

MEMORIA

20 FORO
AÑOS ECUATORIANO
DE INCLUSIÓN
FINANCIERA

Resiliencia y
Transformación
Digital

14 al 18 de septiembre del 2020

MEMORIA

20° Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera Resiliencia y Transformación Digital

Presidente:

Dr. Wilson Araque

Directora Ejecutiva:

Econ. Valeria Llerena

Editor General:

Msc. Paúl Guerra

Fotografías:

Capturas de pantalla del evento

Diseño:

Lic. José Vargas

Contacto RFD:

Dir.: Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de diciembre,
Edif. Century Plaza 1, 8vo. Piso, Of. 24

Telf.: (593-2) 333-2446 / 333-3091

Email: info@rfd.org.ec

Redes sociales:

f /rfdecuador t @rfecuador

in /company/rfdecuador 0996463745

www.rfd.org.ec

Introducción

El Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera, es un evento de gran trascendencia a nivel nacional, que organiza la RFD desde hace 20 años y que ha venido contribuyendo al fortalecimiento del sector de las microfinanzas y las finanzas populares y solidarias en el país, pues genera espacios de diálogo para la discusión de la problemática actual, así como las experiencias, estrategias y mejores prácticas que pueden ser recopiladas y aplicada.

El tema central del XX Foro, fue “Resiliencia y Transformación Digital para un ecosistema financiero sostenible ante el impacto de una crisis”; las enseñanzas tras la crisis sanitaria de la pandemia del Coronavirus, nos hacen ver que la tecnología y digitalización ya no son una opción para el sector; se han convertido en instrumentos claves de evolución, continuidad del negocio y sostenibilidad en un mundo en el que los clientes buscan respuestas rápidas, ágiles y seguras ante situaciones adversa.

Este año, debido a la pandemia derivada del COVID-19, el Foro se llevó a cabo del 14 al 18 de septiembre del 2020, de manera 100% digital.

Objetivo general

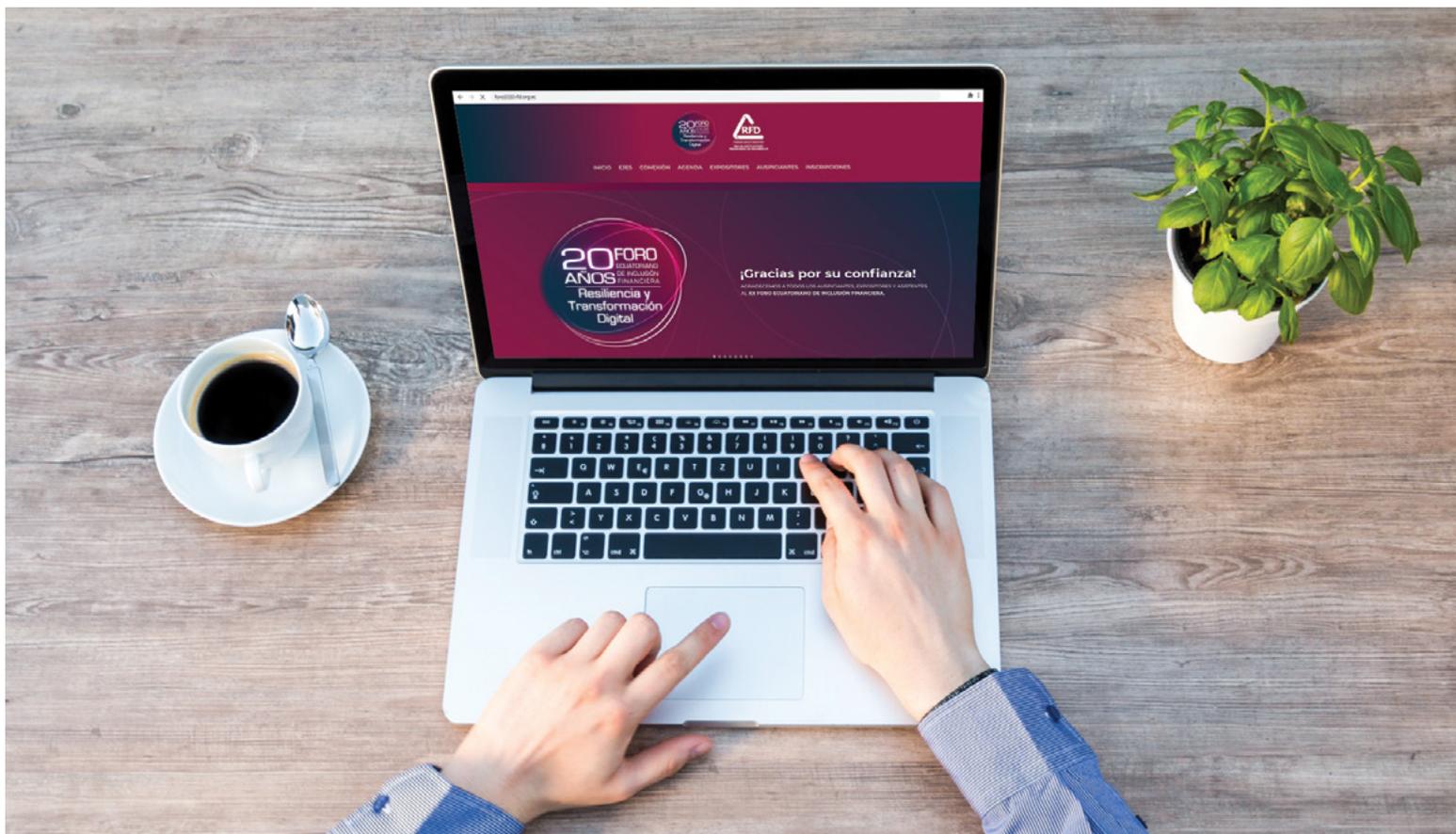
Generar espacios de actualización, reflexión y análisis sobre los temas de coyuntura, para que las instituciones financieras ante situaciones adversas e inesperadas puedan tomar decisiones acertadas en sus procesos para generar un ecosistema financiero resiliente que responda a las necesidades de los clientes de manera competente y eficaz.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la economía del país, así como las principales acciones y estrategias implementadas por los diferentes actores del sector financiero para fortalecer la estabilidad financiera tras la crisis sanitaria que estamos afrontando en este año.
- Proporcionar lineamientos para que las instituciones financieras fortalezcan su estabilidad, sostenibilidad y resiliencia ante situaciones o eventos de incertidumbre.
- Analizar como la transformación digital nos permite afrontar la crisis ya que a la vez exige respuestas ágiles y oportunas para llegar a los usuarios.
- Identificar las oportunidades que el sector financiero tiene para generar estrategias que aumenten su valor empresarial, creen bienestar social a través de sus procesos y sobre todo se logre tener un sector financiero sostenible luego de la crisis.
- Conocer experiencias de instituciones financieras locales e internacionales en la adopción de estrategias para afrontar la crisis.

Creación sitio oficial del 20 Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera

Debido a que el Foro este año se realizó de manera virtual, se desarrolló e implementó el sitio oficial del Foro **foro2020.rfd.org.ec** espacio destacado en el que se centralizó todos los detalles relacionados al evento, tales como: detalles de conexión, agenda, expositores, auspiciantes y posibilidad de registro en línea al evento.



Página web del vigésimo foro ecuatoriano de inclusión financiera, resiliencia y transformación digital: foro2020.rfd.org.ec

¿Qué es el Foro de Inclusión Financiera?

Es el principal evento a nivel nacional organizado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), desde hace 20 años. En esta nueva edición, el Foro, buscó generar un espacio de actualización, reflexión y análisis sobre temas de coyuntura, para que las instituciones financieras, ante situaciones adversas e inesperadas, puedan tomar decisiones acertadas en sus procesos para generar un ecosistema financiero resiliente que responda a las necesidades de los clientes de manera competente y eficaz.

¿Cuándo se lo realizó?

El XX Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera “Resiliencia y Transformación Digital: Para un ecosistema financiero eficaz ante el impacto de la crisis”, se realizó de manera virtual del 14 al 18 de septiembre del 2020.

¿A quién fue dirigido?

Directivos, Gerentes Generales, Directores Ejecutivos, Responsables de áreas y funcionarios en general de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos Privados, ONG´s nacionales y extranjeras, Banca pública, Proyectos de Desarrollo, Instituciones Públicas y Privadas, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Universidades, Organismos de control, Organismos de cooperación y otros profesionales y estudiantes interesados en la temática.

Modalidad virtual

Esta edición del Foro se realizó 100% de manera virtual. Durante los cinco días del Foro, se llevaron a cabo charlas magistrales diarias, de 3 horas, en las que se abordó las distintas temáticas propuestas.



Este año en el cual la modalidad del foro fue virtual, se alcanzó un registro de 940 personas pertenecientes a Cooperativas de Ahorro y Crédito, Fundaciones Microfinancieras y de Apoyo nacionales y extranjeras, Organismos Internacionales de Inversión, Bancos Privados, Banca Estatal, Organismos de Supervisión de

Centro América, Proyectos, Organismos Gubernamentales, Estructuras Financieras Locales, Gobiernos Locales, Universidades, Organismos de Cooperación y público en general interesado en la temática.

Participaron un total de 128 instituciones:

TIPO IMF PARTICIPANTES	TOTAL	%
COAC miembros	32	25%
Bancos miembros	8	6%
ONG miembros	9	7%
COAC no miembros	51	40%
Bancos no miembros	1	1%
ONG no miembros	2	2%
Particulares	5	4%
Mutualistas	2	2%
Instituciones Internacionales	13	10%
Instituciones Públicas del Ecuador	5	4%
TOTAL IMF PARTICIPANTES	128	100%

El evento contó con la participación de **28 expositores**, de los cuales 15 fueron nacionales entre autoridades y profesionales representantes de los diferentes actores del sector microfinanciero. Además, participaron 13 reconocidos expositores internacionales de países como: Colombia, Chile, México, República Dominicana, Uruguay, Perú y Guatemala.

De los **940** participantes el **45%** fueron mujeres, **55%** fueron hombres. Del total de asistentes, **66%** fueron representantes de instituciones miembros de la RFD, mientras que el **34%** restante fueron representantes de instituciones no miembros de la RFD, 4% fueron participantes internacionales provenientes de: Italia, Venezuela, Estados Unidos, Alemania, Polonia, Colombia, Chile, México, República Dominicana, Uruguay, Perú y Guatemala.

Eventos paralelos al Foro

Durante el desarrollo del Foro se realizaron los siguientes eventos virtuales:

- **TALLER GERENCIAL:** “Comprensión Estratégica Real y Transparente de un Entorno Cambiante”
Expositor: Leonel Hernández – Consultor
Día: miércoles 16 de septiembre de 15:00 a 16:30
Dirigido a: Gerentes y Representantes Legales de IFIs miembros de la RFD
No. de participantes: 54

- **ENCUESTA “IMPACTO Y DESAFÍOS DEL SECTOR FINANCIERO ANTE LA PANDEMIA”:**

Se plantearon 16 preguntas relativas al diagnóstico y situación actual de las entidades financieras con relación a la pandemia. Sus resultados fueron puestos en conocimiento del público el último día del evento y formaron parte de un documento disponible para descarga a continuación.



Descarga
sistematización
y resultados de
encuesta aquí:

<https://bit.ly/2SWIQoN>

- **CHARLA:** Maximizar las oportunidades de negocio a través de medios digitales
Expositor: EQUIFAX
Día: viernes 18 de septiembre
No. de participantes: 57
Revisa la charla completa aquí: <https://youtu.be/W9tozNKUOSk>

Contexto General Créditos en Línea

Sitios Web de Cliente
La mayoría de clientes disponen de un sitio Web con formularios de Contacto para Otorgamiento de Crédito.

Calidad de Oportunidades
Las oportunidades recolectadas por el canal no se encuentran pre calificadas

Gestión de Oportunidades
El proceso operativo de gestionar las oportunidades al no ser de calidad, ocasionan grandes esfuerzos con bajo nivel de convertibilidad.

La experiencia de uso del Canal
Para el cliente final y para la entidad la experiencia de uso del canal no es satisfactoria, hay poca o nula contactabilidad y baja tasa de conversión

Alineación de Expectativas
Necesidad de impulso del Canal Virtual, con mejor experiencia y valor agregado

Seguridad del Canal
El uso tradicional de este canal genera altos costos de implementación, mantenimiento y aspectos de Seguridad de la Información e Informática

+22 AM WO TT KH AL MG VS RB GC CA HC

Cesar Armas (Guest) Hoover Charla (Guest)

El efecto de la pandemia obliga a las IFI a incluir dentro de sus prioridades de agenda sus procesos de digitalización. El usuario financiero en la actualidad ha visto limitada la posibilidad de realizar sus transacciones de manera física, en función del distanciamiento social.

En este marco, las instituciones se enfrentan a una serie de retos que tiene que ver con la experiencia que deben ofrecer hoy a los usuarios a través de sus canales; alineación de las expectativas de ambas partes para tener una buena comunicación y una oferta de valor agregado; seguridad en los canales; gestión de procesos; sitios web que respondan de manera adecuada y rápida a las necesidades del usuario.

Frente a este contexto Equifax presentó el “portal digital”, para hacer frente a la situación actual, sus beneficios radican en los costos de implementación, traslado de operatividad para el usuario final y generación de oportunidades para preaprobaciones de crédito; apoya la estrategia actual por la coyuntura Covid que atraviesa el sistema.

Conferencistas del XX Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera

Los más destacados representantes del sector de las microfinanzas, finanzas populares y solidarias e inclusión financiera fueron parte de esta edición del Foro de manera virtual durante cinco días para analizar información relevante a fin de que las instituciones participantes y público en general cuente con elementos de valor, para hacer frente a la situación actual.

Les presentamos los expositores que fueron parte del Foro:



Wilson Araque Jaramillo

Vicerrector y Director del Área Académica de Gestión y del Observatorio de la Pyme de la Universidad Andina Simón Bolívar

PhD, doctor, economista, abogado, consultor e investigador vinculado desde 1997 hasta la fecha actual, al ámbito de la pequeña y mediana empresa PYME.



Valeria Llerena

Directora Ejecutiva de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo – RFD

Economista, con maestría en Administración de Empresas (MBA) en el IDE, con más de 12 años de experiencia en el sector financiero, formó parte de la Superintendencia de Bancos, ejerciendo cargos de Directora de Instituciones Financieras e Intendente Nacional del Sector Financiero Privado.



Marcos López

Delegado del Presidente de la República ante la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Guayaquil, MBA del IDE Business School. Con treinta y nueve años de carrera profesional, ha ejercido funciones en instituciones como: Empresa Municipal de Agua Potable de Guayaquil, Banco Central del Ecuador, Consejo Nacional de Valores, Mercado de Valores, entre otras.



Verónica Artola

Gerente General del Banco Central del Ecuador

Economista graduada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tiene una maestría en Economía Aplicada en la Universidad Autónoma de Barcelona. Tiene amplia experiencia profesional en gestión pública, política económica, planificación, seguimiento y evaluación. Ha realizado varios cursos, entre los que se destacan teoría y política monetaria, economía pública y regulación.



Margarita Hernández

Superintendente de SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

Doctora en jurisprudencia por la Universidad Católica del Ecuador, con un MBA Internacional de la universidad de Economía y Ecología Nürtingen-Geislingen de Alemania.



Ruth Arregui Solano

Superintendente de Bancos

Cuenta con una amplia trayectoria profesional en el sector financiero, económico, social, ambiental y educativo. Ha desempeñado cargos como Gerente General del Banco Central del Ecuador (2011-2013); Intendente General en la Superintendencia de Bancos (2008-2009); consultora nacional e internacional; docente universitaria; expositora y capacitadora en talleres, seminarios y foros nacionales e internacionales; es autora de varias publicaciones relacionadas con el ámbito financiero.



María Belén Loor

Subsecretaria de Planificación y Política Sectorial
Ministerio de Economía y Finanzas

Cuenta con estudios de pregrado y posgrado en Economía, por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y por la Universidad de Oregón (EE.UU.) y la Universidad Nova de Lisboa (Portugal) respectivamente, se ha desempeñado como Ministra Consejera en la Embajada del Ecuador en Lisboa, Segunda Secretaria en la Oficina Comercial del Ecuador en Chicago y Jefa de la Oficina Comercial del Ecuador en Los Ángeles.



Mauricio Pozo

Presidente Ejecutivo
Multienlace

Máster en Economía – University of Notre Dame, Diploma Magna Cum Laude – Economics Institute, Colorado University, Diploma Health Delivery Program, Harvard Business School, Harvard University, Estados Unidos; Presidente Ejecutivo de la consultora en macroeconomía y finanzas Multienlace.



Juan Carlos Urgilés

**Gerente General
COAC Jardín Azuayo**

Economista de la Universidad de Cuenca, con Maestrías en Gestión Empresarial, Desarrollo de Microfinanzas y Microempresas, y en Gestión Comercial por la Universidad Autónoma de Barcelona; Es consultor y expositor nacional e internacional.



Fidel Durán

**Gerente General
Banco Solidario**

Líder en la oferta de productos y servicios de microfinanzas en Ecuador, Presidente del Directorio de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas -Asomif-, Miembro del Directorio de la Asociación de Bancos -Asobanca-.



Mariana Martínez

**Gerente de Contenido
Portal FinDev/CGAP**

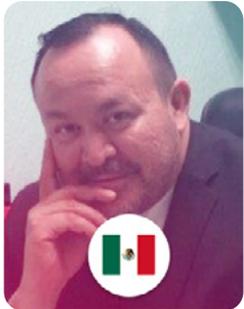
Tiene a cargo el desarrollo de los contenidos y los productos de conocimiento del sitio, así como también, los acuerdos estratégicos con instituciones en América Latina y el Caribe (ALC), el fomento del aprendizaje y el intercambio de las mejores prácticas entre los profesionales y responsables de la formulación de políticas públicas en la región.



Erick Rincón Cárdenas

Presidente
Fintech Colombia

Abogado de la Universidad del Rosario con posgrados en Derecho Financiero y Derecho Contractual de la misma institución educativa, Maestría en Derecho Mercantil de la Universidad Alfonso X de España y Doctor en Derecho de la Universidad Europea de Madrid.



Oscar Iván Ponce

Sub-director de Planeación Estratégica y Proyectos
Caja Popular Mexicana

Experiencia en gestión de estrategia y de proyectos de tecnología, de capital humano y de innovación, dominio de Finanzas, planeación, administración, modelos de negocio, evaluación de proyectos de inversión.



Victor Hugo Magallanes

Director de Relaciones Institucionales
Caja Popular Mexicana

Trabaja en esta institución por más de 15 años, desempeñó cargos como Gerente de Comunicación Social y Jefe de Relaciones públicas.



Juan José Atiencia

**Gerente de Innovación y Transformación Digital
Cooperativa Policía Nacional**

Ingeniero Empresarial de la Escuela Politécnica Empresarial; Especialista en Innovación y Transformación Digital de la Universidad de la Florida, cuenta además con una especialidad en Estrategia de Datos de la Escuela de Negocios EDES UTPL.



Luis Noel Alfaro

**Profesor Pleno-INCAE Business School
Presidente-Enterprise and Development (E&D)**

Académico, consultor y empresario de nacionalidad guatemalteca. Incorporado a INCAE Business School desde 1986. Ha sido director académico y profesor en distintos programas de entrenamiento ejecutivo dirigidos al sector privado, público y no gubernamental.



Santiago Álvarez

**Gerente General
Sifizsoft**

Cuenta con estudios formales, diplomados y especializaciones en Gerencia de Empresas de Tecnología, Administración de proyectos, Pruebas y Control de Calidad de Software.



Mauricio Arcila

**Smart Solutions Sales Manager
Lenovo Latinoamérica**

Diseñador Industrial, egresado la Universidad Jorge Tadeo Lozano, con estudios complementarios en las áreas de Mercadeo y Ventas, Finanzas y recientemente acaba de culminar un programa de Alta Gerencia y Dirección en la Universidad Javeriana de Bogotá.



Walter Daniel Javier Umpiérrez

**Especialista en sistemas de gestión de calidad (ISO)
WORLDCOB**

Representante ante United States Chamber of Commerce, el Greater Houston Partnership (Cámara de comercio de Houston), frente al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a la Global Reporting Initiative (GRI) como Golden Community member y otras instituciones públicas y privadas.



Ernesto Plaza Argüello

**Gerente Corporativo
Equifax Ecuador**

Trabaja en Equifax por 12 años, se ha desempeñado como Gerente de Cuentas administrando las principales cuentas de banca y retail del país. También colaboró entre 2013 y 2017 brindando servicio de asesoría a la operación de Equifax en Perú. Actualmente cumple las funciones de Gerente Corporativo Comercial para Equifax Ecuador.



César Armas

Analytical Consultant – Career
Equifax

Ingeniero Informático, cuenta con un Máster en Administración Tecnológica; Project Manager Professional; Designer de Soluciones avanzadas de procesos de Evaluación Crediticia, Gestión de Cobranza y modelos predictivos basados en Analítica especialmente para Microfinanzas y Empresas Privadas del sector Comercial.



Oricel Caminero

Coach Ejecutiva, Consultora y Entrenadora
Achieve Consulting Group, S. R. L.

Consultora y Coach Ejecutiva en temas de liderazgo y gestión. Especializada en Planificación Estratégica, Fortalecimiento Institucional, Inclusión Financiera y Gestión de Riesgos.



Daniel Saldarriaga

Principal Account Manager
Amazon Web Services Commercial Sales

Ingeniero en Electrónica con más de 13 años de experiencia en trabajo comercial para empresas líderes en la industria de Alta Tecnología con experiencia internacional en Brasil, México y Colombia.



Pedro Arriola

Gerente para Latinoamérica
Inspiring Development

Cuenta con amplia experiencia en regulación y supervisión bancaria y consultoría, gerenciamiento y dirección de bancos.



Francisco Moreno

Director Ejecutivo
ESPOIR

Doctor en Medicina y Cirugía por la Universidad Central del Ecuador. Cuenta con un Máster en Salud Pública por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN. Diplomado en Finanzas Estratégicas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Cursó un Postgrado en “Especialización en Gestión de Instituciones Financieras”.



Luis Figueroa

Gerente División Operación y Tecnología
Coopeuch

Ingeniero civil en Informática por la Universidad de Santiago de Chile. MBA y DPA (postgrado en administración de empresas) en Universidad Adolfo Ibañez. Estratega en London School of Economic and Political Science.



Ricardo Dueñas Novoa

Presidente del Directorio de Pacto Global de Naciones Unidas Red Ecuador

Es el actual Presidente del Directorio de Pacto Global Ecuador de las Naciones Unidas y Champion Global de la Agenda 2030 de la ONU.



Viviana Araque

**Vicepresidente para el Desarrollo Productivo de Clientes
Bancamía**

Profesional en Administración de Empresas, especializada en Gerencia Financiera de la Pontificia Universidad Javeriana; con amplia experiencia en el sector financiero, enfocada en el diseño de estrategias y modelos comerciales efectivos.



Verónica Trujillo

**Consultora en Política y Regulación
Banco Mundial**

Verónica cuenta con 13 años de experiencia profesional, es Doctora por la Universidad de Salamanca, Máster en Relaciones Internacionales y en Regulación Económica, y abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Inauguración XX Foro



Dr. Wilson Araque - Presidente RFD

No es fácil que una fundación cumpla 20 años dedicada a las finanzas para el desarrollo, a lo largo de este período, la RFD, ha podido llevar a cabo una serie de actividades que la han posicionado como una institución líder en lo que tiene que ver con la inclusión financiera. De manera paralela, el Foro Ecuatoriano, cumple también 20 años, y para esta edición, tomando en cuenta la coyuntura actual, el evento analiza la “Resiliencia y Transformación Digital”, en medio de una crisis tridimensional, tanto en la parte sanitaria, económica y social, que se encuentran interactuando y generan una serie de desafíos frente a los cuales las instituciones deben definir un conjunto de estrategias para salir adelante.

Este año el Foro cuenta con una importante participación, más de 900 personas inscritas de varios países del mundo, lo cual da a entender la incidencia de este evento como un espacio para discutir, reflexionar, sacar conclusiones muy útiles para definir políticas públicas y estrategias para el funcionamiento de la inclusión financiera en el país.

La edición número 20 del Foro, contribuirá de manera significativa a ese Ecuador más justo, solidario, productivo e inclusivo que todos esperamos alcanzar, más aún en los momentos actuales, en los que, si no se trabaja con miras hacia un mismo objetivo, como lo es la inclusión de todos los ecuatorianos, sobre todo de aquellos que se encuentran en condiciones más severas de vulnerabilidad, agravada por la pandemia.

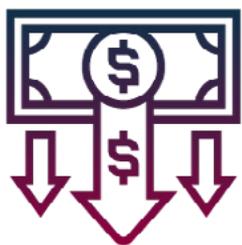
Presentación Memoria Histórica 20 Años del Foro Ecuatoriano

En el marco de la edición 20 del Foro Ecuatoriano, el Presidente de la RFD, Dr. Wilson Araque, realizó la presentación del documento “20 Años del Foro Ecuatoriano”, el cual recopila las principales reflexiones e hitos de cada una de sus ediciones a fin de proporcionar al lector, las técnicas, herramientas, estrategias, buenas prácticas, casos de éxito, y demás, que han sido compartidas por expertos nacionales e internacionales que formaron parte del evento a lo largo de los años y que han sido puestas en práctica por muchas de nuestras instituciones, los organismos de control y demás participantes.

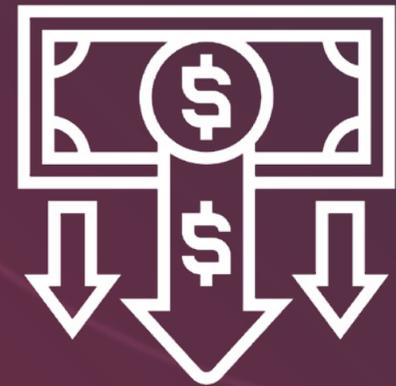
El Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, que surgió como un espacio de encuentro entre diversos actores del sector, como: instituciones financieras, organismos de control, cooperación internacional, academia, multilaterales, entre otros, convocados con la misión de contribuir a las “finanzas para el desarrollo”. Hoy, este evento insignia de la RFD, se ha convertido en el más importante en el país para discutir estrategias, iniciativas y propuestas de valor que promuevan e impulsen la Inclusión Financiera, el desarrollo social y económico y disminuyan las brechas que excluyen a sectores de la población vulnerable.



PRINCIPALES HITOS POR EJE



Panorama general del ecosistema financiero ante los efectos de la crisis



Objetivo

Analizar la situación actual de la economía y su impacto en el sector económico, productivo y financiero y las medidas adoptadas para incentivar su reactivación. Por otra parte, se presentaron las principales estrategias para fortalecer la estabilidad económica, monetaria y financiera tras 20 años de dolarización y el impacto de la crisis actual.

En este espacio se abordaron también la acciones y medidas adoptadas por el sistema financiero frente a la realidad de la economía actual y cómo la regulación ha contribuido a la sostenibilidad y operatividad del sector ante la crisis.

Expositores

Mauricio Pozo – Multienlace:

Clic aquí para revisar su exposición

María Belen Loor – Ministerio de Finanzas:

Clic aquí para revisar su exposición

Marcos López – Junta de Regulación:

Clic aquí para revisar su exposición

Margarita Hernández – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:

Clic aquí para revisar su exposición

Ruth Arregui – Superintendencia de Bancos:

Clic aquí para revisar su exposición

Principales temas tratados

Situación actual de la economía y su impacto en el sector económico, productivo y financiero. Cuáles son las medidas adoptadas para incentivar su reactivación.

● LIVE

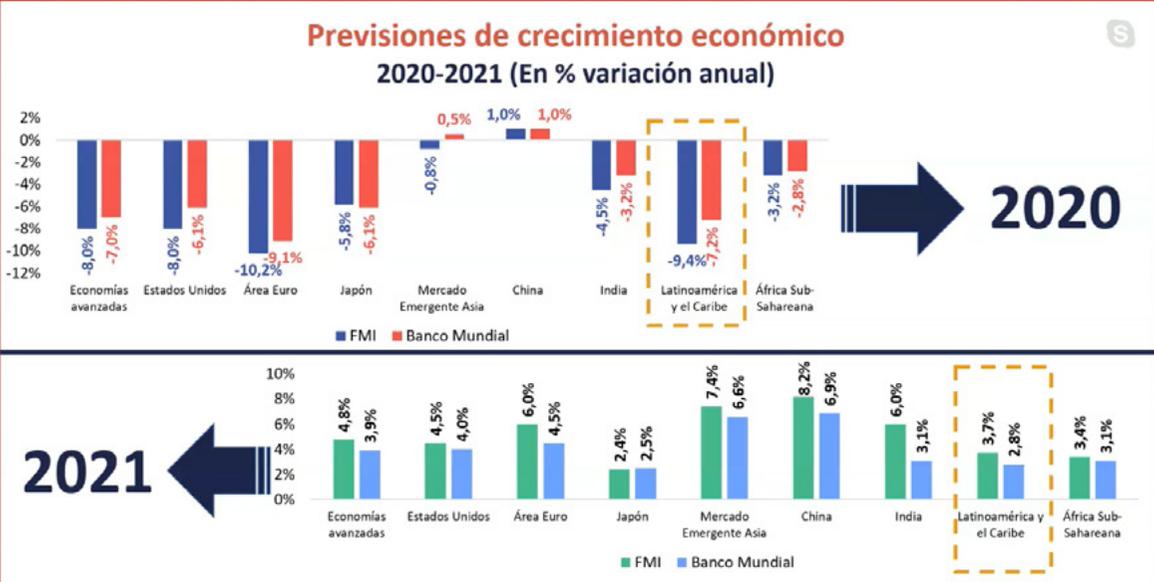


Panorama General del Ecosistema Financiero



Mauricio Pozo
Multienlace

**Previsiones de crecimiento económico
2020-2021 (En % variación anual)**



Región	FMI 2020	Banco Mundial 2020	FMI 2021	Banco Mundial 2021
Economías avanzadas	-8,0%	-7,0%	4,8%	3,9%
Estados Unidos	-8,0%	-6,1%	4,5%	4,0%
Área Euro	-10,2%	-9,1%	6,0%	4,5%
Japón	-5,8%	-6,1%	2,4%	2,5%
Mercado Emergente Asia	-0,8%	0,5%	7,4%	6,6%
China	1,0%	1,0%	8,2%	6,9%
India	-4,5%	-3,2%	6,0%	3,1%
Latinoamérica y el Caribe	-9,4%	-7,2%	3,7%	2,8%
África Sub-Sahareana	-3,2%	-2,8%	3,4%	3,1%

Fuente: FMI, Banco Mundial





En la primera intervención del Foro, se indicaba que desde la perspectiva económica se espera que para el año 2020 exista una caída del PIB mundial en al menos -5%, para América Latina superior al -9% y para Ecuador podría llegar a un -11%.

Al primer trimestre del año 2020 se observa ya una caída importante en el consumo de los hogares en orden del 5%, que se suma ya a una recesión que venía viviendo la economía ecuatoriana desde el año 2019; afectaciones que han provocado que solo un 16,7% de la población tenga un empleo adecuado, y casi el 68% un empleo informal.

Se observa también una caída de casi el 17% en la recaudación de impuestos en relación al año 2019. Entre enero y agosto de 2020, los ingresos fiscales se redujeron en más de USD 4,260 millones versus el mismo período del 2019.

Hasta mayo del 2020, 335.413 personas han perdido su empleo, lo cual representa el 4,1% de la Población Económicamente Activa. Todas las actividades económicas han presentado una reducción importante de sus ventas. Las más afectadas han sido los sectores de construcción (-53% anual), actividades de alojamiento (-52% anual), petróleo (-51% anual), actividades inmobiliarias (-45% anual).

Pese a la difícil situación del país, ciertos sectores como: comercio, manufactura de alimentos, venta de medicamentos, limpieza e higiene, presentan un incremento mensual en ventas y demostraron un aumento en tendencias de consumo.

Las autoridades económicas estudian la aplicación de una nueva forma de fijación de tasas de interés, compatibles con la situación económica actual y realidad del mercado. Esto haría que algunas de estas puedan aumentar o bajar, dependiendo del entorno.

No se ve riesgos para la dolarización, pues esta cuenta con la confianza mayoritaria de la ciudadanía. Sin embargo, esta operará con un nivel de actividad más lenta y de menor dinamismo.

Frente a este escenario se plantean algunas alternativas, entre las que se puede destacar:

1. El ordenamiento fiscal es una condición necesaria, aunque no suficiente para mantener la economía a flote; se debe avanzar en concreción de una renegociación de la deuda para facilitar el flujo de caja del presupuesto; Es necesario reformas estructurales en la seguridad social, laboral, sistema financiero y banca pública, tributaria, entre las principales; continuar con la reducción del tamaño del Estado; mejorar la calidad del gasto público, y un saneamiento fiscal de empresas públicas y de gobiernos seccionales.
2. Desde el lado del Gobierno:
 - Se ha implementado el Plan de Prosperidad en cuatro pilares, sobre los cuales se ha cimentado el apoyo de la comunidad internacional: (1) Consolidación fiscal; (2) Protección social; (3) Empleo y reactivación productiva y (4) Manejo transparente de recursos.
 - Reestructuración de deuda; apoyo multilateral; acuerdo técnico con FMI.
 - Programa Reactívale Ecuador con fondos de BID, Banco Mundial, DFC, a través de Banco del Pacífico, CFN, Conafips.
 - Fondos en proyectos para: agricultura, acuicultura, turismo y demás.

Principales estrategias para fortalecer la estabilidad económica, monetaria y financiera tras el impacto de la crisis actual.

Panorama General del Ecosistema Financiero

Drástica contracción de la economía mundial

La economía mundial se contrajo en un 5.2 % este año y esta será la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial, y la primera vez desde 1870 en que tantas economías experimentarían una disminución del producto per cápita (Banco Mundial, junio 2020).

PERSPECTIVAS REGIONALES

Región	Contracción
América Latina y el Caribe	-7.00%
Europa	-6.70%
Asia	-4.20%
Medio Oriente	-3.30%
África del Sur	-2.70%
América del Norte	-2.80%

Circunstancias de la crisis del COVID-19

- Crisis sanitaria
- Alivio financiero para personas naturales y jurídicas (acuerdos con sistema financiero, y trabajadores)
- Insolvencia
- Año político
- Crisis social

1. ¿Qué se ha hecho con la normativa para la crisis?

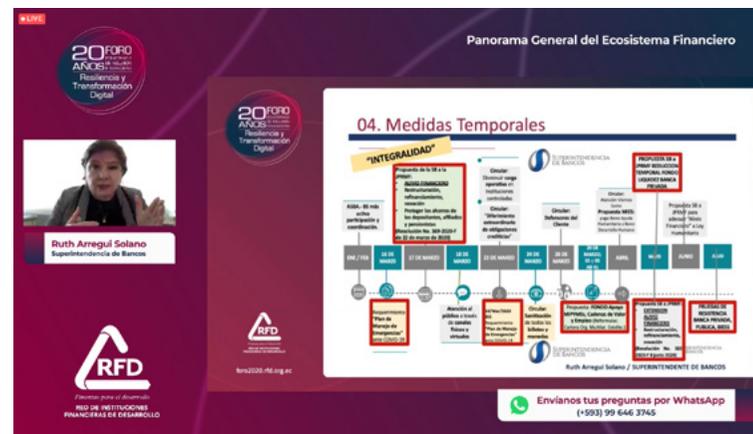
Diferimiento especial de obligaciones a través del pago de los vencimientos; no pago de intereses de mora; no cambio de la calificación de riesgo; no reporte a la Central de Riesgos; cambio del plazo para declarar vencida una obligación; acuerdos entre emisores y obligacionistas para replantear tablas de pagos de emisiones.

2. Hasta junio de 2020, más del 70% de la cartera de microcrédito ha sido diferida tal como se detalla a continuación:

- 1.977.246 operaciones del sector financiero privado han sido refinanciadas, lo que implica un monto de cartera alrededor de USD 10.800 millones. De estos cerca de 40% se distribuyeron en 22 de las 24 provincias del país.

- 903.419 operaciones del sector financiero popular y solidario han sido refinanciadas, lo cual implica un monto de cartera de USD 7.170,9 millones. De estos, cerca del 66% de esas operaciones se dio en las provincias donde más impactó causó el coronavirus (COVID-19).

¿Cuáles son las acciones y medidas adoptadas por el sistema financiero frente a la realidad de la economía actual? ¿Cómo la regulación ha contribuido a la sostenibilidad y operatividad del sistema financiero ante la crisis?



- **Principales problemas que han enfrentado las entidades financieras:** deficiencias tecnológicas; concentración de créditos en actividades afectadas por la emergencia sanitaria; aplicación de diferimiento y reprogramación; entrega de información al ente de control; negociación con usuarios financieros (depositantes, deudores); dotación de efectivo, entre otros.
- **Acciones que han aplicado las entidades financieras:** diferimiento extraordinario de obligaciones; activación de pagos digitales, líneas de crédito nacionales y del exterior; ajustes a la tecnología crediticia; incremento de tasas pasivas; análisis de sensibilidad; apoyo a socios y clientes.

- **Estrategias de los organismos de control:** monitoreo permanente a las entidades financieras, levantamiento de información; definición de estrategias de supervisión; elaboración de análisis de sensibilidad del sector; adecuación de marco regulatorio, fortalecimiento del sector y aseguramiento de su operatividad.
- **Acciones implementadas para mantener operatividad:** autorización provisional de puntos móviles; flexibilización de horarios de atención; implementación de canales virtuales; disposición de medidas de bioseguridad.
- **Retos del sector:** adecuarse a los nuevos hábitos de consumo, bajo las condiciones actuales y/o definir nuevos nichos de mercado; transformación digital; desarrollar nuevas competencias en los socios y clientes; inclusión financiera de mujeres, jóvenes y personas vulnerables; mejorar las condiciones de gobernabilidad de las organizaciones; generación de productos y servicios innovadores.

Mitigar el impacto del entorno económico en el sector financiero popular y solidario; gestionar una regulación adecuada para los distintos escenarios económicos; generar reportes de información periódica que permitan adoptar acciones oportunas y realizar

Hay elementos impulsores del cambio en los que se puede trabajar, estos son educación financiera, involucramiento en política pública y adecuada difusión de productos y servicios, pero la velocidad de la transformación digital y de esta gestión hacia lo digital, sostenible va a depender, puntualmente, del asertividad del cambio, la capacidad de adaptación de las organizaciones y de sus socios, y, por supuesto, del ente de control. La adaptación cultural y de conocimiento a través de la educación, la condición etaria de las personas que participan, en esto fundamentalmente del socio y de la misma manera, de la condición socioeconómica. Estos dos elementos son fundamentales si se quiere mantener la línea de inclusión financiera en la que se trabaja desde el sector financiero, popular y solidario.

Monitoreo especializado de las entidades del sector financiero, levantamiento de información de entidades controladas para poder tener datos que permitan medir el impacto y garantizar la operatividad; definición de estrategias de supervisión en función de diferentes aristas como activos, tipo de organización, impacto, etc., elaboración de análisis de sensibilidad del sector por grupos más sensibles, reuniones con organismos de integración y reuniones individuales con entidades del sector. Esto para poder conocer los problemas, establecer las estrategias y, luego, por supuesto, lograr el impacto que se espera de la aplicación de esas estrategias.

**Resiliencia del sistema
financiero para salvaguardar
su sostenibilidad ante los
eventos disruptivos que está
atravesando el mundo**



Objetivo

Analizar cómo llevar a cabo acciones estratégicas en un ambiente de incertidumbre y qué factores clave se deben considerar para hacer frente a eventos disruptivos. Por otra parte, identificar cómo flexibilizar la gestión crediticia para responder oportunamente a las necesidades de la población.

Expositores

Luis Noel Alfaro - INCAE Business School:

Clic aquí para revisar su exposición

Cesar Armas / Ernesto Plaza – Equifax:

Clic aquí para revisar su exposición

Pedro Arriola – Inspiring Development:

Clic aquí para revisar su exposición

Daniel Javier Umpiérrez – World Confederation Of Businesses:

Clic aquí para revisar su exposición

Principales temas tratados

Gestión financiera y ajuste estratégico en época de crisis.

RESILIENCIA AL SISTEMA FINANCIERO

¡Cuando algo cambia todo cambia!

Ajuste Estratégico en Función de la Nueva Realidad

Unidad de Análisis: La Empresa

Teoría de Sistemas Abiertos (Open Systems Theory)

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745



La experiencia ha demostrado que, ante ambos tipos de crisis, sistémicas y no sistémicas, es crucial contar con una estrategia y una gestión efectiva y eficiente para, primero, asegurar la sobrevivencia de la empresa y luego construir una con mejor desempeño del que tenía antes de la crisis. En este sentido la estrategia para superar la crisis y la gestión financiera se encuentra íntimamente relacionadas.

Los factores clave para tomar en cuenta en el diseño de una estrategia para superar la crisis son: entender las causas y consecuencias de la crisis para enfrentarla; amplitud; profundidad; alcance geográfico; extensión y gravedad; por último, identificar los aliados estratégicos.

Existe la necesidad de rediseñar las estrategias al interno de las instituciones a través de planes de implementación que sean medidos y controlados y que obedezcan a las nuevas circunstancias de la crisis. Esta coyuntura obliga a mantener reuniones permanentes para definir avances y ajustar acciones que contribuyan a minimizar los impactos de la crisis. La implementación de un plan que sea monitoreado y controlado apropiadamente no cuenta con ninguna excusa para que sea exitoso.

El nuevo riesgo del sistema financiero y cómo mitigarlo.

Con herramientas adecuadas, sí se pueden superar

¿Qué estrategias diferenciadas podemos generar?

Para ello, necesitamos identificar y segmentar a la población por su nivel de **riesgo y de impacto a su liquidez**. Estimar desde ya, el volumen de cartera que necesitaremos refinanciar y el impacto que esto generará en la liquidez de la Cooperativa, y así mismo planificar cuál será el tamaño de recursos disponibles para nuevas colocaciones

- Estrategias segmentadas de cobranza
- Estrategias proactivas y reactivas de refinanciación
- Refrescar la cartera con nuevas colocaciones de riesgo controlado.

Ernesto Plaza
EQUIFAX

RFD
Federación para el Desarrollo de las Instituciones Financieras de Desarrollo

EQUIFAX Auspiciante Oro
20 FORO RFD

Si comparamos el pago de mis clientes con los demás actores del mercado crediticio, ¿Cómo me posiciono?

	+Afectados	- Afectados	Total
Pagó SCE	54.2%	65.8%	57.4%
Pagó IFI	39.7%	53.3%	45.1%

Total Cuota a Pagar	\$ 1204 M
Share Total Deuda	57%
Total Cuota Propia	\$ 688 M
% Pago Propio	45.1%
Recaudado	\$ 310.3 M

¿En quién acelero los cobros? ¿A quién refinancio?

+1% agrega 668 K

Ernesto Plaza
EQUIFAX

RFD
Federación para el Desarrollo de las Instituciones Financieras de Desarrollo

EQUIFAX Auspiciante Oro
20 FORO RFD

El país se encuentra atravesando una “nueva normalidad” de la que no hay registro en la historia contemporánea. La crisis económica derivada de la pandemia está generando impactos en la liquidez de un porcentaje importante de la población, afectando la capacidad para cumplir con sus obligaciones crediticias. La falta de una historia similar ocasiona que los modelos tradicionales no puedan explicar completamente esta nueva realidad.

En este sentido, resulta clave contar con herramientas adecuadas y diferenciadas para hacer frente a esta situación actual, se necesita identificar y segmentar a la población por su nivel de riesgo y de impacto a su liquidez. Estimar rápidamente, el volumen de cartera que las IFI deben refinanciar y el impacto que ello generará en la liquidez de las instituciones; de igual manera planificar cuál será el tamaño de recursos disponibles para nuevas colocaciones.

Una de las alternativas frente a este escenario es el Indicador i-Covid el cual identifica individualmente la intensidad del impacto en la liquidez de los usuarios financieros, permitiéndole accionar estrategias diferenciadas que tiendan a equilibrar la renovación de cartera y la administración del portafolio.

Flexibilidad en la gestión crediticia para responder oportunamente a las necesidades de la población.

RESILIENCIA AL SISTEMA FINANCIERO

Impacto de la crisis – Cronología:

Impacto en la sociedad

- Primeros casos y restricciones menores
- Difusión en la comunidad y cuarentena
- Reapertura gradual
- La nueva normalidad

Impacto en las MIPyMes

- Negocios cerrados/limitados
- Cambios de flujo de caja

Medidas de las instituciones financieras

- Medidas inmediatas de alivio
- Reestructuración de créditos
- Recuperación de créditos y Desarrollo del negocio

Revisión de riesgos, Persepolis

Reestructuración empresarial, recuperación, clima

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

RESILIENCIA AL SISTEMA FINANCIERO

Resumen

General	<ul style="list-style-type: none"> Comprender la situación y necesidades del cliente Adaptar, ajustar, priorizar Nuevas oportunidades, valor agregado
Cambios operativos Coordinación interna	<ul style="list-style-type: none"> Claridad sobre cambios, roles y responsabilidades Coordinación interna entre Oficina Matriz y sucursales/agencias es clave
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar proactivamente, coordinar internamente y externamente Enfoque pragmático, sencillo, colaborativo Mantener y cuidar la relación con el cliente

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

Es importante ingresar a una lógica de clasificación de cartera y tratamiento diferenciado que se encuentre severamente afectada. Se tendrá que desarrollar algunos criterios y herramientas para poder analizar

y tratar de resolver los problemas a los que se enfrenten los usuarios afectados. Esta segmentación deberá contener diferentes categorías de riesgo, las cuales deberán ser monitoreadas y actualizadas regularmente durante los próximos meses a fin de identificar como va evolucionado la situación.

Es necesario revisar la estrategia y el modelo de negocio, por lo menos, algunos elementos van a tener que ser ajustados, para responder de mejor forma y adaptarse de mejor forma y responder a las necesidades actuales y reales del usuario financiero. Se tendrá que revisar cuáles son los segmentos de mercado y los clientes, sus objetivos comerciales, buscar mejorar la eficiencia del proceso y también el apetito de riesgo de la institución.

En cuanto a las metodologías de crédito, básicamente revisar si se mantienen, si se combinan o cómo se la adapta a los requisitos a evaluar a los usuarios. Si hay créditos grupales, individuales, identificar los mecanismos que se adapten a la nueva realidad.

Es muy importante comprender la situación y la necesidad de los clientes, es clave para el reinicio exitoso de las operaciones ajustarse al entorno, analizar esas oportunidades y priorizarlas a esta nueva oferta para poder atender las necesidades; es un proceso continuo que se debe seguir evaluando y ajustando con todos los elementos relacionados con el modelo de negocio.

Las nuevas oportunidades, tratando de proveer valor agregado a el usuario financiero, va a tener cambios operativos importantes, debe haber mucha claridad sobre los cambios que se lleven a cabo. La institución tendrá nuevos roles, responsabilidades y es clave la coordinación entre la oficina matriz y las sucursales o agencias. Y, por último, comunicar proactivamente hacia afuera y adentro, en coordinación interna y externa.

¿Cómo ser agente de cambio en el rol de la entidad financiera?

RESILIENCIA AL SISTEMA FINANCIERO

En 1975, sólo el 17% de los activos en el S&P 500 fueron inmateriales; en 2010, el 80%.

(Components of S&P 500 Market Value)

Año	Intangible assets (%)	Tangible assets (%)
1975	17	83
1985	25	75
1995	35	65
2005	55	45
2010	80	20

La RSE incrementa el valor intangible de su empresa o marca

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

RESILIENCIA AL SISTEMA FINANCIERO

Cómo se implementa la RSE?

1. Asegurarse de tener la convicción real y total.
2. In – formarse.
3. Reconocer a los stakeholders y tratar de vincularse con ellos. Las partes interesadas son todas las personas con las que la compañía tendrá alguna conexión, ya sea que las afecten o que puedan afectar la operación.
4. Implicar todas las áreas de la organización.
5. Establecer metas y objetivos claros y realistas (indicadores).
6. Comunicar los resultados.
7. Mantenerse al tanto de lo que otros están haciendo.

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

Debemos recordar que responsabilidad social empresarial no es un tema de solidaridad, es una lógica empresarial que atraviesa verticalmente a la organización y cuenta con el compromiso de las altas directivas. Es algo voluntario, si bien la regulación cada vez avanza más en este tema, sigue siendo un tema abierto.

La responsabilidad social fomenta la innovación, la creatividad y la colaboración de los equipos. Cuando una empresa enfrenta una crisis como esta que es disruptiva y global, obviamente lo primero es sobrevivir, la continuidad del negocio y la recuperación ante el desastre son temas que se vuelven prioritarios, sin perder la vista de largo plazo, porque se puede llegar de muchas maneras, despedir gente, ejecutar hipotecas, pero eso es algo que nuestros stakeholders van a recordar cuando la crisis pase. En este sentido, las organizaciones deben adaptarse al entorno, sin embargo, la responsabilidad social empresarial permite enfrentar de mejor forma a esta crisis y las subsiguientes.

Es clave tener propósitos claros, una cultura organizacional fuerte, donde los colaboradores son la parte estratégica en este plan. Una cita de Elissenda Ballester, indica: “Durante mucho tiempo, los programas de

responsabilidad social de las empresas se centraban en iniciativas que impactaban fuera de la organización porque de alguna manera esto se asocia con un tema de relaciones públicas o algo que era para mostrarse frente a la comunidad o el mercado, pero en realidad se ha ido descubriendo que la responsabilidad social empresarial brinda efectivamente y concretamente beneficios cuando trabaja al interno, poniendo a los empleados en el centro de la estrategia”.

En torno a la resiliencia, la RSE está entendida como un proceso que combina rasgos, actitudes y comportamientos individuales, y junto con factores ambientales relacionados con el trabajo se pueden desarrollar o modificar, es decir, la resiliencia es un proceso desde el cual se puede influir y trabajar.

Transformación Digital: el cambio ya no es una opción



Objetivo

Analizar el fortalecimiento de las plataformas colaborativas y medios de pago. Los canales digitales como respuesta integral para el presente y futuro financiero. Además, se abordaron temas en torno a la mejora de las relaciones y cercanía con el usuario.

Expositores

Erick Rincón - Colombia Fintech:

Clic aquí para revisar su exposición

Verónica Artola – Banco Central del Ecuador:

Clic aquí para revisar su exposición

Santiago Álvarez – SifizSoft:

Clic aquí para revisar su exposición

Verónica Trujillo – Banco Mundial:

Clic aquí para revisar su exposición

Principales temas tratados

La revolución de las Fintech.

• LIVE

20 FORO ECUATORIANO DE INCLUSIÓN FINANCIERA
Resiliencia y Transformación Digital

Transformación Digital

ADOPCIÓN EN FINTECH

Consumidores que usan FinTech como un porcentaje de la población digitalmente activa en cada mercado.

País	Porcentaje
China	87%
India	87%
South Africa	82%
Colombia	76%
Peru	75%
Netherlands	73%
Mexico	72%
UK	71%
Argentina	67%
Hong Kong*	67%
Singapore	67%
South Korea	67%
Chile	66%
Brazil	64%
Germany	64%
Sweden	64%
Switzerland	64%
Australia	58%
Spain	56%
Italy	51%
Canada	50%
USA	46%
Bel & Lux**	42%
France	35%
Japan	34%

Erick Rincón
Fintech Colombia

RFD
Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

FINTECH
IBEROAMÉRICA

Envíanos tus preguntas por WhatsApp
(+593) 99 646 3745

En medio de la pandemia las Fintech continúan teniendo un crecimiento acelerado, la gran mayoría de operaciones financieras han tenido la necesidad de virtualizarse, lo que ha permitido un desarrollo acelerado del comercio electrónico. Por ende, el tema de la regulación es muy importante y en muchos países se viene desarrollando normas prudenciales y especiales que permiten habilitar el uso de medios electrónicos en todo tipo de actividades, por supuesto, la actividad financiera no es la excepción.

En la experiencia colombiana, por ejemplo, hay mucha normativa que habilita la inversión de bancos o instituciones tradicionales en empresas fintech, algunos bancos han desarrollado sus propias Fintech. En general, hay una gran atracción por el desarrollo de normas en este tema. La regulación tiene hoy en día un gran reto para implementarse y se tienen que crear instrumentos regulatorios para permitir que las fintech se desarrollen en la sociedad.

Las Fintech permiten la generación de nuevos modelos de negocio, no se habla de la omnicanalidad únicamente; es decir, el hecho de que una institución financiera tenga una expresión digital se trata de apalancarse en la tecnología para transformar procesos, productos y servicios. En ese sentido, deben ser expresiones innovadoras, algo que permita desarrollar de una manera distinta diferentes procesos como sucede ya en Colombia, el proceso de vinculación y originación de crédito y emisión del pagaré o garantía para el cumplimiento del crédito se puede hacer en apenas 10 minutos. Las Fintech buscan centrarse en satisfacer las necesidades del consumidor y que sean fáciles de usar.

Fortalecimiento de las plataformas colaborativas y medios de pago.

LIVE

20 FORO ANOS EQUATORIANO DE INCLUSIÓN FINANCIERA
Resiliencia y Transformación Digital



Verónica Artola
Banco Central del Ecuador

20 FORO ANOS EQUATORIANO DE INCLUSIÓN FINANCIERA
Resiliencia y Transformación Digital

RFD
Red de Instituciones Financieras de Desarrollo
foro2020.rfd.org.ec

RFD
Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

SISTEMAS NACIONAL DE PAGOS



The diagram illustrates the National Payment System of Ecuador, structured as follows:

- SISTEMA NACIONAL DE PAGOS DE ECUADOR** (National Payment System of Ecuador) is the overarching system.
- SISTEMA CENTRAL DE PAGOS** (Central Payment System) includes:
 - SISTEMA DE PAGOS INTERBANCARIOS (Interbank Payment System)
 - SISTEMA DE COBROS INTERBANCARIOS (Interbank Collection System)
 - CÁMARA DE COMPENSACIÓN ESPECIALIZADA (Specialized Compensation Chamber)
 - CÁMARA DE COMPENSACIÓN DE CHEQUES (Check Compensation Chamber)
 - SISTEMA DE PAGOS EN LÍNEA (Online Payment System)
- SISTEMAS AUXILIARES DE PAGOS** (Auxiliary Payment Systems) include:
 - CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATMs)
 - REMASAS (Remittances)
 - TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO (Credit and Debit Cards)
 - TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS DE BAJO VALOR (Low Value Interbank Transfers)
- PLATAFORMAS COLABORATIVAS** (Collaborative Platforms) are shown at the bottom, connected to the auxiliary systems.



Envíanos tus preguntas por WhatsApp
(+593) 99 646 3745

A partir de la pandemia se dio a nivel mundial una aceleración del uso de los pagos digitales, ya que la gente los prefería por la agilidad o tenía miedo de utilizar el dinero físico. Si bien las Fintech todavía no pueden competir tal vez en capital o en patrimonio con los bancos, sí están generando un aporte importante y un crecimiento realmente acelerado. Por ejemplo, en el Ecuador, hay una serie de opciones que las Fintech brindan, por ejemplo, pagos, remesas, préstamos, billeteras digitales, financiamiento personal, bancos digitales, etc. Realmente, ha habido una serie de desarrollos en las fintech importante. Dentro de la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación del año 2020, se fomenta y se regulan las plataformas de fondos colaborativos en el Ecuador.

Existe una vinculación muy importante entre el desarrollo de los medios electrónicos y el beneficio de utilizar el sistema financiero formal. En Ecuador, per cápita, anualmente los ecuatorianos realizan solamente 7 pagos electrónicos, en Chile, por ejemplo, se hacen 46, en Brasil 135 y en Colombia, 12. Hay evidencia de la correlación: una baja inclusión financiera también implica un menor desarrollo o menos uso de los medios de pago electrónicos que tienen los países. En Chile, hay 46 pagos electrónicos anuales, por lo tanto, también tiene una inclusión financiera mayor.

Ecuador tiene importantes retos, el Banco Central e instituciones financieras deben poder generar el uso de estos medios de pago de una manera mucho más ágil para apuntar el tema de inclusión financiera y llegar a ese 49% de la población que no tiene acceso a estos temas.

Todas las disposiciones legales o normativas que se tienen deben definitivamente promover el desarrollo de las plataformas colaborativas, sin olvidar que todo esto debe estar bajo el paraguas de la supervisión y la regulación del Banco Central del Ecuador.

Canales Digitales una respuesta integral para el presente y futuro financiero, cómo manejar la cercanía con el cliente.

LIVE




Santiago Álvarez
SifizSoft

Transformación Digital



foro2020.rfd.org.ec

Canales ¿para qué?

La prestación del servicio debe ser el principal motivo de emprender y mantener una transformación digital que busque entre otros objetivos el "canalizar" las operaciones hacia los grupos de interés.

Los canales al igual que todo lo que gira en torno a la TI evolucionan constantemente existiendo actualmente un nivel de madurez de las Instituciones en cuanto a canales de atención se refiere



Evolución de Canales Bancarios

Santiago Alvarez Z. / gerencia@sifizsoft.com





Envíanos tus preguntas por WhatsApp
(+593) 99 646 3745

En la actualidad los canales digitales son muy importantes ya que a través de estos una persona puede realizar un sin número de operaciones, desde uno, o varios dispositivos, a diferencia de lo que sucede con las operaciones tradicionales donde la persona tiene que acudir a ventanilla y su tiempo limita la posibilidad de realizar varias transacciones. El canal digital permite al usuario mantener una conexión permanente con la institución financiera lo que minimiza tiempo y costos para ambas partes.

En este sentido las IFI deben orientar su trabajo hacia la omnicanalidad, es decir, mejorar la experiencia de sus usuarios, permitiéndoles estar en contacto constante con la institución a través de múltiples canales digitales al mismo tiempo, más aún en tiempos de pandemia en donde lo virtual es la mejor opción para la transaccionalidad.

Existen estrategias claves en procesos de digitalización de las IFI a tomar en cuenta, entre estos: que sean móviles, es decir, que el usuario pueda realizar sus operaciones desde cualquier lugar; integren redes sociales ya que permiten acceder a una información en torno al comportamiento del usuario y masificar los productos, es decir, llegar a más personas; contenido educacional a fin de mejorar la forma de comunicación y el aprendizaje de las herramientas digitales; invertir en tecnologías emergentes, si se hace de manera inteligente tendrá mayor cobertura y menores costos y por último, apostar a la transparencia fomentando la confianza a través de la prácticas éticas en las IFI.

La transformación digital debe indudablemente incorporar canales tecnológicos y nuevos modelos de atención, sin embargo, el verdadero valor está en el cambio cultural de todos los actores y a través de ese cambio la exposición del ADN de la Institución a los canales y modelos de atención disruptivos.

Digitalización e inclusión financiera: oportunidades a través de los pagos gubernamentales.

LIVE

20 FORO ANOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA
Resiliencia y Transformación Digital



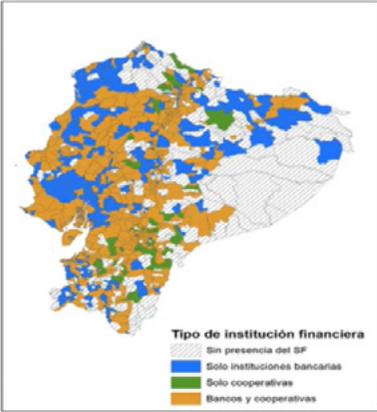
Verónica Trujillo
Banco Mundial

20 FORO ANOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA
Resiliencia y Transformación Digital

2. Digitalización de SF: infraestructura

- ✓ Sistema de pagos
- ✓ Interoperabilidad
- ✓ Agregadores de pagos
- ✓ Redes de agentes

- Costo de uso / acceso a redes
- Cobertura de puntos de atención al 73% de parroquias
- Exclusividad redes agentes
- Información crediticia incompleta
- Cobertura de conectividad y costos de utilización



Tipo de institución financiera

- Sin presencia del SF
- Solo instituciones bancarias
- Solo cooperativas
- Bancos y cooperativas

Fuente: ENEMDU 2017

RFD
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO
foro2020.rfd.org.ec

RFD
Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

 **Envíanos tus preguntas por WhatsApp**
(+593) 99 646 3745

Ecuador viene trabajando en inclusión financiera desde hace 15 años, y han existido avances importantes con relación al tema, pero todavía resta trabajo por hacer, en referencia a cifras del Global Findex, por ejemplo, se observa un crecimiento de un 6% de cuentas desde el 2011 hasta el 2017, producto de una serie de acciones tanto del sector público como privado.

En la actualidad un aproximado del 51% de la población ecuatoriana tiene cuenta en una IFI, y existen brechas mucho más marcadas para ciertos segmentos de la población en cuanto al acceso y al uso, por ejemplo, datos del mismo Global Findex indican que, 60% de hombres y un 40% de mujeres, acceden a servicios financieros. Los jóvenes y personas más pobres son los que mayoritariamente se encuentran excluidos de los sistemas financieros, y allí todavía hay un gran reto para el sector.

La brecha de servicios financieros también se ve reflejada en otro tipo de productos, por ejemplo, solo un 9% de mujeres ahorra, respecto de un 15% de hombres, un 8% de mujeres accede a crédito versus un 16% de hombres, 20% de mujeres tiene una tarjeta de débito versus un 37% de hombres, según datos del Global Findex. Estas cifras muestran la importancia de profundizar el acceso y uso de servicios financieros con una mayor atención hacia mujeres en la población ecuatoriana.

En torno a las oportunidades de la inclusión financiera digital a través de pagos gubernamentales se observa que, al tener ya incluidos a más de 1 millón de beneficiarios por distintos tipos de asistencias, podrían beneficiarse de otros servicios financieros, allí sería importante que desde el gobierno se destine mayores esfuerzos de inclusión hacia mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, y de bajos recursos, ya que son ellos quienes se encuentran más excluidos. Por otra parte, se facilita la articulación de acciones desde el sector público y privado; repensar productos que respondan de mejor forma hacia las necesidades del usuario; articulación y expansión de redes de puntos de atención; impulsa el uso de canales y medios de pagos digitales, entre otros.

Cómo lograr un sector financiero sostenible luego de la crisis



Objetivo

Identificar las nuevas tendencias y modalidades de trabajo que evolucionarán para liderar un mundo digital de manera segura. Analizar a la responsabilidad social como generadora de relaciones a largo plazo con los socios y clientes durante y luego de la crisis.

Conocer cómo ser un agente de cambio en la comunidad desde el rol de las entidades financieras.

Expositores

Daniel Saldarriaga - Amazon Web Services / SoporTLinux:

Clic aquí para revisar su exposición

Mauricio Arcila – Lenovo Latinoamérica:

Clic aquí para revisar su exposición

Oricel Caminero – Achieve Consulting Group, S.R.L.:

Clic aquí para revisar su exposición

Ricardo Dueñas – Gerente General PACTO GLOBAL:

Clic aquí para revisar su exposición

Principales temas tratados

¿Cómo enfrentar los desafíos de la industria financiera de manera segura desde la nube?

LIVE




Daniel Saldarriaga
Amazon Web Services (AWS)



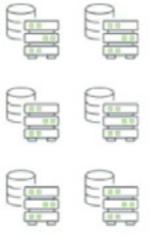
Sector Financiero Sostenible

Why are so many enterprises moving to the cloud?

To access capabilities to meet net new needs



To get out of managing expensive data centers



To transform their culture and become more digitally native



To improve business resiliency and availability



© 2020, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.





Auspiciante Oro
20 FORO RFD

En la actualidad las IFI deben alinear sus estrategias hacia las demandas del usuario financiero, las cuales se centran en cinco pilares: el usuario cada vez tiene mayores expectativas y necesidades de más opciones de transaccionalidad; recopilar y gestionar de mejor forma toda la información con la que cuentan las IFI; creciente demanda de opciones que no necesariamente sean físicas para atención al usuario; tomar en cuenta el incremento de riesgos a los que se encuentran expuestas las instituciones; atención a la regulación especialmente alineada a los cambios tecnológicos.

Frente a dicho contexto la tecnología de la nube está para apoyar esos procesos, y ser un aliado para la transformación e innovación en las IFI, puntualmente en temas de banca digital, aplicaciones móviles, capacidad analítica de datos, transformación de core financieros, machine learning, blockchain, entre otros. La nube permite aprovechar de mejor forma la información de los usuarios, para brindarles a estos una mejor experiencia a través de la oferta de productos y servicios que respondan a sus necesidades.

La nube le ofrece acceso sencillo a una amplia gama de tecnologías para que pueda innovar con mayor rapidez y crear prácticamente todo lo que se imagine. Puede activar recursos rápidamente a medida que los necesite, desde servicios de infraestructura, como cómputo, almacenamiento y bases de datos, a Internet de las cosas, aprendizaje automático, lagos de datos y análisis, entre otros.

Los beneficios para las IFI de trabajar en la nube se resumen en: agilidad, se puede implementar servicios tecnológicos en cuestión de minutos y pasar de la idea a la implementación con una rapidez extremadamente mayor; ahorro de costos, ya que la nube permite reemplazar los gastos de capital (como los centros de datos y servidores físicos).

Transformación digital inteligente en la vertical de las finanzas.

LIVE

20 FORO
ANOS
Resiliencia y Transformación Digital



Mauricio Arcila
Lenovo Latinoamérica

20 FORO
ANOS
Resiliencia y Transformación Digital

Transformación Digital Inteligente

- Transformación en la nube**
Los modelos públicos, privados e híbridos ofrecen la entrega a demanda de recursos y aplicaciones.
- Análisis del negocio**
Las organización de datos permite su análisis y generar inteligencia comercial procesable.
- Inteligencia Artificial**
Sistemas de computadora que realizan acciones que normalmente requieren inteligencia humana.
- Tecnología más inteligente para todos**
Acelera la implementación y reduce el tiempo de valor con una infraestructura lista para ejecutar

RFD
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO
foro2020.rfd.org.ec

RFD
Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

Lenovo Auspiciante Oro
20 FORO RFD

La transformación digital implica crear un entorno digital seguro y organizado para la institución y quienes interactúan en ella, este proceso es fundamental y necesario porque ya venía siendo una tendencia que se estaba viviendo en el sector, y este momento se vio acelerado producto de la pandemia; esta transformación debe tomar en cuenta varios elementos como la ciberseguridad, la cual depende de las bases tecnológicas con las que cuenta la organización.

Toda la información que se genera en el mundo digital es uno de los insumos más valiosos de las organizaciones para su gestión de continuidad, por ello, es indispensable contar con herramientas de análisis para una efectiva toma de decisiones y que éstas sean más productivas.

Dentro de todo este entorno de transformación digital es importante también la experiencia que se brinda al usuario, esta debe ser confortable, segura y que apunte a maximizar la productividad en las organizaciones. La velocidad de comercialización en este momento es crucial para diferenciarse y generar valor agregado frente a los competidores.

En torno a las necesidades tecnológicas en la vertical de las finanzas en el sector, entre las principales, se destacan: ciberseguridad y resiliencia, interfases de voz, inteligencia artificial, cloud computing y big data. Las instituciones, en la actual coyuntura, no solo deben velar por la gestión de la continuidad del negocio, sino deben utilizar una tecnología adecuada apalancada en una estrategia clara para hacer frente a los desafíos actuales de un mundo globalizado.

¿Cómo ser socialmente responsable con tus clientes durante y luego de la crisis?

LIVE




Oricel Caminero
Achieve Consulting Group, S. R. L.

Sector Financiero Sostenible



¿Cómo ser socialmente responsable con tus clientes durante y luego de la crisis?

1. CERCANÍA



CONOZCA la situación real de sus clientes y empleados

- 
 - Herramienta de encuesta al cliente
<https://sptf.info/covid-19/herramienta-de-entrevista-al-cliente-covid-19>
- Contacte con el cliente vía el asesor de negocios o call center.
- Aplique encuestas al personal (cómo se sienten, qué necesitan, qué ideas tienen, etc.).
- Promueva el dialogo y la comunicación dentro de los equipos. Fomente círculos creativos.

Oricel Caminero / oricel.caminero@outlook.com



foro2020.rfd.org.ec



Envíanos tus preguntas por WhatsApp
(+593) 99 646 3745



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

A la hora de abordar una crisis de manera socialmente responsable es importante que las instituciones se planteen la siguiente pregunta ¿Luego que pase la crisis cómo quieres ser recordado?, es importante tener en cuenta que los usuarios seguirán estando ahí, en mejor o peor condición, las microfinanzas y servicios financieros seguirán existiendo. Entonces, luego que pase la crisis, cuando los clientes o socios miren el mercado ¿Cómo quieren que piensen de ti? Esta es una pregunta estratégica, mucho más fuerte que otras, y que debe estar presente a la hora de implementar estrategias para hacer frente a la situación actual.

Tres elementos son fundamentales para ser socialmente responsable con el usuario financiero: cercanía, estamos en un tiempo donde los gobiernos nos han ordenado un distanciamiento social, nadie quiere tener reuniones presenciales, por ello, es importante cercanía social y distanciamiento físico, saber qué necesitan, comprender su situación para poderse adaptar a este nuevo entorno de crisis; apoyo, a través de educación financiera, orientación y asistencia técnica. Es deber, como instituciones de desarrollo social, inclusión financiera, de finanzas responsables dar ese seguimiento y acompañamiento en estos difíciles momentos para salir de la crisis; rediseño desde el punto de vista humano y de nuestro pensamiento, porque transformación digital no es solamente implementar un nuevo core o plataforma, es cambiar nuestra mente, cómo pensamos, analizamos, cómo hacemos las cosas. Entonces, las instituciones necesitan reestructurar sus operaciones para una mayor protección y facilidad del socio o cliente, eso es vital para su propia subsistencia.

La coyuntura obliga a que el usuario acepte el mundo digital, hay que empoderarlos para que a ellos se les haga más fácil insertarse en esta dinámica. Muchos de los usuarios de este sector están en la base de la pirámide, algunos están listos o estaban para pasar así a las fases digitales, a otros les está costando un poco más. El equipo gerencial y directivas al interno de las organizaciones debe identificar estrategias de cómo lograr aquello en la práctica.

Impacto del Covid: aspectos positivos y el proceso de aprendizaje que deja la crisis para el cumplimiento colectivo e impostergable de las metas de los ODS.



Con el apareamiento del Covid se ha visibilizado con mayor fuerza los serios problemas sociales que se viven en países en condiciones de mayor vulnerabilidad como el Ecuador, donde ya existían prioridades dentro de la agenda política de la población, como seguridad, empleo, corrupción etc. Hoy en día la salud ha pasado a ser la principal atención desde los gobiernos, ya que de por medio está la vida de las personas. La crisis, derivada por el Covid ha marcado un retroceso en la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y esto se podría ver reflejado, por ejemplo, en que, si antes se tenía un indicador respecto a que las brechas de género se cerrarían en unos 200 años, en la situación actual sería en unos 400, si no se toman decisiones urgentes de manera conjunta.

Los aprendizajes que se pueden obtener de la pandemia, es que aunando esfuerzos se puede salir adelante. En la actual coyuntura es primordial focalizar las acciones en salud, pero no se debe descuidar la necesidad de seguir trabajando en otros ODS que serán claves para la sostenibilidad del mundo a largo plazo. En este sentido, no se puede dejar de prestar atención a ODS relacionados con la educación, dado que a pesar de las medidas de enseñanza online que se están llevando a cabo, la educación de los niños, en especial en los colectivos más vulnerables, está viéndose muy afectada; al ODS 5, ya que las mujeres son uno de los colectivos más impactados por la pandemia ; o a los ODS en los que recae principalmente el impacto económico y la pérdida de puestos de trabajo, como el ODS 1, el 8 o el 10.

En definitiva, ahora más que nunca el mensaje que se debe trasladar al sector es que los ODS abren un gran abanico de oportunidades económicas que podrían ser la puerta de salida de la crisis económica derivada del Covid.

El rol de las IFI en la sostenibilidad es fundamental, ya que captan el dinero de las personas, aquí la decisión del usuario es clave, en el sentido que lo hagan en instituciones que promuevan buenas prácticas al interno. Por otra parte, que desde su análisis de riesgo las IFI consideren a quienes colocan sus recursos, si lo hacen a empresas que, por ejemplo, generan contaminación o aquellas que promueven un sentido de responsabilidad con el planeta.

Experiencias a nivel nacional e internacional de medidas adoptadas para reducir el impacto de la crisis



Objetivo

Conocer los desafíos que enfrentaron las instituciones ante la emergencia sanitaria; cuáles fueron las acciones y medidas implementadas para afrontar de manera efectiva y oportuna los impactos y riesgos en sus operaciones, así como analizar las perspectivas institucionales para fortalecer sus operaciones y apoyar la reactivación económica de los sectores productivos y la población en general.

Expositores

Victor Hugo Magallanes / Oscar Ivan Ponce - Caja Popular Mexicana:

Clic aquí para revisar su exposición

Luis Figueroa – Coopeuch:

Clic aquí para revisar su exposición

Viviana Araque – Bancamía:

Clic aquí para revisar su exposición

Juan Carlos Urgilés – Cooperativa Jardín Azuayo:

Clic aquí para revisar su exposición

Fidel Durán – Banco Solidario:

Clic aquí para revisar su exposición

Juan José Atiencia – Cooperativa Policía Nacional:

Clic aquí para revisar su exposición

Francisco Moreno – ESPOIR:

Clic aquí para revisar su exposición

Experiencias internacionales



El home office va a permanecer, independientemente de como evolucione la pandemia, se deben repensar los modelos de contratación de los colaboradores al interno de las organizaciones.

La cultura y la marca están puestas a prueba, en el sentido de que los colaboradores no necesariamente llevarán sus actividades adelante de forma tradicional, en un espacio físico propio de la institución.

La nueva realidad en los servicios financieros implica adecuar y crear productos que respondan a las necesidades actuales, definitivamente se darán cambios en el tema normativo y las IFI deberán estar atentas a su cumplimiento. Se evidencia que los canales no son suficientes y es aquí donde las instituciones deberán trabajar en un ecosistema donde el usuario busque la experiencia de vincularse más a la entidad.

Las estrategias que se implementen al interno de las IFI para su continuidad deberán precautelar la seguridad de los colaboradores y de sus usuarios, de la mano de una comunicación efectiva con todos sus implicados respecto de las decisiones y planes a futuro para el cumplimiento de objetivos.

Resulta clave la evaluación de los impactos financieros y mantener un acercamiento con el regulador, para identificar los posibles apoyos que se podrían generar y evitar riesgos sistémicos en el sector.

Es importante el planteamiento de escenarios a corto, mediano y largo plazo respecto de los efectos que traerá la pandemia a las IFI. En uno a largo plazo permite visibilizar a la institución en el marco de su gestión de continuidad del negocio; cómo van a proteger y preparar a los colaboradores; qué acciones se llevarán a cabo para cuidar al usuario; cómo se reorganizará y priorizará el portafolio de productos y servicios para que respondan de mejor forma a las necesidades del sector; y, por último, y no menos importante, qué acciones se implementarán frente a los riesgos financieros y la eficiencia de procesos.

Se propone mirar el peor escenario de la organización, y desde allí, iniciar una estrategia donde se evalúen los objetivos institucionales, variables de riesgo y por la coyuntura, reforzar acciones en torno a la agenda digital.

Liderar bajo un propósito muy claro, con mucha rigurosidad y flexibilidad en la ejecución, colocando en el centro a los colaboradores y socios, es clave; se requiere un cambio de mindset, donde se deben poner en marcha conceptos empresariales, tales como ambidestreza, resiliencia y adaptación.

Acelerar el proceso de transformación digital de manera relevante, teniendo una mirada end to end de los procesos de negocio. Se debe invertir en dar sostenibilidad en el tiempo a las capacidades logradas en pandemia.

LIVE




Viviana Araque
Bancamía



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

Experiencias Internacionales

Somos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA

Apoiando a más de 2 millones de microempresarios y emprendedores



Gráfico 1. Grupo FMBEVA

Personas que han recibido educación financiera: 384.869
 Nº de empleados: 3.445
 Nº de oficinas: 217



Envíanos tus preguntas por WhatsApp
(+593) 99 646 3745

La vinculación del sector público, con el privado, permite generar procesos de inclusión financiera, como lo realizado por Bancamía en Colombia, en el cual, a través de la geo- referenciación, con información proporcionada por el estado, permitió identificar a personas en estado de vulnerabilidad, abrir cuentas, y de esta forma canalizar recursos para apoyarlos en momentos de crisis, como la pandemia.

La coyuntura, obliga a las IFI a establecer nuevos mecanismos de acercamiento con el usuario, eficientes para ambas partes, donde se minimicen los desplazamientos y barreras de entrada. En este sentido la digitalización marca la cancha como la estrategia a priorizar al interno de las organizaciones.

Un reto importante es saber capitalizar todas las interacciones que actualmente se generan con sus públicos objetivo, analizar toda esa data para implementar productos, canales, servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios. En este momento es clave activar una escucha activa a través de la implementación de canales de comunicación que muestren cercanía con la gente.

Experiencias nacionales

Experiencias Nacionales

RETOS

- Estabilizar y mantener
- Fomentar resiliencia
- Mirar el futuro

PRINCIPALES ACCIONES

- Gestión de crisis y continuidad del negocio
 - Protección a los empleados
 - Ajuste de esquema de trabajo (dentres y proveedores)
 - Evaluación de riesgos y manejo de efectivo y liquidez
 - Alivios e incentivos para clientes
- Estabilización de operaciones
 - Gestión de cartera
 - Gestión de proveedores críticos
 - Eficiencia operativa y optimización de ingresos
 - Optimización de la cobranza
 - Gestión de ciber riesgos
- Planes de digitalización, automatización y analítica
 - Iniciativas de apoyo a clientes y proveedores para superar la crisis
 - Nuevos modelos de negocio y propuestas de valor
 - Identificación de nuevas oportunidades

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

Experiencias Nacionales

EVOLUCIÓN DIGITAL COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL

La innovación en datos

Logueos en el Canal móvil

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

Uno de los primeros pasos como proveedores de servicios financieros durante la pandemia debe ser el asegurar el bienestar tanto de colaboradores como de usuarios. Una vez identificados estos dos elementos, analizar al interno los mecanismos de apoyo para hacer frente a dicho escenario a fin de minimizar su impacto.

La crisis afecta de manera diferente a cada persona, a unos en menor proporción y a otros más, por ello, hay que entenderla en cada uno de sus amplios segmentos y de manera específica para proponer políticas para cada caso, por regiones, actividades económicas, grado de impacto, en lugar de decisiones de tipo general. Hay que encontrar soluciones particulares, una respuesta adecuada, además, flexibilidad en la gestión, y desde esa perspectiva desarrollar una amplia oferta de productos y servicios financieros que permitan brindar varias alternativas para gestionar el impacto de la crisis.

Existen usuarios que requieren capital adicional para poder reactivar sus negocios, otros, plazo hasta poder recuperar sus negocios para volver a pagar, entonces, se debe pensar en operaciones de gracia, hay clientes que han bajado su nivel de actividad y por lo mismo requieren un nuevo préstamo con una cuota más baja. Hay que tener una oferta de productos muy amplia y diversa. Los procesos de crisis requieren una gestión muy intensa por parte de los equipos gerenciales de nivel superior y medio, las cuales demandan un nivel de actividad mucho más fuerte que en condiciones normales y también requieren ejemplo, es difícil exigir a los colaboradores lo que nosotros no estamos dispuestos a dar.

Experiencias Nacionales

20 AÑOS Resiliencia y Transformación Digital

Juan Carlos Urigüés
Gerente, Jardín Azuaje

Azuaje
Comunidad de Jardín Azuaje

RFD
Red de Instituciones Financieras de Desarrollo

Diagrama de Experiencias Nacionales:

- No a la financiarización de la economía
- Cercanía territorial, reconocimiento de las demandas de la localidad
- Potenciar el consumo local, desarrollar estructuras sociales productivas en las localidades

Refinanciar/reestructurar

- Con el medio ambiente
- Con la comunidad
- Consumo responsable
- Oportunidades
- Reconocimiento del problema
- Empatía
- Comunicación
- Futuro posible
- Comprender / Angustia

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

Experiencias Nacionales

20 AÑOS Resiliencia y Transformación Digital

Francisco Moreno
Banco

RFD
Red de Instituciones Financieras de Desarrollo

Un hecho importante

La metodología de banca comunal cumple 27 años en Ecuador

El primer banco comunal se formó en agosto de 1993 con 17 mujeres de la comunidad La Sequita de la provincia de Manabí, cuando Project Hope introdujo esta metodología de crédito en el país.

Cifras de la banca comunal en Ecuador al 30 de junio, 2020

- 13 de las 51 instituciones que integran la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo- RFD, implementan esta metodología de crédito.
- \$ 343,5 millones cartera vigente de crédito.
- Aproximadamente 190 mil microempresarios son atendidos bajo esta metodología.
- Existen alrededor de 14.500 bancos comunales o grupos de crédito.
- Aproximadamente \$ 755 el saldo promedio de crédito por prestatario.

Envíanos tus preguntas por WhatsApp (+593) 99 646 3745

La transformación digital es una fórmula acertada para poder sobrellevar la crisis, ya que contribuye a que las instituciones inicien una recuperación progresiva, sin embargo, esta transformación requiere de un compromiso total por parte de los equipos gerenciales, y un alineamiento de los objetivos con todos los colaboradores de la institución. Esta estrategia de implementación, en la cual es importante toda la parte de cultura tiene que venir acompañado también de tecnología, sobre todo, de una arquitectura basada en el servicio de cara a los socios.

Es importante colocar toda la base tecnológica y capacidad para poder soportar ese cambio de transformación y, obviamente, blindado el nivel de ciberseguridad, que es absolutamente fundamental dentro de la estrategia de implementación.

Es imperativo dar continuidad a las operaciones post-pandemia, generar un entorno digital de las oficinas físicas, sin perder el relacionamiento y toque humano. Dentro del modelo de atención de oficinas, se debe generar una parte digital, donde se pueda ir capacitando al usuario para que se pueda acercar a la institución si así lo requiere en el manejo de productos y canales digitales, de tal manera, que si llega a la oficina puede escoger atención física o digital, obviamente, guiado por un asesor que le ayude a poder tener todo este conocimiento.

La transformación digital requiere de un trabajo en equipo y no sólo a nivel de la organización, también de los ecosistemas, de instituciones como la RFD, para poder generar también acercamientos con el ente de control que también está impulsando este tema con otras organizaciones.

La economía real tiene que estar vinculada con el servicio financiero, pues solo así se logra que la economía se vuelve resiliente y sostenible. Esa economía real obliga a tener cercanía territorial, al reconocimiento de las demandas de las localidades y de los espacios en donde habita la gente.

El sistema financiero entró en una crisis causada por ese freno en la economía real que ha permitido ver que los mercados dependen de la estructura social. Si la estructura social, las familias, las personas empiezan a tener una crisis, el mercado no soluciona mucho, el mismo sistema financiero padece de esa estructura social, por lo tanto, hay es necesario el refinanciamiento, estirar las oportunidades y reducir las cuotas de pago, reconocer el problema actual que atraviesa el país y el mundo.

Nos encontramos ante una nueva realidad y como seres humanos, políticamente libres, debemos asumir el reto de construir y desarrollar una nueva cultura que permita garantizar un futuro posible. Y esa transmisión, debe darse desde cada uno de los diferentes colectivos financieros.

Por ende, hay que dar un impulso a la economía solidaria, esta pandemia ha enseñado que éramos ricos, nos enseña lo tanto que teníamos; fomentar la formación y la capacitación para un futuro de la economía social y solidaria que permita construir nuevas competencias y capacidades para un futuro distinto; apoyar los procesos de comercialización en este país, los que producen, los que trabajan tienen serias dificultades para hacerlo, en esa medida también hemos impulsado la creación de un sistema de comercialización virtual y en este momento es clave que se lo haga a través de canales digitales.

CONCLUSIONES



De los 5 ejes temáticos vistos durante el desarrollo del XX Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera, se concluye lo siguiente:

Eje 1: Panorama General del Ecosistema Financiero:

- **Actual situación económica en el Ecuador**
 - Solo un 16,7% de la población tiene un empleo adecuado.
 - Casi todas las actividades económicas han presentado una reducción importante de sus ventas. Las más afectadas han sido los sectores de construcción (-53% anual), actividades de alojamiento (-52% anual), petróleo (-51% anual), actividades inmobiliarias (-45% anual).
 - Pese a la difícil situación del país, ciertos sectores como: comercio, manufactura de alimentos, venta de medicamentos, limpieza e higiene, presentan incremento mensual en ventas y demostraron un aumento en tendencias de consumo.
 - El ordenamiento fiscal es una condición necesaria, aunque no suficiente para mantener la economía a flote; se debe avanzar en concreción de una renegociación de la deuda para facilitar el flujo de caja del presupuesto; es necesario reformas estructurales en la seguridad social, reformas laborales, reformas en el sistema financiero y banca pública, reforma tributaria, entre las principales; continuar con la reducción del tamaño del Estado.
 - Se deberá continuar con la reducción del tamaño del Estado, mejorar la calidad del gasto público, el saneamiento fiscal de empresas públicas y de gobiernos seccionales.

- **Sector financiero frente a la crisis**

- Principales problemas que han enfrentado las entidades financieras:
 - Deficiencias tecnológicas;
 - Concentración de créditos en actividades afectadas por la emergencia sanitaria;
 - Aplicación de diferimiento y reprogramación;
 - Entrega de información al ente de control;
 - Negociación con usuarios financieros (depositantes, deudores);
 - Dotación de efectivo, entre otros.
- Retos del sector:
 - Adecuarse a los nuevos hábitos de consumo, bajo las condiciones actuales y/o definir nuevos nichos de mercado;
 - Transformación digital;
 - Desarrollar nuevas competencias en los socios y clientes;
 - Profundizar la Inclusión financiera de mujeres, jóvenes y personas vulnerables;
 - Mejorar las condiciones de gobernabilidad de las organizaciones;
 - Generación de productos y servicios innovadores.

Eje 2: Resiliencia del sistema financiero

- Frente a la crisis actual, y como apoyo al sector financiero, se están desarrollando herramientas que permitan a las instituciones analizar su estructura de cartera de crédito y las actividades económicas que financian, y los posibles niveles de afectación ocasionados por la crisis sanitaria, las cuales permiten contar con el insumo más valioso, INFORMACIÓN para que puedan tomar decisiones acertadas frente a la pandemia.
- La innovación, inclusión y la educación financiera serán herramientas importantes e imprescindibles, pues marcarán la diferencia para la reactivación de la economía y agilizarán su proceso de

recuperación. Por lo cual, es importante que, desde el Estado, así como los organismos de control y regulación, acompañen y apoyen al Sistema Financiero Nacional.

- El escenario actual, obliga a que las instituciones financieras COMPRENDAN con mayor claridad la realidad y situación de cada uno de sus clientes para acompañarlos en este difícil momento. Casa adentro es imprescindible que revisen sus metodologías para responder de manera efectiva y oportuna a las necesidades financieras de la población.

Eje 3: Transformación digital

- Indudablemente el entorno ha cambiado, esto ha obligado que las entidades financieras evolucionen y busquen nuevas alternativas no solo para superar la crisis sanitaria, sino de repensar su modelo negocio y atención, siendo la transformación digital uno de los retos fundamentales.
- Como país, aún tenemos mucho trabajo que hacer para crear un ecosistema de innovación donde las Fintech, juegan un rol importante para llegar a los socios y clientes, con servicios de calidad sin perder la relación y cercanía con los clientes y cooperar para crear sistema abierto de conexión y operación.
- Sin duda el rol del sector público se vuelve crucial en estos momentos, no solo como el generador de política pública y de control, sino como, el facilitador y generador de incentivos para que las entidades financieras, así como los usuarios financieros puedan tener una mayor y mejor acceso a los servicios financieros, de manera oportuna y que permita alcanzar sobre todo a los sectores más alejados de la población y lograr una mayor inclusión financiera.
- La transformación digital es una oportunidad extraordinaria para que las instituciones aprovechen la conectividad, y la innovación para llegar más lejos y hacer más rentable su operatividad, consolidar su modelo de negocio y mantener las ventajas competitivas, sin embargo, el verdadero valor está en el cambio cultural de todos los actores y el liderazgo que se promueva para generar un ADN en las instituciones a través de los canales y modelos de atención disruptivos.

- La transformación digital no se refiere exclusivamente a la instauración de un modelo tecnológico, equipos, software, canales digitales, etc. Se trata también de optimizar procesos y recursos al interno de las organizaciones para responder de mejor forma a las necesidades del usuario financiero.
- Se requiere generar una estrategia nacional para que el 49% de la población que actualmente no tiene acceso servicios financieros, pueda realizar sus actividades económicas mediante el uso de medios de pago electrónicos.

Eje 4: Cómo lograr un sector financiero sostenible

- En estos momentos es importante ser socialmente responsables durante y luego de la crisis.
- ¿Cómo? A través de la cercanía social y distanciamiento físico.
- Conociendo la situación real, primero de sus colaboradores y luego de sus socios o clientes.
- Cuando hablamos de sostenibilidad, no podemos dejar de hablar de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, cada uno de estos nos hace pensar el rol que jugamos todas y cada una de las personas en el mundo y como desde un uso responsable de los recursos podemos ayudar a que las cosas mejoren, fortalecer el entorno en el que vivimos. La sostenibilidad es el camino adecuado, desde el punto de vista de las personas y el planeta.

Eje 5: Experiencias a nivel nacional e internacional

- **Ante la crisis se presentó**
 - Cambios regulatorios.
 - Las IMF implementaron nuevas estrategias para garantizar:

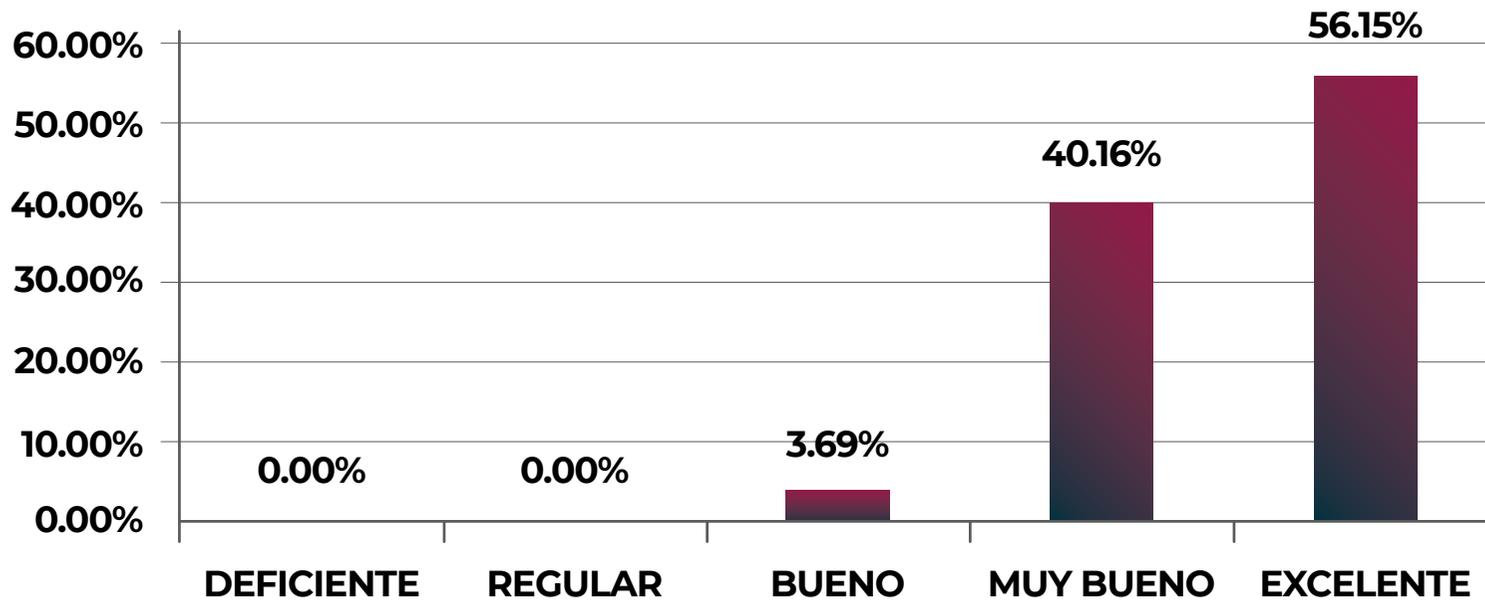
- Seguridad del colaborador y del socio/cliente.
 - Acelerar y focalizar la implementación de temas digitales.
 - Minimizar impactos financieros, evaluación de riesgos.
 - Asegurar la continuidad del servicio: ajustar procesos.
 - Fomento a la resiliencia: estabilizar operaciones, gestionar cartera, cobranza, ciberseguridad, proveedores, optimización de ingresos y gastos.
- **En el regreso a la nueva realidad**
 - Se estableció protocolos permanentes de sanidad y adaptar tus instalaciones .
 - Se debe analizar permanentemente el desempeño financiero y económico.
 - Las IMF deben ser más flexibles y ágiles.
 - Se debe planificar en ciclos cortos.
 - Se debe implementar nuevos modelos de negocios.
- **Oportunidades presentadas para las IMF**
 - Implementación de herramientas digitales.
 - Desarrollo de procesos de inclusión financiera.
 - Incrementar número de socios y clientes en el uso de canales digitales.
 - Adquirieron nuevas tecnologías para fortalecer la digitalización.

EVALUACIÓN

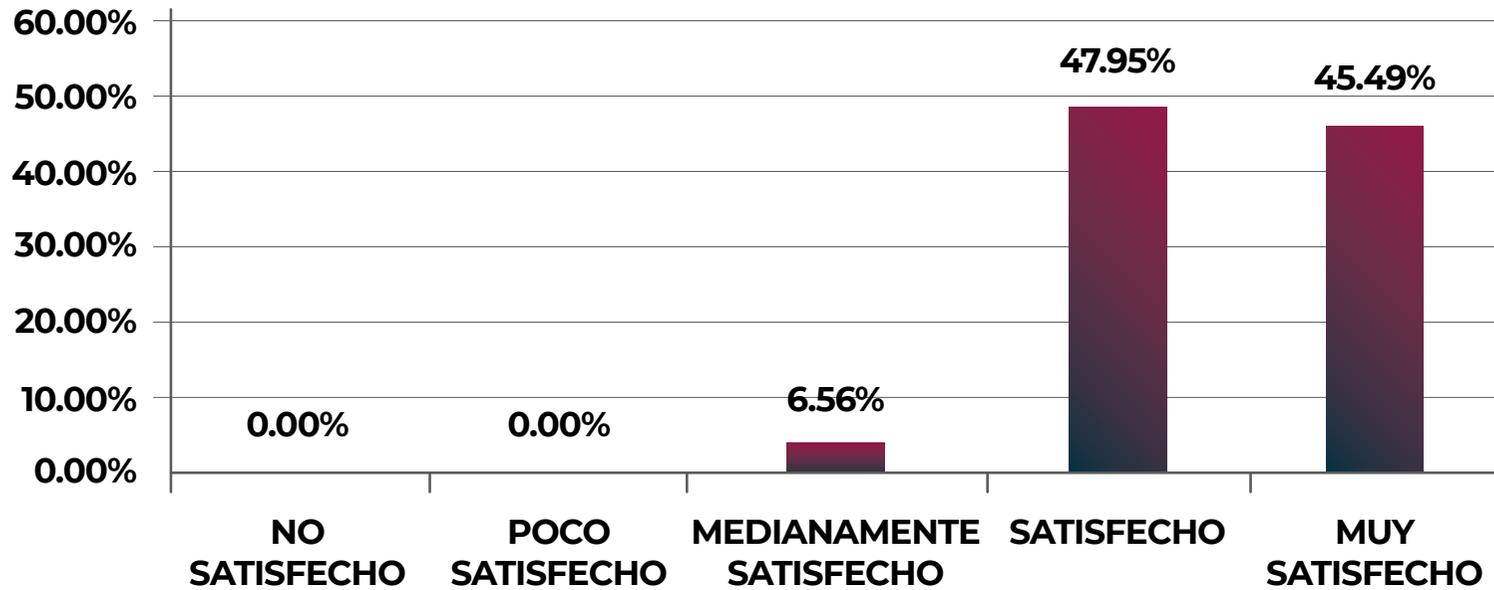


Cumpliendo con las políticas de calidad de la RFD, se pidió a los asistentes del Foro que evalúen el evento, a través de la entrega de una encuesta aplicada de forma digital. En los siguientes gráficos se muestra los resultados de la tabulación:

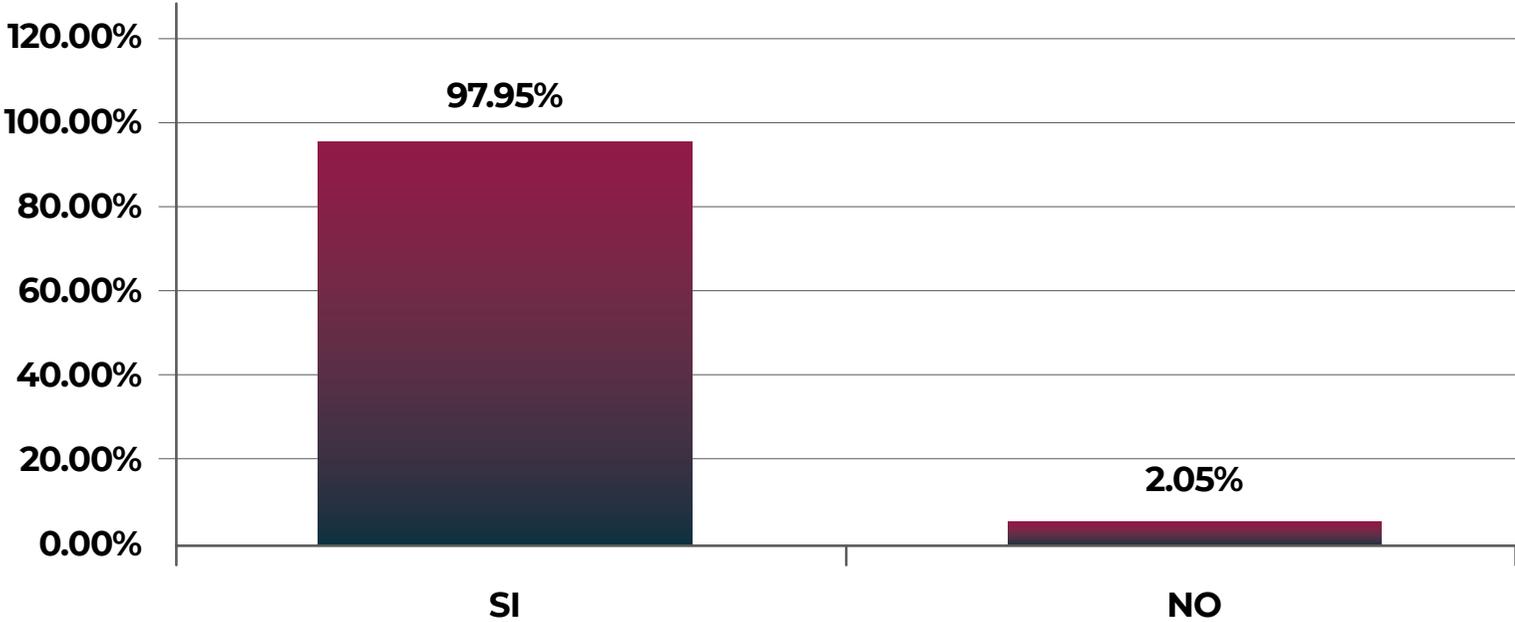
SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO GLOBAL DEL EVENTO



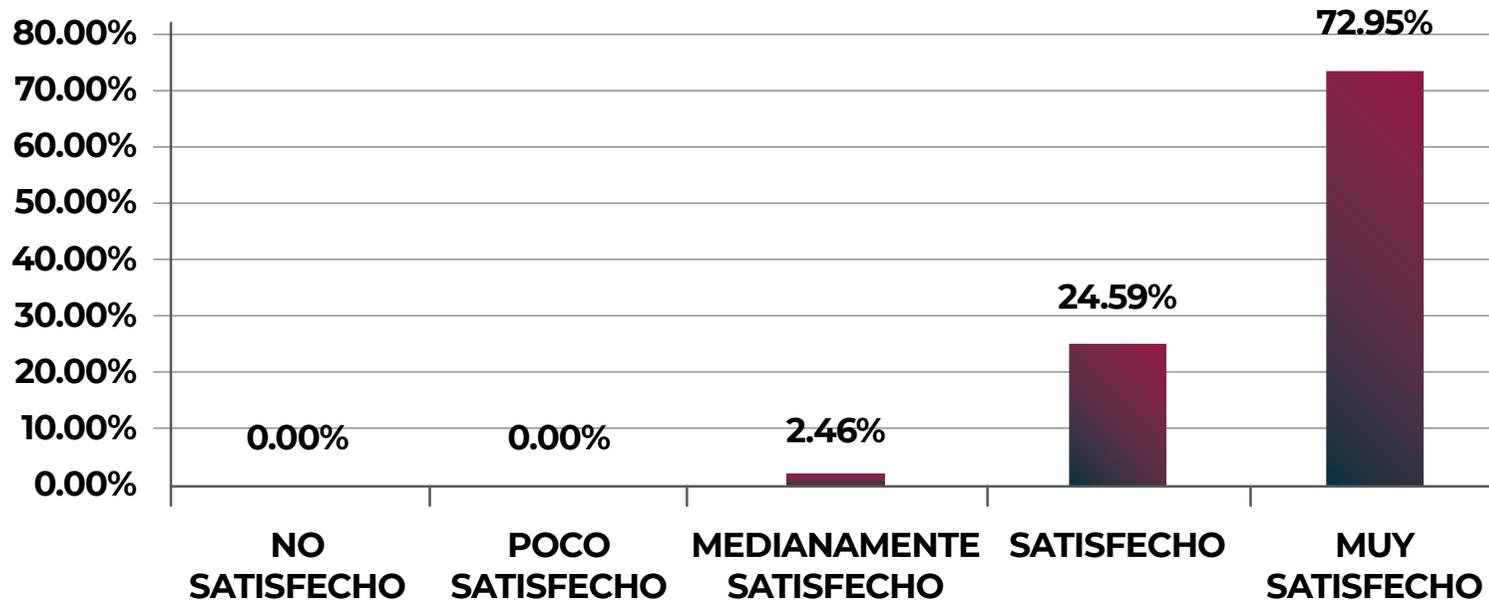
SATISFACCIÓN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EXPECTATIVAS



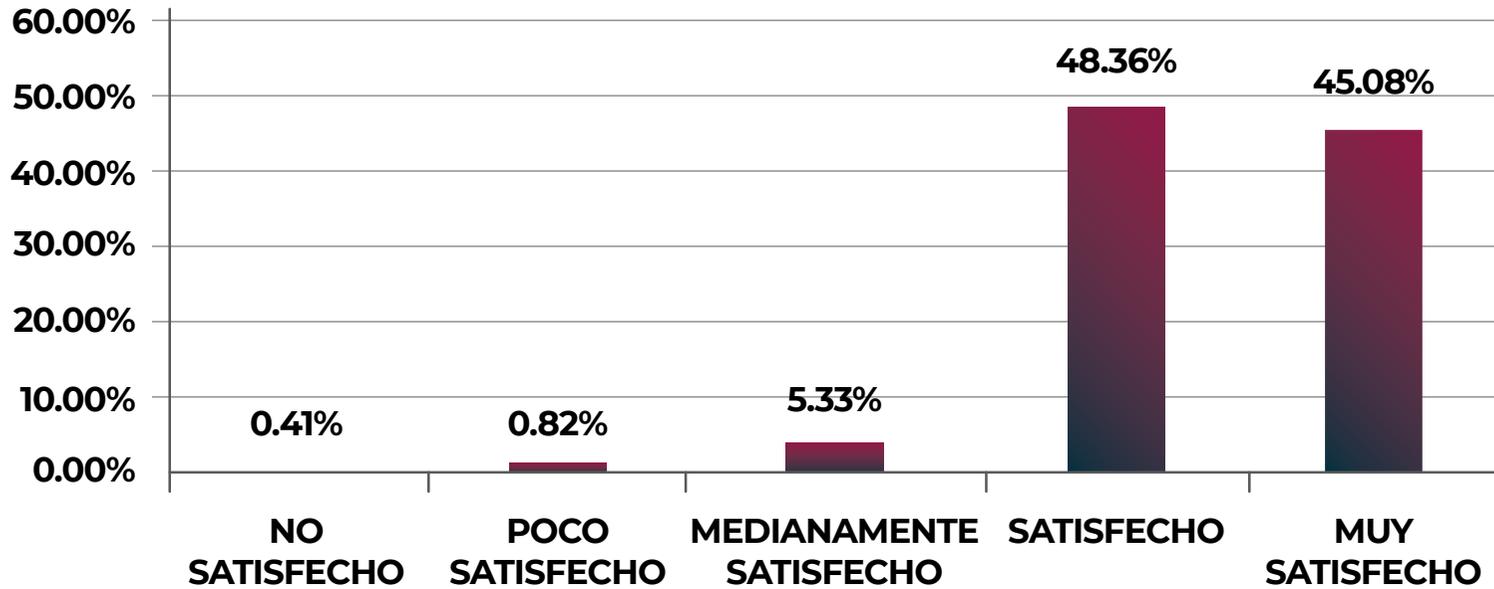
APLICABILIDAD DE LA TEMÁTICA



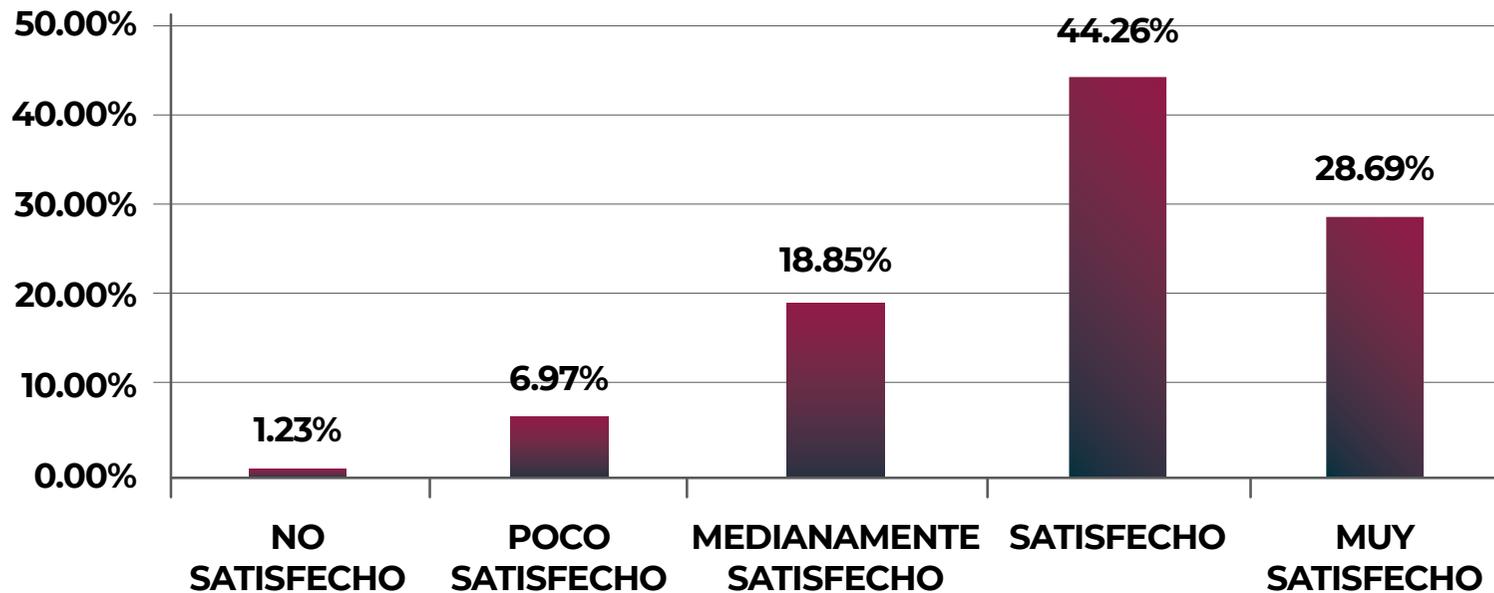
SATISFACCIÓN CON NIVEL DE EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DE PANELISTAS



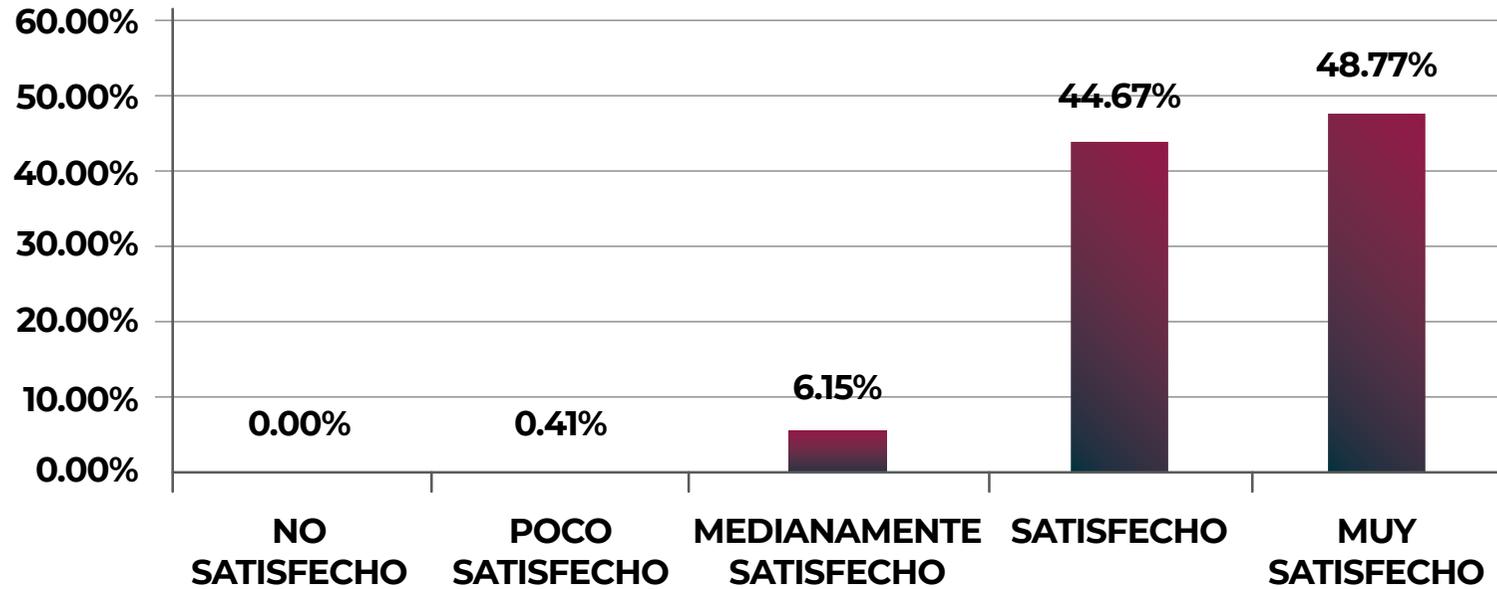
SATISFACCIÓN METODOLOGÍA UTILIZADA PANELES



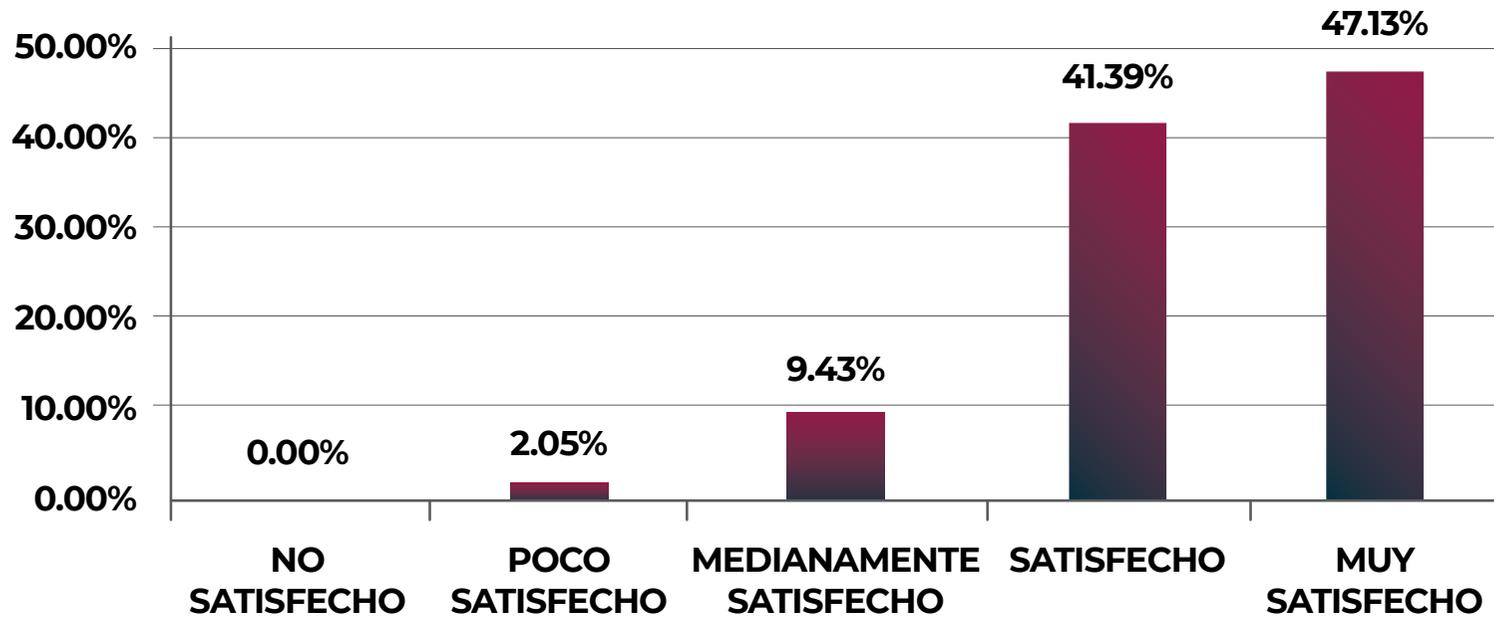
SATISFACCIÓN NIVEL DE PARTICIPACIÓN E INTERACCIÓN CON EL AUDITORIO



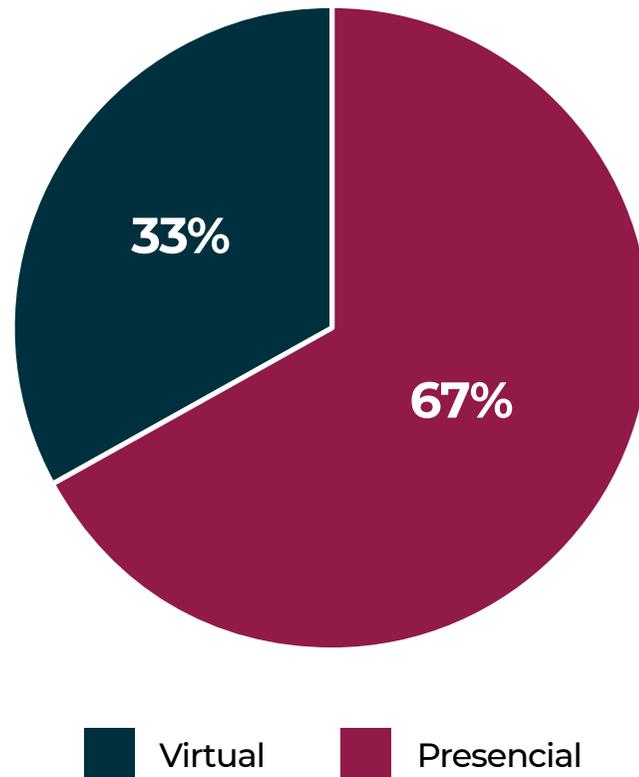
SATISFACCIÓN FORMACIÓN PROFESIONAL



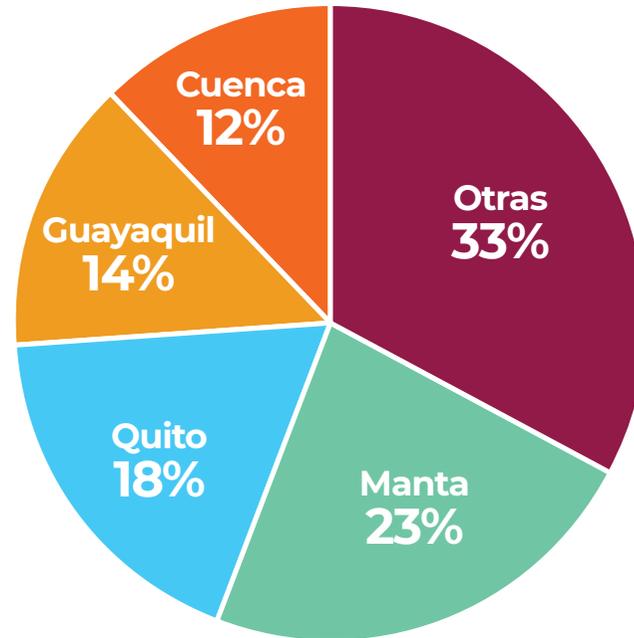
SATISFACCIÓN PUNTUALIDAD



Le gustaría que el Foro de Inclusión Financiera 2021, se realice de manera:



Si se realiza de manera presencial en el 2021 el Foro de Inclusión Financiera, en qué ciudad le gustaría se realice:



La calificación global del XX FORO ECUATORIANO DE INCLUSIÓN FINANCIERA, es de **4,4** equivalente a **“Evento Sobresaliente”**

5 y 4 = Evento Sobresaliente 3 = Evento Muy Bueno 2 = Evento Regular 1 = Insuficiente

AUSPICIANTES FORO XX

Categoría Oro



Categoría Plata



Categoría Bronce

