Thomas Engelhardt liegt die Hauptursache für Überschuldung darin, dass Kreditanfragen der Kunden nicht sauber geprüft werden würden. Responsible Finance bedeutet seiner Meinung nach, dass Kredite, die für kleine Unternehmungen beantragt werden, nach den strengen Kriterien von Geschäftskrediten geprüft werden. Die Zinsen sind an den in der Regel hohen Margen der Kleinunternehmen angepasst. Würde sichergestellt werden, dass die Kredite tatsächlich für die angegebenen Unternehmensinvestitionen und nicht für Konsumzwecke ausgegeben würden, könne Überschuldung verhindert werden. Das Problem sei, dass derzeit zu viel Geld in den Markt geflossen sei, ohne dass die MFIs die Kapazitäten hätten, das Geld verantwortungsbewusst zu verwalten.

Emmanuelle Javoy, Geschäftsführerin von Planet Rating, hält es zudem für sehr wichtig, dass Mikrofinanzinstitute nicht nur bezüglich ihrer Finanzbilanz analysiert und evaluiert werden, sondern auch die sozialen Ziele geprüft werden müssten. Planet Rating, die vor zehn Jahren als Ratingagentur im Mikrofinanzsektor begann, führt daher seit fünf Jahren auch sogenannte Social Ratings durch, bei denen analysiert wird, in wie weit eine MFI seine soziale Mission erfüllt. Laut Javoy ist das Interesse von Investoren an sozialen Ratings in Sorge um ihre Reputation stark gestiegen, insbesondere seit in der Presse vom unethischen Vorgehen der MFIs berichtet wird. Eine standardisierte Zertifizierung für MFIs, die die Client Protection Principles einhielten, sei daher auch aus der

Sicht der Investoren sehr erstrebenswert. Allerdings verhindere das derzeitige Überangebot an Liquidität bis jetzt ein ernsthaftes Bemühen der MFIs um solche Zertifizierungen. Dies könne sich aber aufgrund der derzeitigen negativen Schlagzeilen ändern. Javoy lenkte aber auch ein, dass das Umfeld, in dem Mikrofinanzinstitutionen agieren, die Einhaltung solcher Prinzipien erschwere. In den wenigsten Ländern gäbe es Kreditbüros, die die Informationen der Kunden verwalten und somit Mehrfachkreditvergabe verhindern helfen könnten, und die meisten Mikrofinanzkunden verfügten nicht über einen Ausweis oder ähnlich sie identifizierende Dokumente. Es sei wichtig, dass die Mikrofinanzinstitute mehr zusammenarbeiteten als sich im Wettbewerb gegenseitig die Kunden abzuwerben. Zudem sei eine adäquatere Regulierung notwendig. Nach ihrer Erfahrung, so Javoy, gäbe es einen engen Zusammenhang zwischen guten Ratings und angemessener Regulierung in den Ländern, in denen diese MFIs agieren. Steinwand differenziert: die Wichtigkeit von Konkurrenz im Mikrofinanzsektor, solle nicht verhindert werden. Man solle eher mit Anreizen als mit Regulierungen arbeiten. Kreditbüros seien theoretisch sehr förderlich, allerdings praktisch oft sehr schwer umsetzbar. Aufgrund der vielen informellen Kreditaufnahmemöglichkeiten sei es beinahe unmöglich festzustellen, ob und woher Kunden zusätzlich Kredite aufnahmen, daher müsste man sich zusätzliche Hebel überlegen, um Rahmenbedingungen zu verbessern ohne zu stark in den Markt einzugreifen,

Ein Teilnehmer aus dem Publikum betont, dass die Verantwortung für Kundenschutz allein bei den MFIs läge. Die Mitarbeiter der MFIs müssten geschult werden und nicht die Kunden; denn gerade Menschen, die mit wenig Geld tagtäglich jonglieren müssen, würden den Wert und die Bedeutung von Geld sehr wohl kennen und bräuchten keine Grundbildung darin, wie man verantwortungsbewusst mit Geld umzugehen habe. Bezugnehmend auf Engelhardt betont er, dass die Verwendung von Krediten für Konsum nicht rigoros zu verurteilen sei: zum einen seien Investitionen in Konsum oft durchaus notwendig und sinnvoll, gerade in Notsituationen, zum anderen sei Geld so fungibel, dass es unmöglich sei zu überprüfen, wofür genau der Kredit verwendet wurde.

„Während der Debatte wurde deutlich, dass sich die Akteure der Mikrofinanzbranche der Risiken und Schwachstellen des Systems durchaus bewusst sind und daran arbeiten.“, fasst Delphine Bazalgette, Büroleiterin von PlaNet Finance Deutschland e.V. zusammen. So seien die Kundenschutz-Prinzipien der Smart Campaign bereits von einer Mehrheit der Mikrofinanz-Akteure anerkannt, jedoch seien weitere Bemühungen bei der Umsetzung erforderlich. Eine erfolgreiche Umsetzung erfordere große Professionalität seitens der Mikrofinanz-Institute insbesondere bei der Kreditvergabe und ein Gespür und Verständnis für das Lebensumfeld und die Bedürfnisse der Kunden. Aber auch das interne Personalmanagement dürfe nicht außer Acht gelassen werden. Eine humane Personalpolitik, gesunde Anreizmechanismen und regelmäßige Mitarbeiterschulungen spielten eine große Rolle, damit die Prinzipien konsistent verfolgt werden, so Bazalgette weiter. Es sei darüber hinaus wichtig, dass Mikrofinanzinstitutionen ihre sozialen Leistungen messen und kommunizieren können. Initiativen zur Gewährleistung des Kundenschutzes, wie Social Performance Management, existieren bereits und kommen verstärkt zur Anwendung. „Der soziale Fokus einer MFI muss in alle Bereiche vordringen.“ fordert Bazalgette. Desweiteren trügen neben den Mikrofinanz-Banken, Mikrofinanz-Förderer, Mikrofinanz-Investoren und Regulierer eine große Verantwortung. Mikrofinanz-Investoren, die strenge soziale Kundenschutz-Kriterien bei ihren Investitionsentscheidungen integrierten, würden effiziente Anreize für MFIs schaffen. Durch adäquate Aufsicht könnten Zentralbanken und Aufsichtsbehörden professionelles und transparentes Agieren von Mikrofinanz-Banken fördern. „Die Unterstützer von Mikrofinanzien müssen anerkennen, dass ein kontrolliertes Wachstum des Sektors notwendig ist.“ resümiert Bazalgette.

Über die GTZ GmbH

Die Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH unterstützt als weltweit tätiges Bundesunternehmen der internationalen Zusammenarbeit für nachhaltige Entwicklung die Bundesregierung bei der Verwirklichung ihrer entwicklungspolitischen Ziele. Sie bietet zukunftsfähige Lösungen für politische, wirtschaftliche, ökologische und soziale Entwicklungen mit dem Ziel, die Lebensbedingungen der Menschen nachhaltig zu verbessern. Mehr unter www.gtz.de

Über PlaNet Finance Deutschland e.V.

PlaNet Finance Deutschland e.V. engagiert sich für die Linderung von Armut in der Welt durch die Weiterentwicklung des Mikrofinanzsektors. Der Verein trägt zur öffentlichen Mikrofinanzdebatte in Deutschland durch die Förderung von Bildung & Forschung bei, unterstützt Mikrofinanzstakeholder mit praxisbezogenem Know-How und leistet professionelles Management bei der Durchführung von Mikrofinanzprojekten. Der Verein gehört zu dem internationalen Netzwerk PlaNet Finance, das in 80 Ländern aktiv ist. Mehr unter <http://planetfinancegroup.org>.

Kontakt

PlaNet Finance Deutschland e.V.
Axel-Springer-Straße 54B
10117 Berlin
Tel.: +49 30 47 98 98 18
Mail: contactdeutschland@planetfinance.org