

# XIII

## FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS



“Creando Sistemas  
Financieros Inclusivos  
Para el Desarrollo  
Sustentable”.

Manta, 17, 18 Y 19 de Octubre de 2012.



Esta publicación se realiza  
gracias al apoyo de:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
"29 DE OCTUBRE" LTDA.

COOPERATIVA FINANCIERA CERTIFICADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

[www.rfr.org.ec](http://www.rfr.org.ec)

# Índice

Introducción	3
Situación Actual	4
Objetivos	5
Participantes	5
Lugar y Fecha	5
Agenda Temática	6
Expositores	8
Ruedas de Negocios	8
Resumen, Discusión y Principales conclusiones del XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas	9
Stands de Exposición de Servicios	37
Testimonios de Auspiciantes y Participantes	41
Evaluación del XII Foro	45



**Fausto Jordán**  
Presidente

**Javier Vaca**  
Director Ejecutivo

**Yamile Pinto**  
Coordinadora XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas  
Responsable de Fortalecimiento a IMF.

Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre  
(Frente a Megamaxi), Edf. Century Plaza 1,  
8vo. Piso, Of. 24  
Teléfonos: (593-2) 333-3091 / 333-2446  
333-3551 / 333-3550 / 333-3006  
info@rfr.org.ec  
www.rfr.org.ec  
Quito – Ecuador

Impresión • GRAFIKA • 3400253



Javier Vaca,  
Director Ejecutivo RFR

## Carta del Director Ejecutivo de la RFR

Estimados amigos:

Durante estos 12 años que la RFR viene desarrollando el Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, se ha podido observar el crecimiento, dinamismo y desarrollo de las instituciones que brindan servicios microfinancieros, así como la evolución en cuanto a la discusión de la política pública, desarrollo de programas y creación de nuevos marcos legales. A esto se suma la evolución a nivel regional y mundial del sector, el acceso a nuevas tecnologías y la propuesta de una nueva arquitectura financiera debido a la crisis internacional.

En el Ecuador por definición constitucional existen los sectores financieros: privado, público y popular y solidario. Si bien cada uno tiene sus particularidades, coexisten en un mercado en donde el cliente (o socio en el caso de las finanzas populares) se convierte en el sujeto de decisión de cuál institución o producto responde mejor a sus necesidades, ahora que dispone de varias opciones al momento de elegir. Es por esto que las instituciones deben innovar constantemente y repensar la oferta de productos, para que se ajusten a las necesidades particulares de los microempresarios y pequeños productores.

No solo hablamos de productos crediticios sino de un concepto integral de servicios que requiere la incorporación de investigación y desarrollo, acceso a nuevas tecnologías y alianza con proveedores especializados.

Finalmente se ha establecido que es necesario medir el desempeño social de las instituciones, un tema en el cual hay varias visiones, un sin número de herramientas, pero que sin duda es necesario para mantener a las Microfinanzas dentro de sus objetivos iniciales.

Por estas razones el Foro trató en este año de una visión inclusiva de las Microfinanzas, a nivel de sistema financiero, supervisión adecuada, acceso a un mayor número de personas con productos adecuados a sus necesidades y una gestión de desempeño que muestre el cumplimiento de los objetivos sociales que cada organización tiene.

**Javier Vaca**  
Director Ejecutivo  
Red Financiera Rural



## Introducción

La Red Financiera Rural (RFR) como institución líder en la promoción del sector microfinanciero viene realizando por 11 años consecutivos el Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, que convoca anualmente a destacados especialistas nacionales e internacionales, para analizar y discutir los retos y avances de las Microfinanzas en el territorio nacional e internacional.

Gracias a su gran nivel de participación y acogida, el Foro es el evento de mayor trascendencia a nivel nacional en el ámbito de las Microfinanzas.

El Foro es organizado por la RFR, y se realiza gracias al respaldo de sus instituciones miembros; al auspicio y asesoría de importantes organismos de cooperación internacional, instituciones públicas y privadas (nacionales y extranjeras); y al gran número de participantes que asisten.

Los últimos 12 años, el mercado microfinanciero a través del Foro Ecuatoriano ha compartido innovadores temas de especialización, y motivadoras experiencias al abordar temas como:

- I Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Metodologías y herramientas prácticas para la implementación de programas de Microfinanzas rurales", Quito, noviembre del 2001
- II Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Evolución y perspectivas de las Microfinanzas en el Ecuador", Quito, noviembre del 2002.
- III Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Mecanismos para potenciar el desarrollo de las Microfinanzas en el Ecuador", Quito, noviembre 2003.
- IV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Retos de las Instituciones de Microfinanzas IMFs en el Ecuador en una industria en pleno crecimiento", Quito, noviembre del 2004.
- V Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Consolidación y oportunidades del mercado de Microfinanzas en el Ecuador", Guayaquil, noviembre del 2005.
- VI Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Diversidad de las Microfinanzas en el Ecuador: El rol del estado y de la Cooperación Internacional para potenciar su desarrollo ordenado", Cuenca, junio del 2006.
- VII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Microfinanzas para todos con sostenibilidad social y financiera", Ambato noviembre del 2007.
- VIII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Entorno Financiero Internacional, Marco Regulatorio y Sistemas Inclusivos", Manta, noviembre del 2008
- IX Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Rol del estado para una Mayor Inclusión Financiera de la población Ecuatoriana", Quito, octubre del 2009
- X Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Mecanismos de supervisión, profundización en zonas rurales y responsabilidad social" Quito, noviembre del 2010
- XI Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Las Microfinanzas en la Nueva Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano: Retos Estratégicos para la Consolidación del Sector" Guayaquil, octubre del 2011
- XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas** "Creando Sistemas Financieros Inclusivos Para el Desarrollo Sustentable", Manta, octubre del 2012.



## Situación Actual

El Ecuador se encuentra atravesando el inicio de un cambio de época y en la búsqueda de reformas estructurales que le permitan adoptar un nuevo modelo de desarrollo para superar los problemas de pobreza e inequidad existentes.

Las microfinanzas en el Ecuador no son ajenas a esta situación de país y han evolucionado rápidamente llegando en la actualidad a atravesar un avanzado proceso de consolidación y competitividad.

Sin embargo es necesario reflexionar sobre el futuro del sector, ya que a pesar de los importantes logros alcanzados, existen temas como: la heterogeneidad de actores, nuevas estructuras de regulación para los actores, la sostenibilidad financiera y social de largo plazo, la reducción de costos, el acceso a la tecnología, educación financiera con enfoque hacia el cliente, servicios financieros integrales e inclusivos, entre otros; que requieren la contribución de todos los actores públicos y privados para coordinar acciones y lograr consensos para consolidar su proceso de desarrollo.

Con estos antecedentes, este año la Red Financiera Rural (RFR), con el importante apoyo de reconocidas instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, organizó el XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, el cual trató el tema **“CREANDO SISTEMAS FINANCIEROS INCLUSIVOS PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE”**.





## Objetivos

### Objetivo General:

Proporcionar a los participantes, argumentos y herramientas que contribuyan al fortalecimiento del sector microfinanciero en el marco de una nueva estructura de supervisión para actores del sistema financiero ecuatoriano y en la línea de consolidar a instituciones microfinancieras que generen servicios financieros inclusivos para el desarrollo con un enfoque de responsabilidad social.

### Objetivos específicos:

- Discutir el rol de las finanzas para el desarrollo y las nuevas tendencias a nivel mundial.
- Conocer y analizar la nueva estructura de supervisión para instituciones financieras en el Ecuador respecto a los planes de adecuación y cumplimiento normativo.
- Proponer acciones en un marco de buenas prácticas de gestión institucional como alternativas de prevención del sobreendeudamiento y de educación financiera con enfoque al cliente.
- Dar a conocer innovadoras opciones tecnológicas de nueva generación como alternativas de servicio, incremento de competitividad y expansión en el mercado microfinanciero.
- Difundir mecanismos alternativos que promuevan la inclusión financiera y eliminen barreras para la expansión de servicios y fidelización de clientes.
- Destacar la importancia de contar con instituciones microfinancieras fortalecidas para la prestación de servicios financieros y no financieros con un enfoque de gestión integral de riesgos que contribuyan al crecimiento sano del sector.
- Estructurar un documento con las conclusiones trabajadas en el Foro, que permita la planificación de un trabajo futuro coordinado entre los diferentes actores.



## Participantes

El XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas contó con la participación de **365** asistentes, representantes de 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.

## Lugar y Fecha

El XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas se realizó los días 17, 18 y 19 de octubre de 2012 en las instalaciones del **Hotel Howard Johnson de la hermosa Ciudad de Manta**, ubicado a 20 minutos del aeropuerto Eloy Alfaro, en el sector Barbasquillo.

# XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

## “CREANDO SISTEMAS FINANCIEROS INCLUSIVOS PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE”

Manta, 17, 18 y 19 de Octubre del 2012

### Agenda Temática

#### Miércoles, 17 de octubre del 2012

HORA	TEMA	EXPOSITOR
13h00-17h00	Registro de participantes y entrega de material	RFR
14h00-15h00	Alianza Estratégica MIX - RFR Entrega de Certificados MIX MARKET	MIX-RFR
15h00-16h00	<b>Charla Técnica Previa al XII Foro:</b> “Análisis del Panorama Económico en el Ecuador y Su Impacto en el Mercado Microfinanciero para la Toma de Decisiones”.	<i>Econ. Roberto Andrade</i> - Especialista Banco Solidario, Catedrático PUCE.
17h00-18h00	Sesión Solemne:  1. Presentación de los integrantes de la mesa directiva. 2. Himno Nacional del Ecuador 3. Palabras de Autoridades 4. Inauguración del XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Econ. Milton Maya</i> - Representante de Gobierno.</li> <li>• <i>Ing. Jaime Estrada</i> - Alcalde de Manta.</li> <li>• <i>Ab. Armando Flor</i> - Representante de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.</li> <li>• <i>Econ. Santiago Vásquez</i> - Representante de la Secretaria Nacional de Planificación del Desarrollo.</li> <li>• <i>Sr. Andrew W. Herscovitz</i> - Director de USAID en Ecuador en Representación de los Auspiciantes del XII Foro.</li> <li>• <i>Econ. Fausto Jordán</i>, Presidente de la RFR.</li> </ul>
18h00-20h00	<b>Exposiciones de Apertura al Foro:</b>  “Situación del acceso al financiamiento en el Ecuador “  <b>Charla Magistral:</b> “FINANZAS PARA EL DESARROLLO: NUEVAS TENDENCIAS Y REFLEXIONES FUTURAS A NIVEL MUNDIAL “	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Econ. Javier Vaca</i>, Director Ejecutivo de la RFR</li> <li>• <i>José Auad</i> - Presidente de FINRURAL Bolivia y Gerente de CRECER Bolivia.</li> </ul>
20h00-22h00	COCTEL DE PRESENTACIÓN Y APERTURA XII FORO	

#### Jueves, 18 de octubre del 2012

#### PANEL 1: LA NUEVA ESTRUCTURA DE SUPERVISIÓN PARA INSTITUCIONES DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS. PLANES DE ADECUACIÓN, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y EFECTOS EN EL SISTEMA FINANCIERO CONSOLIDADO

09h00-11h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Regulatorio del Sector Microfinanciero y de Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador; cumplimiento de normas de Prudencia y Solvencia Financiera y otras disposiciones legales</li> <li>• Cómo construir un modelo de supervisión adecuado a la legislación ecuatoriana en base a las experiencias y mejores prácticas de América Latina.</li> <li>• La supervisión auxiliar para instituciones del sistema financiero popular y solidario: verdad o utopía?</li> <li>• Sistema Red de Redes, una oportunidad para la expansión de los servicios financieros.</li> </ul>	<p><i>Geovanny Cardoso</i> - Programa de Finanzas Populares Emprendimiento y Economía Solidaria</p> <p><i>Rosa Matilde Guerrero</i> - Experto Internacional en Inclusión Financiera - Delegado Alianza para Inclusión Financiera AFI.</p> <p><i>Tomás Carrizales</i> - Expositor Internacional FOCOOP México.</p> <p><i>Ruth Arregui</i> - Gerente del Banco Central del Ecuador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentarista: <i>Jorge Flores</i> - Superintendente de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamo de Honduras</li> <li>• Moderador: <i>Rodrigo Espinosa</i> - Presidente Banco D-Miro</li> </ul>
11h00-11h30	COFFEE BREAK	RFR

## Jueves, 18 de octubre del 2012

### PANEL 2: LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO MÚLTIPLE Y PREVENCIÓN DE SOBREENDEUDAMIENTO EN INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS

11h30-13h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis histórico y situación actual del crédito múltiple en el Ecuador</li><li>• Análisis internacional sobre la evolución del sobreendeudamiento, principales causas y medidas preventivas y de control</li><li>• Cómo generar una cultura de responsabilidad social en las instituciones y el cliente desde la óptica del ente regulador?</li></ul>	<p><i>Carlos Díaz Albuja</i> - Representante de EQUIFAX - Creditreport.</p> <p><i>Omar Villacorta</i> - Expositor Internacional Consultor BID FOMIN</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comentarista: <i>Jim Madriz López</i> - Presidenta Ejecutiva Comisión Nacional de Microfinanzas de Nicaragua</li><li>• Moderadora: <i>Janet Pacheco</i> - Gerente General Banco PROCREDIT Ecuador.</li></ul>
-------------	---	--

13h00-14h30 ALMUERZO

RFR

### PANEL 3: INCLUSIÓN FINANCIERA INNOVADORA. ELIMINANDO BARRERAS PARA LA EXPANSIÓN DE SERVICIOS

14h30-16h30	<p>Desarrollo de servicios financieros que promuevan valor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Finanzas Agrícolas: Servicios Financieros adecuados para el sector rural</li><li>• Microwarrant, Microfinanzas Verdes: dos innovadoras alternativas por explorar.</li><li>• Prestación de servicios integrales que permiten ganar competitividad y sostenibilidad</li><li>• Movilización de Ahorros y microseguros: Cómo generar mayor nivel de cobertura y protección hacia nuestros clientes?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moderador: <i>Francisco Moreno</i>: Director Ejecutivo Fundación ESPOIR</li></ul> <p><i>Fernando Muñoz</i> - Expositor Internacional - Fundación Mundo Mujer - Popayán Colombia</p> <p><i>Carlos Márquez</i> - Expositor Internacional FONDESURCO - Perú</p> <p><i>Amelia Kuklewicz</i> - Representante Freedom From Hunger Internacional</p> <p><i>Andrés Freire</i> - Experiencias de Exito RFR - Ecuador</p>
-------------	---	---

16h30-17h00 COFFEE BREAK

RFR

### PANEL 4: LA GESTIÓN SOCIAL EN LAS MICROFINANZAS: UNA LABOR INTEGRAL PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO E IMPACTO SOCIAL CON ACCIONES PRÁCTICAS

17h00-19h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Gestión de Desempeño Social como un compromiso integrado a todo nivel en la institución microfinanciera.</li><li>• Desafíos de las Microfinanzas en el contexto internacional actual: hacia los estándares mínimos de Desempeño Social.</li><li>• El Balance Social un modelo activo de calidad social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moderadora: <i>Verónica Albarracín</i> - Gerente General COAC Maquita Cushunchic.</li></ul> <p><i>Scott Graham</i> - Expositor internacional FINCA - EEUU</p> <p><i>Jack Burga</i> - Expositor Internacional SPTF - Perú</p> <p><i>Luigi Nardetto</i> - Expositor Internacional - CNCA - Italia.</p>
19h00	GENA DE CONFRATERNIDAD	

## Viernes, 19 de octubre del 2012

### PANEL 5: CLAVES DEL ÉXITO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS.

09h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión Integral de Riesgos como estrategia financiera para el cumplimiento normativo y prudencia financiera.</li><li>• Gestión del Talento Humano como clave del éxito para el desarrollo institucional y competitividad.</li><li>• La oportunidad de la tecnología a través de modelos de negocio de nueva generación.</li></ul>	<p><i>Iván Velástegui V.</i> - Experto Nacional en Riesgos</p> <p><i>Jaime Bahena</i> - Expositor Internacional - CONOCER México</p> <p><i>Freddy Lemus</i> - Representante Level 3 - Ecuador</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Moderador: <i>Iván Tobar</i> - Gerente General Cooperativa Coopoprogreso</li></ul>
(COFFEE BREAK INTERMEDIO)		
12h30-13h00	CLAUSURA DEL FORO	
13h00-14h30	ALMUERZO	RFR



# Expositores

El XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas contó con la participación de 8 expositores nacionales entre autoridades y representantes del Estado Ecuatoriano y profesionales representantes de los diferentes actores del sector microfinanciero. Así como 12 reconocidos expositores internacionales de México, Perú, Estados Unidos, Italia, Colombia, Bolivia, Honduras y Nicaragua.

## Presentaciones

Las presentaciones del XII Foro Ecuatoriano se encuentran grabadas en el CD adjunto a esta revista.

## Referencia Jornadas Rueda de Negocios

Como parte del desarrollo del XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, se realizaron las siguientes Ruedas de Negocios:

### Jueves 18 de octubre del 2012

Hora	INSTITUCION	Representante
8h00	RESPONSABILITY - SUIZA	MARTIN BARRAGAN
11h00	OIKOCREDIT - HOLANDA	LORENA TORRES
14h30	TRIODOS - HOLANDA	ALEJANDRO SOLIS
16h30	RABOBANK - HOLANDA	WILSON CARRASCO
17h30	EQUIFAX - ECUADOR	ESTEBAN DEL CASTILLO

### Viernes 19 de octubre del 2012

9h00	PROGRAMA FINANZAS POPULARES - ECUADOR	VICENTE PINCHAO/DAVID ALDAS
10h30	SYMBIOTICS - SUIZA	SEBASTIAN SOMBRA

La RFR ha institucionalizado a las Ruedas de Negocios como una gran oportunidad para acercar las necesidades de financiamiento por parte de las Instituciones participantes al Foro hacia los Operadores de Recursos Financieros y proveedores de servicios.

La jornada de ruedas de negocio realizadas acogió a 55 instituciones microfinancieras de Ecuador con la participación de más de 100 representantes de los operadores microfinancieros.

Esperamos que esta jornada haya generado resultados positivos para el fortalecimiento institucional y desarrollo del sector microfinanciero ecuatoriano.



## Resumen, Discusión y Principales Conclusiones del XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

### APERTURA DEL XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

#### Expositores:

- Javier Vaca, Director Ejecutivo de la Red Financiera Rural (RFR).
- José Auad, Presidente de Finrural Bolivia y Gerente de Crecer Bolivia.

#### “Situación del acceso del financiamiento en el Ecuador”.

#### Múltiples estudios para diversas miradas respecto a las microfinanzas

“Las instituciones se diferencian ahora, dicen los especialistas por cuanta información tienen”. Esta sirve para hacer sus propios análisis y para la toma de decisiones que al final contribuirán en la expansión de la inclusión financiera.

#### Global Fitness

Es un estudio mundial basado en encuestas personales. Es su primera edición y solo tiene la base de 2011. En su página (en inglés) se puede encontrar información clasificada por mapas sobre la población del mundo que tiene una cuenta en instituciones financieras formales. En Ecuador, entre el 28% y el 50% de los encuestados posee una. Ecuador está regionalmente bien ubicado.

Este estudio presenta datos por género, educación, edad y área (urbano o rural). Hay la tendencia de que

todavía los hombres tienen más acceso que las mujeres. Esto determina a qué sectores les falta el acceso al financiamiento y demuestra que ahí están las oportunidades para trazar estrategias e ir hacia esos sectores no atendidos.

#### Microscopio Global sobre el entorno de negocios para microfinanzas

La edición de 2012 es avalada por la revista The Economist y se basa en indicadores, entrevistas y encuestas. En este entorno mundial de las microfinanzas el Ecuador se ubica en el puesto 11, descendiendo respecto al año anterior. A nivel regional, el primer lugar lo ocupa Perú, que ha subido 12 puntos en la valoración de algunos indicadores en el estudio. Bolivia está en el segundo lugar con una mejora de 7,1 puntos. Colombia está en el séptimo lugar.

El estudio concluye que las microfinanzas en el Ecuador están en un período de transición mientras se pone en práctica la Ley de Economía Popular y Solidaria. Agrega que las centrales de riesgo siguen bien desarrolladas y reguladas.

El que haya un proyecto de Ley que plantea que en un año se eliminen los burós y haya un registro de datos públicos, es mencionado como uno de los mayores puntos de análisis. También se registra que la Superintendencia de Bancos imparte programas de educación financiera y protección a clientes y que se ha fijado topes a las tasas para el sector financiero.

El descenso en la puntuación de Ecuador se explica porque hay numerosas instituciones crediticias pequeñas no reguladas por la Superintendencia de Bancos. La nueva Ley exige condiciones para un número mínimo de miembros, una base mínima de capital para constituir una cooperativa y obliga a que los gerentes cumplan ciertos requisitos de calificación. Todo esto es visto como una serie de obstáculos que impedirán la creación de nuevas cooperativas.

### **FOMIN- BID**

El estudio 2012 de las 100 mejores instituciones de microfinanzas que lo lleva a cabo Fomin también es otra fuente de información. Mide el alcance, la eficiencia y la transparencia. La mejor institución es el Banco FIE de Bolivia y la segunda es la ecuatoriana Fundación Espoir, que ha subido del puesto 17 al 2. La Fundación Crecer (Bolivia), está entre los tres primeros. La fundación ecuatoriana Fodemi es sexta. La mayoría de las mejores cooperativas que destacan en el estudio son de Ecuador, porque en la región no hay tantas cooperativas involucradas como las hay aquí.

### **Equifax y la RFR**

Los datos provienen del buró al que reportan las instituciones. En el Ecuador hay 310 cooperativas no reguladas de un total de 650 que participan en las estadísticas y cuya cartera de crédito es de 1.071 millones de dólares. Hay 25 ONG, 24 bancos con cartera de microfinanzas, 40 cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos, y otros actores entre sociedades financieras y mutualistas. La cartera de crédito de los 24 bancos es de 1.461 millones de dólares, el de las cooperativas reguladas es de 1.082 millones de dólares y el de las ONG es de 145 millones de dólares. La cartera de las cooperativas reguladas y las no reguladas suman 2.150 millones de dólares.

### **“Finanzas para el desarrollo: nuevas tendencias y reflexiones futuras a nivel mundial”**

#### **Las instituciones microfinancieras en el mundo**

En el mundo hay más de 12.000 instituciones de microfinanzas registradas con 150 millones de clientes activos, de los cuales 130 millones están en las 90 instituciones más grandes, todas reguladas. Son multinacionales de microfinanzas.

El reto de las microfinanzas es avanzar de los 150 millones de clientes hasta los 550 millones sin perder el contacto con ellos. La visibilidad actual de las microfinanzas se debe a los altos números alcanzados y estos provienen de las microfinancieras comerciales.

### **El carácter anticíclico de las microfinanzas**

Hay una desaceleración en las economías, incluso la de China, producto de las crisis en Europa y los EEUU. Se pudiera decir que cuando pasa esto también se desaceleran las microfinanzas, pero no es así. Las microfinanzas tienen un carácter anticíclico: cuando aparece el desempleo la gente busca actividades individuales, donde hay oportunidades para las microfinanzas. Es cierto que las condiciones son más difíciles y la mora es más alta, pero hay crecimiento. También se registra el incremento de la competencia de distintas fuentes. Una de ellas son los bancos tradicionales que se dan cuenta que las microfinanzas son rentables. Son instituciones con patrimonios fuertes, costos más bajos, tecnología de punta y condiciones de costo menor en beneficio de la clientela.

Ante esto, el desafío es: ¿Cómo hacer alianzas entre entidades pequeñas y más grandes para volver más eficiente al sistema? ¿Cómo podemos introducir normas que generen eficiencia en los mercados pero sin “muertos y heridos”?

Otro elemento que surge es la paulatina reducción en las tasas de interés en los distintos mercados. Por ejemplo, en Bolivia, las tasas de interés promedio en microfinanzas son más bajas que en Ecuador sin necesidad de regulación (entre el 20% y el 22%) e independientemente del tamaño de crédito. Sin embargo, en algunos países las tasas de interés son muy altas, como en México y Argentina, que se ubican entre el 70, el 80 y hasta el 100 por ciento anual. Y a pesar de la reducción en las tasas se observa que aún hay ganancias extraordinarias. Los niveles de sobreendeudamiento en unos lugares son más agudos. En Ecuador, si se mira por clientes con crédito o en número de créditos por institución, están en el paraíso. En Bolivia la cosa está más dura. Adicionalmente, hay exceso de liquidez en varios países latinoamericanos, lo cual es una oportunidad porque hay recursos. Cada vez somos más conscientes de que hay zonas desatendidas y representan oportunidades para seguir creciendo.



## Perfil del nuevo cliente microfinanciero

En varios países, con la irrupción de gobiernos populares, la gente cada vez pide mayor inclusión. Exigen más y mejores servicios, menores precios y tasas de interés. Este elemento constituye un quiebre en el desarrollo de las microfinanzas en Latinoamérica. Ahora asistimos a un cambio de paradigma, donde no solo es importante el acceso sino también llegar en mejores condiciones. Si no hay buena atención, la gente reclama. Tenemos una clientela a la que no le estamos haciendo un favor y la vamos a tratar de igual a igual.

## El nuevo entorno gubernamental

Países que recién están incursionando en microfinanzas, como China, piensan que son importantes para el desarrollo de las microempresas. Pero cada vez hay más países y gobiernos que las ven como un negocio y nosotros somos responsables de esa imagen con rentabilidades sobre el patrimonio superiores al 35 por ciento. No es malo ser rentables porque eso permite capitalizarse, pero cuando se trata de sociedades anónimas no solo lo hacen para capitalizarse sino para obtener utilidades.

Los nuevos gobiernos de corte popular dicen que las microfinanzas no tienen impacto y que no hay evidencia de ello. La atribución que se da a los pequeños créditos en el cambio de la vida de las personas nos obliga a ser más rigurosos con nosotros mismos en cómo demostramos que estamos generando cambios positivos en la gente. Dicen que las microfinanzas no contribuyen al desarrollo productivo, pues casi el 80 o el 90 por ciento del financiamiento está en actividades de comercio y servicios, pero que no ha contribuido a cambiar la base productiva del país. ¡Tienen razón! Con pequeños créditos es difícil cambiar la estructura productiva.

Es probable que así como se han sobredimensionado los efectos también se subestimen los impactos positivos. Debe haber un punto de encuentro entre las microfinanzas y los gobiernos de corte popular, pues tenemos el mismo objetivo. Debemos hacernos escuchar y saber dónde podemos tocar las puertas para que nos ayuden a mostrar las microfinanzas de una manera distinta y a repensar nuestras organizaciones.

Algunos gobiernos valoran las microfinanzas y tienen un entorno favorable, con normativa. Sin embargo ha habido también gobiernos que las han desacreditado y quienes piensan que como las microfinancieras tienen tasas muy altas, es mejor que ellos mismos oferten el servicio. En otros países prácticamente compiten de manera directa con el sector privado. Si hay un objetivo común lo que falta es rayar la cancha de mejor manera para que cada quien cumpla su rol.

En cuanto a lo normativo, los gobiernos regulan las microfinanzas de diversas maneras. Unos ponen techos a las tasas de interés activa y pasiva. Cuando se pone techo a las tasas de interés ocurre un proceso de desintermediación financiera y se deja de lado a los créditos pequeños, porque la institución tiene que buscar créditos más grandes para buscar su punto de equilibrio y generar los excedentes que necesita.

Hay gobiernos que han dicho que también van a regular las ganancias. A partir de este año, en Bolivia, entra en vigencia un nuevo impuesto para las instituciones financieras que tengan una rentabilidad en su patrimonio por encima del 13 por ciento. Como recién se va aplicar esto no sabemos sus resultados, pero intuyo que las microfinanzas se van a acomodar y soportar con ganancias menores. Como no están poniendo en riesgo la sostenibilidad de las instituciones, tampoco hay que asustarse.

## Alternativas ante el nuevo marco normativo y gubernamental

Ante ese conjunto de cosas, ¿Cómo podemos actuar las instituciones de microfinanzas? Una de las fortalezas que debemos explotar es la diversificación de los servicios con enfoque a la demanda. Tenemos que saber escuchar cuáles son las verdaderas necesidades y desarrollar productos y servicios que respondan a esas necesidades.

Otro paradigma que está cambiando es integrar los servicios financieros al desarrollo. Antes se decía que aquellas instituciones que hacían microcrédito no podían hacer otra cosa. Sin embargo, ahora da la sensación de que como el servicio financiero no es suficiente es importante vincularlo a servicios de desarrollo. En los mercados más modernos deberíamos crecer con prudencia, aprovechando la liquidez en aquellos países donde hay un exceso pero evitando el sobreendeudamiento. Para nuestras organizaciones más pequeñas, la incorporación del análisis de la

gestión de riesgos es fundamental, hay que pensar cómo fortalecer patrimonios.

Debemos tener la capacidad de ser instituciones que puedan trasladar las eficiencias que tenemos disminuyendo la tasa, incorporando servicios adicionales como los microseguros, dándoles como un añadido al servicio de crédito. La clientela nos dice, tenemos que escuchar ese mensaje. Es importante crear sistemas eficientes de educación financiera y también para la atención de reclamos. Por voluntad propia debemos comenzar a instalar estos sistemas.

En el desempeño social, las organizaciones deben demostrar que estamos haciendo la adecuada gestión y hay herramientas para hacerlo: auditoría social y metodología de GDS.

## Conclusiones

- La información es fundamental para tomar decisiones y avanzar hacia la expansión de la inclusión financiera. Existen varias fuentes de información sobre el mundo microfinanciero: Global Fitness, Microscopio Global sobre el entorno de negocios para microfinanzas, Mix Market, Fomin-BID, Equifax y Red Financiera Rural.
- En el mundo hay más de 12.000 instituciones de microfinanzas registradas con 150 millones de clientes activos, de los cuales 130 millones están en las 90 instituciones más grandes, todas reguladas. Ya hay multinacionales de microfinanzas.
- Las microfinanzas tienen un carácter anticíclico: cuando aparece el desempleo la gente busca actividades individuales, donde hay oportunidades para las microfinanzas. Es cierto que las condiciones son más difíciles y la mora es más alta, pero hay crecimiento.
- La competencia desde los bancos tradicionales

aumenta. Son instituciones con patrimonios fuertes, costos más bajos, tecnología de punta y condiciones de costo menor en beneficio de la clientela.

- En estos tiempos y bajo la influencia de gobiernos de corte popular aparecen varias medidas ocasionadas en parte por la percepción de que las microfinanzas no están causando un impacto en la disminución de la pobreza y el impulso al crecimiento productivo del país.
- En este marco se configuran medidas como la paulatina reducción en las tasas de interés en los distintos mercados. Pese a esto, se observan aún ganancias extraordinarias. De allí que hay gobiernos que se plantean regular estas ganancias.
- También se observa niveles de sobreendeudamiento que en unos lugares son más agudos que en otros. Y hay países que tienen exceso de liquidez, lo cual se convierte en una oportunidad porque existen más recursos.
- Hay un objetivo común entre las microfinancieras y los Gobiernos. Lo que falta es rayar la cancha de mejor manera para que cada quien que cumpla su rol.
- Desde el lado de las microfinancieras hay que fortalecer el enfoque del servicio enfocado en la demanda y anclado al desarrollo. Hay que crecer con prudencia y evitando el sobreendeudamiento. Es fundamental incorporar, por iniciativa propia, el análisis de riesgos. Y hay que demostrar que el desempeño social de una institución es tangible. No se debe olvidar que el cliente ha cambiado y es más exigente.

## PANEL 1: LA NUEVA ESTRUCTURA DE SUPERVISIÓN PARA INSTITUCIONES DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS:

### PLANES DE ADECUACIÓN, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y EFECTOS EN EL SISTEMA FINANCIERO CONSOLIDADO.

#### EXPOSITORES:

- Geovanny Cardoso, Corporación de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria.
- Rosa Matilde Guerrero, Experta Internacional en Inclusión Financiera y Delegada de la Alianza para la Inclusión Financiera.
- Tomás Carrizales, Expositor Internacional, Presidente del FOCOOP- México
- Jorge Flores, Superintendente de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamos de Honduras.

#### “El Forjamiento de la Institucionalidad Popular y Solidaria”.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria reconoce que existe esta institucionalidad diversa del sector: cooperativas de ahorro y crédito, caja central, entidades asociativas de ahorro y crédito, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Hay que diferenciar las cajas y bancos comunales como forma de organización popular de hacer ahorro y crédito de aquellos mecanismos de crédito asociativo grupal que tienen los mismos nombres. Por todo esto, las microfinanzas no son un sector sino un servicio que puede dar cualquier institución.

La Ley habla de organizaciones de integración y al

considerar que tienen una base social distingue de manera importante aquellas formas de organización representativa que no hacen intermediación financiera sino que son mecanismos de representación y reivindicación de los derechos económicos y sociales de estas organizaciones y que si deben ser regulados no pueden ser controlados desde los principios de prudencia y riesgos. Aquellas que tienen mecanismo de integración económica como redes o consorcios, si son instituciones que hacen integración y requieren otra forma de regulación y control. En nuestro país al igual que en Latinoamérica existen muchas organizaciones privadas que trabajan para la economía popular y son fundaciones, corporaciones y algunos Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) que también tienen derecho a existir y a operar en este sector que ahora es reconocido. Hay fundaciones que no pueden captar ahorro pero dan crédito, que están obligadas a endeudarse en otros lados con tasas de interés altas y dan crédito en condiciones bajas, por lo que requieren otra regulación.

Esta es la nueva arquitectura pública institucional: un órgano rector, el Comité Interinstitucional que es el que determina la política pública, un Consejo Consultivo que es el mecanismo de participación de la sociedad civil de la economía popular en términos de aportar a la división de política pública.





Una de las innovaciones que la Ley Orgánica de Economía Popular señala es la separación entre la regulación y el control, que la Superintendencia de Bancos está manejando de manera complementaria. Crea una institución que regula y hace una separación todavía aún mayor a su propio interior: regulación para aquellas actividades productivas que son de la economía popular y para aquellas actividades financieras que son del sector financiero popular y solidario.

Se establecen dos instituciones de fomento: el Instituto de Economía Popular y Solidaria -que promoverá el desarrollo de la asociatividad, la planificación y la productividad de aquellos sujetos sociales destinados al desarrollo de actividades productivas- y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias -que se encargará del fomento del desarrollo de la sostenibilidad social y financiera de las organizaciones de la economía popular y solidaria-.

La verdadera institucionalidad no se consigue con la rentabilidad sino con la institucionalización de las prácticas que se vuelven cotidianas y que social y financieramente hacen sostenibles a las instituciones. La sostenibilidad debe ser entendida como una nueva institucionalidad de otras prácticas y de otros principios cotidianos. La Ley sí prevé identificar aspectos de solvencia y prudencia financiera.

En consecuencia, no es posible la regulación de manera homogénea para todos porque hay una gran diversidad. Son ejercicios de segmentación. Hay la posibilidad de segmentar en función a socios y clientes. No niega la posibilidad de que una cooperativa trabaje solo con socios sino que abre la posibilidad de que trabaje con clientes. ¿Cuál es la tarea? Incorporar a las estructuras para que reporten y tener en consecuencia un sistema de segmentación variable que evolucione en la medida en que avanza el sector.

### **“Desafíos Presentes en las Instituciones Microfinancieras”**

#### **Los depósitos como bien público**

En España, el problema más grave que se observó en las cajas de ahorro hace un año era el de los incentivos a los empleados. El 50% del problema estaba explicado por el mal manejo de los riesgos y los salarios e

incentivos a los trabajadores que estaban mal contruidos. Esto estaba ligado con un ineficiente gobierno corporativo. En el caso de las cajas de ahorro españolas, el Alcalde era casi el dueño y ordenaba a quién le daba crédito. Y en estas cajas invirtieron varios bancos grandes. Esto tiene que ver con la administración de riesgos. Esto es preocupante porque lo que tenemos en el pasivo no son depósitos personales sino que son un bien público, es el pasivo de los depositantes y el trabajo de otros.

#### **El aporte cooperativo al crecimiento financiero**

El país está creciendo y aunque hay cambios importantes, el tema de la economía china y la volatilidad de la economía de los EEUU pudieran afectar el ciclo económico y tener un impacto en cualquier elemento. De otro lado, tenemos un sistema financiero que ha crecido. En el crecimiento del sector financiero, la contribución del sector cooperativo es importante. Si se relaciona el número de depósitos frente a población total, es el sector que en términos porcentuales ha contribuido de manera fundamental. Su aporte en términos de haber incluido número de depositantes o de cuentas es muy alto. Es un sector comprometido con la inclusión financiera. No es responsabilidad social sino inclusión financiera real.

#### **Los retos dentro del nuevo marco legal**

En este marco, ¿cuáles son los desafíos? A pesar del crecimiento, la demanda de servicios financieros requiere ser satisfecha al menos en ese círculo por una industria microfinanciera eficiente, competitiva y sólida, que oferte rentable y sostenidamente servicios especializados a pequeña escala de acuerdo a las exigencias y necesidades de ese tipo de mercado. Es indispensable allí de una serie de tecnologías especializadas y la participación del Estado al menos en dos niveles, apoyando a esas instituciones microfinancieras con incentivos a la oferta para que puedan ofrecer nuevos servicios y con recursos de largo plazo. El primer desafío: la Red de Seguridad Financiera de las cooperativas. No sirve de nada un seguro de depósitos o un fondo de liquidez si la supervisión no es fuerte.

El segundo desafío es el de la supervisión tradicional versus la supervisión basada en riesgos. Independientemente de cuál sea el tipo de entidad hay que

preguntarse cómo se van a enfrentar los diferentes modelos de supervisión que plantea la Ley. La supervisión por riesgos al final lleva a definir una matriz de riesgos propia para cada institución, no lleva al estándar único. Como son distintos no hay un modelo automático de calificaciones sino que requiere de supervisores preparados que sepan de cada negocio. Se necesita un modelo propio para captar el nivel de riesgo y que valore los aspectos subjetivos de cada institución.

El tercer gran desafío que tiene esta Ley es el plantear que hay diferentes tipos de supervisión: directas para las más grandes y auxiliar para el resto. En la auxiliar las normas las sigue manejando este ente que define las normas para el sector, pero no significa que delega su responsabilidad, los supervisores auxiliares no instrumentan las sanciones (no tienen la capacidad de sancionar) ni se limita a ejercer las funciones prácticas (ir y hacer la auditoría). Pero, ¿cuál es la base de este tipo de modelos? El caso mexicano nos dice que es un alto gobierno corporativo. Esto introduce al balance social y los indicadores de educación financiera.

### “Fondo de Protección Cooperativo Análisis de la experiencia mexicana”

La Constitución define tres sectores de la población: público, privado y social, dentro del cual están las

cooperativas. Hay una Ley emitida en agosto de 2009 tras un esfuerzo del movimiento cooperativo para regular el sector. No fue una iniciativa del Estado sino de gente del movimiento cooperativo para regular las operaciones. Esta Ley mandata la creación de un Fondo de Protección exclusivo para las cooperativas a través de un fideicomiso. También considera la supervisión auxiliar de las cooperativas a cargo de un comité único. Las cooperativas deben registrarse en un padrón único y se las reconoce como parte del sistema financiero mexicano.

El Fondo de Protección está constituido por tres órganos principales. El Comité Técnico es el máximo organismo y tiene entre sus principales funciones emitir los lineamientos para su funcionamiento, así como las políticas para ejercer el seguro de depósito. El Comité de Supervisión Auxiliar cuyas principales actividades son llevar un registro de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo, realizar la supervisión auxiliar para las cooperativas de nivel 1 a 4, formular recomendaciones a las cooperativas y reportar a la Superintendencia de los errores que se detectan. Las principales funciones del Comité de Protección al ahorro son calcular el monto de las cuotas a aportar, comunicar al Comité de Supervisión si hay irregularidades, hacer públicas las bases sobre las cuales se paga a los socios en el caso de que una cooperativa quiebre.





El seguro de depósito no es solo para el caso de que una cooperativa cierre sino que apoya también financiamiento para prever crisis de liquidez y otros apoyos. La supervisión auxiliar no es obligatoria para las cooperativas muy pequeñas, pero estas sí deben enviar información permanente. Hay 199 cooperativas con prórroga, las que representan más de 1,5 millones de socios y 21.000 millones pesos mexicanos en activos. Son las que están en proceso de autorización que se sumarían a las primeras 69 más 31 en evaluación. Hay 25 sin evaluar pero cuyo estatus va a cambiar y que son las que no lograron entregar adecuadamente esa información o son cooperativas que estaban en el registro pero ya no están operando.

También están las 264 con nivel básico, con menos de 2,5 millones de UDIS, menor a 930.000 dólares. Tampoco hay obligación de ejercer supervisión auxiliar con ellas, aunque pueden ser revisadas.

La Ley prevé que a partir de enero de 2013 todas las cooperativas de México deben estar autorizadas por la Superintendencia.

En definitiva, en México, una vez concluido el proceso de autorización de las cooperativas se podrá, por primera vez, contar con datos de impacto real y con el inicio de las operaciones del Fondo de Protección se acelerará el proceso de consolidación, depuración y regulación del sector. Antes de entrar en operaciones el Fondo, se hablaba de que en México había más de 2.000 cooperativas funcionando y ahora sabemos que solo hay 588 registradas. Con su incorporación al marco regulatorio pretendemos ampliar la participación del sector cooperativo dentro del sistema financiero mexicano para beneficiar a más gente.

### **“La fuerza de la Ley en Honduras”**

La gestión requiere mantener una unidad productiva sostenible y capaz de atender a sus clientes. El regulador también quiere que un trabajo bien administrado tenga respaldo con aportes de capital. Este es el papel de la Red de Seguridad Financiera. Así se entiende que hay que desenvolverse entre la gestión y la supervisión. Con este principio de mantener la protección al ahorro no debería haber conflictos de agencia en cuanto a cuáles son las expectativas y los alcances de los principios.

Conocer un negocio no quiere decir que se va a administrar como quiera, sino que hay que hacerlo en base a principios y prácticas. No se puede pensar que por ser un negocio pequeño no va a tener algún tipo de manejo de liquidez o perfil de riesgo. Si bien es cierto, hay que conocer el negocio, por sus características necesita de controles mitigantes y que sea sostenible tanto para dar rentabilidad social como para que el fondo que se administra sea rentable. Lo siguiente es el gobierno corporativo de las instituciones. En la Comisión de Bancos en Honduras la Superintendencia es un supervisor regulador. Hay tres Superintendencias y como comisión tenemos un rol basado en la supervisión bajo una metodología en riesgos.

## **Conclusiones**

- La verdadera institucionalidad no se consigue con la rentabilidad sino con la institucionalización de las prácticas que se vuelven cotidianas y que social y financieramente hacen sostenibles a las instituciones.
- La Ley si prevé identificar aspectos de solvencia y prudencia financiera. No están determinados aún esos indicadores, pero hay que trabajar solvencia patrimonial, indicadores de prudencia financiera, índices de gestión financiera mínima de liquidez y sobre todo desempeño social.
- El primer desafío es la Red de Seguridad Financiera de las cooperativas. No sirve de nada un seguro de depósitos o un fondo de liquidez si la supervisión no es fuerte.
- El segundo desafío es que hay que pasar de una supervisión tradicional de “cumple” y “miento” a una supervisión en riesgos con principios claros: fortalecer el marco normativo, incentivar la seguridad y salud del sistema y la transparencia de la información.
- El tercer gran desafío que tiene esta Ley es el plantear que hay diferentes tipos de supervisión: directas para las más grandes y auxiliar para el resto. En la auxiliar las normas las sigue manejando este ente que define las normas para el sector, pero no significa que delega su responsabilidad, los supervisores auxiliares no instrumentan las sanciones.



## PANEL 2: LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO MÚLTIPLE Y PREVENCIÓN DE SOBREENDEUDAMIENTO EN INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS

### PARTICIPANTES:

- Omar Villacorta, Expositor Internacional y consultor de BID FOMIN.
- Carlos Díaz Albuja, Representante de Equifax - Credireport.
- Jim Madriz López, Presidenta Ejecutiva de la Comisión Nacional de Microfinanzas de Nicaragua.

### “Enfrentando al sobreendeudamiento”

Según el último estudio Microfitness, basado en la consulta a 360 expertos en 79 países en busca de la percepción de la gente respecto a los riesgos de la industria de las microfinanzas, el principal problema es el sobreendeudamiento, 49 expertos de 14 países de Latinoamérica coinciden en que es el riesgo más fuerte que la región en su conjunto afronta por dos razones: los mercados se están saturando y se crece demasiado rápido.

A diciembre de 2011, la cartera bruta de 20 países sumó 18.900 millones de dólares, 2,1 veces más que hace un lustro, y se está llegando casi a 15 millones de microprestatarios, cuando cinco años atrás eran 8 millones. Serán elementos de preocupación cuando en otro informe del FOMIN advirtamos que solo el 16% de los cuenta propias de la región están recibiendo microcréditos. Aproximadamente existe un 84% de mercado potencial no atendido con diferentes grados de penetración por país.

En Latinoamérica existen 250 millones de adultos mayores de 15 años excluidos de los sistemas financieros. Según el reporte del Banco Mundial, solo el 8% de la población adulta está endeudada con una institución financiera formal; es decir por un lado vemos que el mercado ha crecido y que hay una buena tasa de expansión, pero solo se llega a un 16% o 18% del mercado.

De ese mercado potencial, no todos son sujetos de crédito, pues hay gente que no tiene capacidad de pago o no tiene voluntad de pagar. Incluso, a pesar de que hay gente que tiene capacidad y voluntad de pago, prefiere pedir crédito a otra fuente de financia-



miento no microfinanciera o bancaria, como amigos, familiares o prestamistas informales. Hay que tomar con mucho cuidado estas cifras y hay que ser más exigente con las estadísticas. En los últimos seis años la tasa de la cartera de mora mayor a 30 días se ha mantenido en un 4%, lo que es relativamente sano. Los casos varían según la región. En México, el indicador de la cartera en riesgo mayor a 30 días subió a 6% en 2011. En Centroamérica, después de la crisis de 2008-2009, todavía está por el 8,6% y en Sudamérica se registran las tasas de calidad de cartera más saludables. Bolivia mantiene un liderazgo a pesar de que el mercado de microcréditos es el más penetrado, con alrededor del 44% de los cuentahabientes con crédito. Ecuador ha bajado las tasas de riesgo y en Perú han subido a alrededor del 6%.

## Diferentes enfoques y estudios

El problema es que todos hablamos de diversas cosas respecto al sobreendeudamiento y no nos ponemos de acuerdo para encontrar una definición. El comportamiento de la institución también puede generar sobreendeudamiento: la colocación basada en metas agresivas o desmesuradas cuando hay abundancia de fondos, los productos mal diseñados o los préstamos automáticos en volúmenes más grandes al mismo cliente.

Del lado del cliente también pueden generar sobreendeudamiento el optimismo exacerbado sobre sus actividades futuras o la ligereza que puede tomar frente a la responsabilidad asumida en el crédito.

¿Se puede medir el sobreendeudamiento? En la región y en el mundo no hay una visión consensuada. Hay pocos estudios e informes, algunos de ellos después de que se ha dado el sobreendeudamiento. Tampoco los estudios son continuos, hay estudios por país que muestran algunos resultados, como el de Bolivia respecto al sobreendeudamiento entre 1997 y 2001, que demostró que el 85% de los hogares había tenido acciones costosas e inesperadas para pagar su sobreendeudamiento. Otro estudio en Ghana demostró que el 12% de los microempresarios estaba sobreendeudado y otro 16% estaba en riesgo. En la Bosnia de 2009 el 17 % de los prestatarios estaba endeudado y otro 11% tenía problemas de riesgo.

Un estudio de varios países financiado por Responsibility y la Universidad de Shuring encontró 14 indicadores de alerta temprana que es el único que se anticipa prevenir el riesgo de sobreendeudamiento. Entre estos indicadores están: remesas, penetración de mercados, tasa de crecimiento, calidad de uso del sistema de información crediticia, etc. Este último estudio tiene sus limitaciones, pues arroja seis áreas de riesgo. En el nivel relativamente bajo estaban Bolivia, Ecuador, El Salvador y Georgia. En el nivel medio se ubicaban Armenia y Paraguay. En el nivel medio alto aparecían Colombia, Ghana y Kosovo. Y en el nivel relativamente alto constaban Bosnia Herzegovina, Camboya y Perú.

Las definiciones que tenemos de sobreendeudamiento están agrupadas en dos tipos de enfoques:

- Uno institucional que toma como indicadores los impagos, los atrasos y el endeudamiento múltiple.
- Los enfocados en el cliente, que básicamente trata de rangos de deuda y mide el sacrificio y el esfuerzo de los prestatarios por pagar la deuda.

Estas definiciones pueden servir para diferentes propósitos, requieren diversas metodologías cualitativas y cuantitativas y conviene hacer una revisión más detallada de cada una de ellas. En el tema de los impagos y atrasos, el indicador típico y más fácil de ser usado es la cartera atrasada. Lo malo es que se observa cuando el cliente quiere pagar, pero no cuando no quiere hacerlo, es decir que el cliente puede haber estado cumpliendo su deuda pero realmente no quería pagar, no dice si el cliente ha hecho algún sacrificio extraordinario para cumplir con su deuda.

En cuanto al endeudamiento múltiple, el número de créditos por institución es un indicador más sofisticado que requiere de una cantidad de información más grande, alianzas para compartir información y revisar la participación intensiva de los buros de crédito. Cuando adoptamos cualquiera de estos enfoques tenemos que tomar en cuenta si vamos a adoptar un carácter individual o un carácter de mercado. Una entidad financiera que no tiene un buen sistema de información gerencial no va a poder hacer un control de supervisión de su cartera con estos indicadores básicos. Las otras definiciones de lado del cliente son dos:

- Los ratios de deuda miden el peso de la deuda sobre los ingresos netos de una persona, ya sea mensual o anual y establece si el porcentaje de la deuda es demasiado grande como para considerarlo sobreendeudado. El umbral que se utiliza es si sobrepasa el 75%. A veces esta información no está en los buros de información crediticia.
- La medición del sacrificio o esfuerzo por pagar es un enfoque relacionado a la protección del consumidor. Se dice que si una persona se esfuerza y está haciendo un sacrificio por pagar entonces lo han sobreendeudado. Lo malo es que es una medición muy subjetiva y si la persona está haciendo muchos sacrificios con el crédito tal vez estaría haciendo mayores sacrificios sin el crédito. Generar este tipo de estudios para aplicar sistemas de monitoreo es muy costoso.

## Aprendiendo a convivir con el sobreendeudamiento

Está claro que no podemos eliminar o evadir el riesgo de sobreendeudamiento. El día que el crédito nació apareció el sobreendeudamiento. Eliminarlos significaría desaparecer el crédito o restringirlo. Se tiene que aprender a vivir con él y si de alguna manera lo evadimos no cumplimos con el objetivo de construir sistemas financieros inclusivos.

En la región se observan tres tendencias de intervención:

- El reporte de la gestión de riesgo a nivel de institución, la revisión de productos, incentivos de personal, evaluaciones de cartera, sanciones conforme la norma que el regulador impone.
- El tratamiento de datos internos para ver cuántas veces los clientes son compartidos y si existe un mercado potencial.
- Generación de encuestas de deuda de los hogares para hacer medición de los sacrificios que las personas están haciendo para cubrir sus deudas.

Se están robusteciendo los sistemas de información crediticia para que además de calidad nos den datos oportunos y todos puedan tener acceso.

## Mitos del sobreendeudamiento

El endeudamiento múltiple y simultáneo es pernicioso, sin embargo los estudios dicen que un cliente puede estar sobreendeudado solo con un crédito. La falta de educación financiera provoca sobreendeudamiento. El crédito de consumo no es para los microempresarios, pero todos saben que el dinero es fungible y muchos de los créditos que se da a los microempresarios los usan para consumo.

La competencia de mercado es buena para los clientes. Un microempresario, al tener muchas fuentes de financiamiento y estar endeudado en varios lugares, tendrá la libertad de decidir a quién paga primero y con quién quiere quedar bien o mal.

### “Las cifras regionales y nacionales de las microfinanzas”

## Un vistazo general al sector

Para este análisis se han adoptado dos fuentes de información: la Superintendencia de Bancos y la central de riesgos. Se han recopilado datos durante siete años incluso de las entidades financieras no controladas por la Superintendencia de Bancos.

En el sector financiero regulado, en el Ecuador a julio de 2012, hay 3 millones de personas con un saldo de deuda de 29 mil millones de dólares y en el sector financiero no regulado hay 533.000 clientes con un nivel de endeudamiento de 1.300 millones de dólares. En 2006 había 139.000 clientes de microfinanzas y ahora hay 519.000 clientes. Hay 269.000 clientes compartidos entre el sector regulado y las cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos, es decir, hay un crédito múltiple.

En la evolución del índice de riesgo versus mora son importantes las herramientas que evidencian el comportamiento de los créditos. En 2006 la mora era del 13% en las cooperativas y a la fecha es del 8,75%. Dado el crecimiento que hubo, se evidencia que hay un buen manejo de crédito en términos de resultado. El crédito múltiple son aquellas operaciones que no son exclusivas de una entidad o tipo de crédito, cuando un sujeto tiene más de una operación de crédito en diferentes acreedores o en diferentes tipos de créditos. Esto sucede cuando un sujeto no satisface sus necesidades de endeudamiento con una institución financiera y acude a una segunda o una tercera. La diversificación del crédito tiene que ver con factores del mercado y las necesidades de los clientes en microfinanzas, consumo y vivienda.

Al analizar los sujetos titulares de microcrédito a julio de 2012, la mayor participación está en el sector de los bancos, luego en las cooperativas (23%), las sociedades financieras y mutualistas. En la participación por saldos, a nivel de cooperativas está concentrando el 87%. En los bancos hay una concentración de riesgo del 57%. El 80% de clientes manejan una sola institución de riesgo crediticio, un 15% manejan dos instituciones, el 4% en tres, el 1% con cuatro y cinco. En cuanto a los saldos con una sola institución, el 59% de deuda está concentrada en microcrédito, con dos instituciones el 25% y si vemos en el caso de las cinco instituciones es apenas el 2%. Se debe recalcar que ha habido una tendencia de comportamiento, es decir, se ha mantenido una línea en el tiempo en cuanto al crecimiento del crédito múltiple, en este



caso del 80% y en el caso de saldos también se ha mantenido una tendencia del 59% con una sola institución.

La homologación de la cartera es fundamental. Hay una resolución de Junta Bancaria donde el crédito múltiple ya se encuentra regulado por la SBS. Cuando una persona tiene más de un tipo de crédito en la misma institución, se menciona ya la homologación de calificaciones para ciertas operaciones cuando un cliente tenga más de un crédito en consumo, vivienda o microcrédito. Se llega a homologar cuando la deuda sea en la misma institución y cuando el monto de la deuda de la operación con peor categoría supere al menos el 20% del total de la cartera.

### **Microempresarios y tarjetas de crédito**

En el análisis respecto a los microempresarios y las tarjetas de crédito es quizá donde más se debe concentrar el análisis frente a un posible sobreendeudamiento o de un control más severo frente a un comportamiento de los microempresarios.

En los últimos siete años, los microempresarios con tarjetas de crédito han crecido 4,3 veces. Actualmente, cada microempresario tiene 1,7 tarjetas emitidas. Lo importante de esto es cómo ha evolucionado el crédito. En 2012 hay 171.000 microempresarios y 298.000 tarjetas de crédito.

A pesar de que el cupo aprobado en tarjetas, los microempresarios ocupan su línea de microcrédito. Sin embargo, si en algún momento los microempresarios identifican el cupo real de su tarjeta de crédito es posible que exista un mayor uso del mismo evidenciándose un posible sobreendeudamiento, para lo cual es fundamental manejar ese control de comportamiento en cuanto a quienes manejan microcrédito con otros instrumentos crediticios que el mercado presta.

También hay una buena noticia: en el tiempo se ha mantenido una constante de consumo en cuanto a los saldos de microcrédito y al endeudamiento o consumo que tienen los microempresarios con tarjetas de crédito. Esto es bueno porque si la tendencia subiera cada mes o año evidenciaríamos una preocupación de que hay microempresarios que están generando un consumo mayor a través de las tarjetas de

crédito.

Podría concluirse que el crédito múltiple complicaría el perfil de riesgo de los clientes de microempresa. Por lo tanto, la evaluación y el control de crédito múltiple deberían ser considerados en las metodologías de crédito de las microempresas. La generación de alertas es importante para prever. Contando con información y la posibilidad de cruzarla con el verdadero perfil crediticio de las personas, se pueden establecer alertas tempranas para evitar un potencial sobreendeudamiento.

### **“Nicaragua recompone sus microfinanzas”**

Al Gobierno de Nicaragua le interesan las instituciones de microfinanzas y por eso creó la Comisión de Microfinanzas (Conami), una institución autónoma que viene a fomentar y regular las instituciones de microfinanzas. La Ley que la creó estuvo 10 años en el Congreso, pero logró pasar hace poco. En Nicaragua, la Superintendencia de Bancos solo supervisa bancos, financieras no bancarias, empresas de seguros, puestos de bolsas y almacenes. Ahora las instituciones de microfinanzas tienen su ente regulador en la Conami, que busca evitar el sobreendeudamiento y generar una cultura de pago. La Ley de Microfinanzas y Fomento establece dos formas:

- Fortaleciendo el gobierno corporativo de las instituciones que van a ser supervisadas por la Conami, creando políticas y manuales que prevengan el riesgo. Si bien es cierto que las instituciones de microfinanzas en Nicaragua no captan los recursos del público, si se prevé que estos manuales y políticas se tienen que realizar con un enfoque de riesgo, buscando dar confianza y que vuelvan a creer en Nicaragua los fondeadores.
- Desde el punto de vista del cliente, se busca cómo proteger al cliente desde la transparencia. Las instituciones de microfinanzas deben transparentar los costos que afectan las cuotas a los clientes que hacen uso de sus servicios financieros y a la vez ayudar a la educación financiera como tal creando una oficina de quejas tanto en la institución supervisada como en la Conami.

Para entender esto hay que entender que en Nicaragua surgieron dos hechos:

- El Movimiento No Pago. Hubo gente que no podía pagar y se sobreendeudó. Había personas que sí podían pagar y no lo querían hacer, pero que utilizaron el “Movimiento No Pago para ver qué ventajas podían sacar al final.
- El apetito de las instituciones al riesgo a crecer.

Producto de esas malas prácticas se aceleró el paso para la creación del órgano regulador y apoyar a las instituciones de microfinanzas a fortalecerse como tal, al cliente para evitar el sobreendeudamiento. El hecho de tener créditos múltiples no significa que la persona no la puede administrar, lo puede hacer con un seguimiento de la institución.

Siempre el cliente, por cubrir sus necesidades, toma el crédito y nunca lee sus contratos. En Nicaragua se está trabajando en un proyecto tanto para la Comisión Nacional de Microfinanzas como para la Superintendencia de Bancos, para realizar un formato y educar al usuario del servicio. Se busca que esa persona tenga conocimientos básicos sobre qué está firmando: Hay que proteger al cliente. Ese formato debe tener los elementos necesarios para que el cliente lo pueda leer y entender. No se trata solo de transparentar sino de educar al cliente para que entienda cómo se afectan sus cuotas.

## Conclusiones

- El sobreendeudamiento es el riesgo más fuerte que la región en su conjunto afronta por dos razones: los mercados se están saturando y se crece demasiado rápido.
- En los últimos seis años la tasa de la cartera de mora mayor a 30 días se ha mantenido en un 4%, lo que es relativamente sano.
- El comportamiento de la institución también puede generar sobreendeudamiento: la colocación basada en metas agresivas o desmesuradas cuando hay abundancia de fondos, los productos mal diseñados o los préstamos automáticos en volúmenes más

grandes al mismo cliente.

- Desde el lado del cliente también se puede generar sobreendeudamiento con el optimismo exacerbado sobre sus actividades futuras o la ligereza que puede tomar frente a la responsabilidad asumida en el crédito.
- En cuanto al endeudamiento múltiple, el número de créditos por institución es un indicador más sofisticado que requiere de una cantidad de información más grande, alianzas para compartir información y revisar la participación intensiva de los buros
- El endeudamiento múltiple y simultáneo es pernicioso, sin embargo los estudios dicen que un cliente puede estar sobreendeudado solo con un crédito. La falta de educación financiera provoca sobreendeudamiento.
- La evaluación y el control de crédito múltiple deberían ser considerados en las metodologías de crédito de las microempresas. La generación de alertas es importante para prevenir. Contando con información y la posibilidad de cruzarla con el verdadero perfil crediticio de las personas, se pueden establecer alertas tempranas para evitar un potencial sobreendeudamiento.
- Hay que analizar bien como puede crecer una persona pero con control o con riesgo moderado y cómo se le puede apoyar en ese crecimiento advirtiendo su comportamiento crediticio dentro de la capacidad de pago que la persona pueda tener.

## PANEL 3: INCLUSIÓN FINANCIERA INNOVADORA, ELIMINANDO BARRERAS PARA LA EXPANSIÓN DE SERVICIOS.

### EXPOSITORES:

- Fernando Muñoz, Expositor Internacional, Fundación Mundo Mujer (Colombia).
- Carlos Marquez, Expositor Internacional, Fonde-surco (Perú)
- Amelia Kuklewicz, Representante de Freedom From Hunger International.
- Andrés Freire, Experiencias de éxito de la RFR ( Ecuador)

### “Fundación Mundo Mujer: Factores y estrategias para conocer el campo”

Los números importantes que hemos obtenido no se han conseguido con tecnología porque no tenemos ni internet ni transacciones por celular ni accesos en redes ATMS. Lo logramos con canales tradicionales, oficinas, analistas de crédito y algunas instituciones que hacen recaudo de cuotas.

En un estudio que hizo la Superintendencia Financiera Colombiana respecto al crédito y a los sectores económicos, preguntaron a los bancos sobre cuáles son las limitantes para ir al sector rural. El 96% cree que tienen problemas para identificar buenos clientes. Eso mismo dicen las compañías de financiamiento comercial (80%) y las cooperativas (83%). El 22% de los bancos considera que el campo no es rentable porque no son sujetos de crédito o porque se dedican a actividades no rentables.

Estos son elementos que tenemos que aprovechar para tener acceso a un mercado e ir a conquistar clientes menos endeudados. Otra pregunta: ¿qué no les gusta a la gente de la banca? Las respuestas: las tasas de interés, el proceso de crédito muy largo, las difíciles condiciones de aprobación del crédito, las altas garantías y la falta de acompañamiento en la solicitud del crédito. De estos aspectos negativos que ve el cliente común en los bancos, hay unos que nosotros valoramos: el proceso de crédito rápido, más personalizado, las condiciones de aprobación, no se necesitan papeles, las garantías que exigimos y el acompañamiento que hacemos en la solicitud de crédito.

Tanto la falta de interés que tiene la banca hacia el

sector rural como la percepción de los clientes hacia el sector tradicional de la banca son aspectos que instituciones como la nuestra han aprovechado para incursionar con un buen nivel de éxito en este sector.

Llevamos ocho años haciendo crédito agrícola y pecuario. Lo primero es conocer el mercado a través del trabajo de campo. No solo deben buscar al cliente los oficiales de crédito, sino también los gerentes, los directores y los jefes de agencia, con el fin de hacer productos adecuados a su cultura y necesidades. A través de ese trabajo de campo y el conocimiento profundo del cliente y los mercados se diseñan los productos.

En el campo hay necesidades insatisfechas, todavía se le tiene miedo al crédito, hay estacionalidad en la producción y etapas distintas a las del crédito urbano. Allí se aprende a comprender los riesgos, qué les gusta y qué no les gusta a la gente. Con esta base hemos ajustado la tecnología crediticia, manteniendo los principios básicos como el fácil acceso, la rapidez del crédito para las etapas de producción del campesino, el análisis de negocio de la familia. Para mantenerlo, diversificar el riesgo de crédito por actividades, regiones u oficinas y evitar la concentración hay que hacer algunos ajustes. Los plazos deben ser muy acordes a la estacionalidad, la producción, las ventas y el plan de pagos que pactamos con el cliente. Hay que mantener el contacto con el cliente para el abono del capital más los intereses. Otro ajuste es el enfoque en los riesgos externos que son más grandes en el campo que la ciudad y los ajustes informáticos necesarios para que el sistema del aplicativo de los créditos sea eficiente y acorde al producto.

En cuanto a los asesores preferimos los profesionales con perfil agropecuario, porque saben la técnica y los riesgos, además que tienen una personalidad sencilla, amable y con afinidad al sector rural y su gente.

Hay que definir políticas de crédito claras en cuanto a los montos y plazos por tipo de actividad, definir los niveles de aprobación y los indicadores para el producto en cuanto a colocación, crecimiento, calidad de cartera y los demás tradicionales ya existentes. También se deben tener unos instructivos de proce-



dimientos muy claros, definir cuál va a ser la cobertura. El sistema de incentivos es distinto al de crédito tradicional por varias razones, en algunos casos donde hay que abonar y preparar el terreno hay mucha demanda de crédito, pero después, en la cosecha, decrece la cartera, por lo que hay que diseñar los incentivos según ese factor.

Una experiencia piloto para productos no puede ser de 15 días o un mes sino que incluye todo el ciclo para realmente aprender. En este caso, seleccionamos una oficina con alto potencial, definimos un líder del proyecto (un analista experimentado), capacitamos un grupo de asesores, al jefe de agencia y al jefe de crédito, quienes deben liderar el producto y entenderlo.

Deben hacerse muchos comités grupales para aprender al igual que los grupos focales con clientes. A partir de ese entendimiento vamos ajustando los procedimientos, la política de crédito, lo informático, la misma estrategia de promoción y el sistema de incentivos.

### **“Fondesurco: El Microwarrant y los Créditos Verdes”**

Microwarrant nace ante una problemática: en el sector rural existen emprendedores que tienen problemas por los ciclos, las estacionalidades y la elasticidad de sus precios, que se ven perjudicados por factores de clima, incertidumbre y asimetría en la información. Esos problemas hacen que el productor se vea limitado en sus ingresos. Ante esas dificultades proponemos el Microwarrant.

Entre los beneficios están:

- Mitigar el impacto de la baja de precios. Hace tres años hubo en Perú una sobreproducción de olivo y muchos productores se vieron afectados. Buscamos en qué lugar podríamos almacenar esos productos para que después de superada esa estacionalidad puedan vender.
- Reduce la participación de intermediarios. Hay quienes se aprovechan de las dificultades de acceso entre una zona productora rural hacia la zona urbana o los mercados finales. El productor almacena su producto en un molino o en espacios

donde sean seguros y cuando pasen esas disminuciones de precio se aprovecha un margen de ganancia mayor para que puedan vender su mercadería

- Trabajo con productos de la zona, como kiwicha, quinua, arroz, fibra de alpaca u olivo. Estos productos han sido bastante sensibles, tienen una edad histórica, han sufrido caída de precios, pero no son de fácil perecibilidad, no se han maltratado con el tiempo y se podían comercializar. Implementamos un piloto en la zona de Cocachacra, valle costeño que produce bastante arroz en el sur del Perú. Al producto lo denominamos Fond cosecha. En este piloto más o menos se colocaron 67 créditos con un monto de 176.000 dólares y la idea es extenderlo a nuevos productos como arroz y fibra de alpaca.

Pero también hay problemas, como las externalidades que incrementan el precio. Cuando el precio aumenta, a veces, los productores ya no quieren el Microwarrant sino que quieren venderlo directamente.

Por ello debe haber un plan de marketing agresivo, transmitir información hacia los clientes para que entiendan que no es un producto financiero tradicional y que podía beneficiarlos un mapeo constante de nuevos socios.

Los créditos verdes son una propuesta nueva que estamos trabajando. En las zonas rurales existe un bajo acceso a tecnologías a nivel de la energía convencional y la energía renovable es limitada para los productores. Ante estas dificultades, presentamos la propuesta de créditos verdes.

Se trabajó con diferentes socios de una consultora alemana, una ONG de Luxemburgo y la Cooperación Técnica Alemana. Debíamos buscar aliados para que los proveedores nos puedan brindar tecnología de calidad y asistencia técnica.

Una limitante para este producto es que existen oficiales de crédito que no están interesados en colocar créditos verdes porque pueden ser muy pequeños y no significan una comisión importante, por lo que debíamos sensibilizar también a los colaboradores de Fondesurco.

### **“Freedom From Hunger: Las oportunidades que brindan las necesidades de las personas”**

En Bolivia, México, Nicaragua, Perú y Ecuador se puede ver una mayor población con cuentas en instituciones financieras comparado con otros países de la región. Unos están considerados más maduros que otros, pero aún no está saturado, solo se cuenta con un 11% de personas que tienen préstamos y si hablamos de la población que ahorró en el último año solo se llega al 17%. No se puede decir que nuestros mercados están saturados y que la demanda está satisfecha.

Si podemos decir que hay cierto acercamiento al punto de saturación en el mercado de crédito y en algunos segmentos en ciertos países hay muchos actores que están ofreciendo el mismo producto a los mismos segmentos del mercado, hay poca diversificación en los productos y en los servicios.

Pero también hay síntomas de un acercamiento a un mercado saturado: hay clientes que tienen varios proveedores múltiples, sobreendeudamiento en ciertos segmentos del mercado, malas prácticas de colocación y de cobranza.

Hay propuestas para generar alternativas sostenibles y mantener ese balance entre el fin social y el comercial. Una de ellas es el enfoque en las necesidades del cliente para atenderle lo mejor que se puede. Se pueden identificar segmentos de clientes no bien atendidos por la competencia y de otras zonas o nichos que pueden ser un buen mercado para nosotros y en los que no está nuestra competencia.

También debemos desarrollar un portafolio de productos y servicios que respondan a varias de las necesidades prioritarias y no atendidas de los clientes.

La integración de otros servicios sociales para el desarrollo de la familia y la comunidad, la creación de programas de desarrollo del personal, un plan de carrera de cómo se sigue capacitando, cómo se desarrollan las competencias, etc.

Vemos las oportunidades para abrir mercados. Una es el crédito rural y agrícola o el diseñado para fines específicos como salud, vivienda, servicios básicos y

emergencias. Están los ahorros clave, el ahorro programado, ahorro con celulares, transferencias, seguros de salud, accidentes, incendios, cosechas, leasing y factoring, servicios financieros para jóvenes.

En cuanto a generar lealtad y atraer nuevos clientes, salimos ganando cuando ofrecemos mayores servicios. Cuando nuestros clientes están fuertes nuestras instituciones también lo están. Así se puede reducir la vulnerabilidad en los movimientos no pago, por ejemplo. Nicaragua pasó por un movimiento de no pago y se ha estado analizando qué ha pasado y como ha sido el efecto con las instituciones. Promujer ha salido relativamente bien porque tiene programas de salud y educación integral. Esto también sucedió en Bolivia.

### **“RFR: productos innovadores en microahorros y microseguros”**

En relación a microahorros la RFR viene trabajando con 8 cooperativas de ahorro y crédito desarrollando productos de ahorro rural, ahorro programado en el sector rural y ahorro juvenil (16 a 18 años). Para este grupo buscamos crear la cultura financiera en los jóvenes con el compromiso de que si no se atrasan en las cuotas se puede analizar la entrega de un crédito “pequeño”.

En inversiones hemos desarrollado el área de captaciones y el manejo de corresponsales no bancarios en alianzas estratégicas con organismos especializados. Hemos hecho un mix de captaciones y colocaciones porque este negocio no solo es de crédito sino de ahorro.

Si queremos hacer captaciones bien hechas tenemos que salir a vender en el campo, generar nuevos socios y oportunidades de negocio. Eso es algo que pocas instituciones hacen. Tenemos un personal específico para captaciones. Si al asesor de crédito no se le facilita el mensaje correcto y sin el sistema de incentivos correcto se va a desentender de captaciones y va a seguir trabajando en crédito como prioridad.

Algo fundamental es el manejo de bases de datos. Hemos trabajado mucho en planificar la gestión de ventas en captaciones, zonificando, visitando sistemáticamente a los clientes.

De otro lado, el mercadeo es tradicional: vallas y cuñas casi todas iguales. No estamos generando un elemento diferenciador o estrategias de mercadeo relacional, ni búsqueda de clientes a partir de los familiares o de los microempresarios que tienen crédito con nosotros. Igual pasa con los incentivos para el cliente, como la tradicional rifa anual.

### ¿Cuántas estrategias permanentes tenemos para motivar y generar captaciones?

Vamos a las experiencias exitosas: Banesco de Venezuela, Cooperativa Comultrasan de Colombia, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, Banco Adopem de República Dominicana, Banco Azteca de México y Banco Sol de Bolivia. ¿Qué hacen ellos que no hacemos nosotros? invierten mucho en desarrollar esquemas de captaciones, incentivos, remuneraciones, tecnificación y personalización del área de captaciones.

Nosotros no, pensamos en crédito y después me preocupó de donde voy a recuperar y tener los fondos para colocar esos créditos.

El producto de ahorro rural que tiene la RFR va orientado en 2 líneas: ahorro programado a nivel rural y seguimiento en el esfuerzo de acercarse al cliente. Nosotros queremos ofrecer un producto en el cual el cliente puede ir ahorrando en base a su cosecha y mensualmente le vamos a ir entregando un dinero

que se vuelve una remuneración, un sueldo. El producto ha funcionado muy bien, porque de esa manera el cliente no se gasta el dinero y así ahorra para los meses de vacas flacas.

En relación a los Microseguros la Red ha innovado en términos de condiciones. Actualmente la Red, a través de canales autorizados, trabaja productos de vida y desgravamen que eran los más fáciles para iniciar y lo hacemos con una empresa grande y sólida como Equivida. También trabajamos microseguros de salud médica familiar con la empresa pre-pagada Salud. Llevamos más de 20 pólizas emitidas con más de 138.000 beneficiarios.

A nivel de buenas prácticas, nuestro microseguro es lo más inclusivo posible, lo que quiere decir "cero exclusiones", Nos ha costado dos años que la empresa aseguradora sepa cómo son los clientes de nuestras instituciones para que finalmente responda en el sentido de una comercialización masiva a través de la institución financiera, mejorando el entendimiento del producto.

El cliente no entendía qué se le estaba dando ni qué seguro tiene. Además, el costo debe ser asequible para una persona de bajos ingresos, no puede estar pagando primas muy altas. En ese sentido, el mercado ha ido bajando sus costos y ahora estamos mucho más competitivos.





## Conclusiones

- No solo deben buscar al cliente los oficiales de crédito, sino también los gerentes, los directores y los jefes de agencia, con el fin de hacer productos adecuados a su cultura y necesidades. A través de ese trabajo de campo y el conocimiento profundo del cliente y los mercados se diseñan los productos.
- En el campo, los plazos deben ser muy acordes a la estacionalidad, la producción, las ventas y el plan de pagos que pactamos con el cliente. Hay que mantener el contacto con el cliente para el abono del capital más los intereses.
- Cuando se tiene algo bien hecho y probado hay que determinar la estrategia de masificación que empieza por el compromiso de la alta gerencia.
- En el sector rural existen emprendedores que tienen problemas por los ciclos, las estacionalidades y la elasticidad de sus precios, que se ven perjudicados por factores de clima, incertidumbre y asimetría en la información. Esos problemas hacen que el productor se vea limitado en sus ingresos. Ante esas dificultades se puede trabajar con beneficios como mitigar el impacto de la baja de precios almacenando productos, reducción de la participación de intermediarios y el trabajo con productos de la zona.
- Otra opción son los créditos verdes que permiten un incremento y diversificación de las fuentes de ingreso en las familias emprendedoras.
- Hay propuestas para generar alternativas sostenibles y mantener ese balance entre el fin social y el comercial. Una de ellas es el enfoque en las necesidades del cliente para atenderle lo mejor que se puede. También se debe desarrollar un portafolio de

productos y servicios que responda a varias de las necesidades prioritarias y no atendidas de los clientes, integrando servicios sociales para el desarrollo de la familia y la comunidad, como salud, vivienda, servicios básicos y emergencias, ahorros clave, programado, ahorro con celulares, transferencias, seguros de salud, accidentes, incendios, cosechas, leasing y factoring, servicios financieros para jóvenes.

- Si queremos hacer captaciones bien hechas tenemos que salir a vender en el campo, generar nuevos socios y oportunidades de negocio.



## PANEL 4: LA GESTIÓN SOCIAL EN LAS MICROFINANZAS: UNA LABOR INTEGRAL PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO E IMPACTO SOCIAL CON ACCIONES PRÁCTICAS.

### EXPOSITORES:

- Scott Graham, Expositor Internacional FINCA (EEUU).
- Jack Burga, Expositor Internacional SPTF (Perú).
- Luigi Nardetto, Expositor Internacional CNCA (Italia).

### “FINCA: Estrategias para cumplir un buen desempeño social”

En el mundo en general hay mucha discusión sobre cómo llevar a la práctica los objetivos sociales, la inclusión financiera y las evaluaciones de impacto de los inversionistas. Además, no solo es el cómo sino el por qué llevar a la práctica los objetivos sociales y la inclusión financiera.

FINCA es una organización sin fines de lucro que tiene 25 años. Fue creada para promover la inclusión financiera y en todos los años de su crecimiento siempre fue dueña de su propio patrimonio, FINCA controlaba el 100% de su patrimonio. Conforme el mercado crecía no pudimos tener todos los recursos y tuvimos que invitar a inversionistas institucionales para que sean accionistas. Este cambio fundamental en la estructura de nuestro patrimonio generó dentro de Finca la preocupación de asegurar que la misión social con la que habíamos comenzado no iba a cambiar por motivos comerciales, al tener accionistas que buscaban retorno.

Por ello establecimos no solo una visión sino estrategias y una metodología muy eficaz para velar por la misión. Si el desempeño social es el resultado de una respuesta a todas estas fuerzas externas desde la experiencia de FINCA no funcionó, porque los inversionistas exigen; nos sometimos a evaluaciones sin haber internalizado de un nivel más alto de la organización el por qué hacer desempeño social. Nunca vamos a realizar todo lo que podíamos, tal vez cumplimos con los requisitos, pero la creatividad que se pueda dar al promover el desarrollo social va a estar tapada porque la iniciativa no es propia. Por ello, es importante en esta discusión que tengamos en mente que el desempeño social no es una actividad extra, sino que tiene que ser un compromiso que proviene desde la Junta Directiva de la organización. Si la Junta

no está involucrada plenamente en el proceso, los resultados no van a ser los que deseamos.

En las microfinanzas siempre va a haber una cierta tensión entre estos dos impulsos. En un mundo ideal tenemos un balance perfecto pero sabemos que no vivimos así. En la mayoría de los casos, el desempeño social es parte minoritaria de la agenda de nuestros directores, pero pudiera suceder el otro extremo, que hay mucho seguimiento a temas sociales sin dar atención a los temas financieros. Lograr este balance a nivel de la Junta y de su vigilancia es un punto de partida importante y de ahí sale la gestión.

En cualquier organización la base fundamental es la visión de la sociedad que queremos. Esta debe articularse en metas específicas, las que deben convertirse en programas de monitoreo, el cual a su vez permite una gestión específica para controlar los resultados. Lo difícil en el tema de desempeño social es la base de la visión, la que tiene que ser suficientemente puntualizada para crear metas. Para una organización es importante articular el concepto de cada parte de su visión en términos concretos para desarrollar metas y hacer un monitoreo. Esta es la parte más difícil en FINCA. Alcanzamos este proceso con la Junta Directiva hace un año, cuando la Junta designó un Comité de Desempeño Social que vela por esa área. Este comité se reúne regularmente cada tres meses, estableció un programa y siempre alimenta a la Junta con su trabajo. Cuando se inició este proceso, el primer trabajo fue desarrollar esta visión y costó casi un año puntualizar una visión que comprometía a todas las personas de la organización.

Hay que diferenciar la responsabilidad corporativa del desempeño social. Esta se refiere a nuestro modo de ser y tratar a toda la gente con quien tenemos contacto, comenzando con nuestros empleados y los sueldos que estamos pagando, así como si estamos implementando medidas que benefician a las comunidades donde estamos. También es importante la realización individual.

Ahora, ¿qué dice el cliente, qué quiere el cliente? Tenemos dentro de este esquema que darle al cliente la oportunidad de dar voz a sus propias aspiraciones,



las que pueden ser muy diferentes a las nuestras. Cada persona, como individuo, tiene sus propias aspiraciones y no creemos que toda nuestra gestión de desempeño salga de nuestras aspiraciones. Es una herramienta muy simple del ciclo preguntarle cuando comienza el crédito, qué es lo que usted trata de lograr y al final del ciclo logró o no esa realización individual.

Estamos en un proceso en el que cada una de nuestras entidades debe llegar a contar con un plan de desempeño social que debe ser presentado a la Junta Directiva. El plan tiene tres fases: un análisis de la situación actual, en qué está ese negocio, qué porcentaje de sus clientes representa el nicho meta de la institución, cuántas personas viven debajo de los dos dólares diarios y dónde. Luego hay que establecer metas. Es importante que la gerencia sea la que proponga las metas, las cumpla y establezca un plan de gestión con incentivos a las organizaciones.

### **“La construcción del ansiado equilibrio financiero y social”**

América Latina es el continente más importante para el negocio de las microfinanzas, donde están las economías más favorables para su desarrollo. Hay 600 instituciones de microfinanzas que han prestado alrededor de 12.000 millones de dólares a más de 10

millones de clientes de bajos ingresos. Esto nos genera un conjunto de responsabilidades y tensiones. A pesar de este crecimiento importante de las microfinanzas, ¿podemos demostrar que hay un equilibrio entre los resultados financieros y sociales? Hace tres años empezamos con un programa en América Latina y cuando pasamos país por país preguntando si las organizaciones tenían objetivos sociales, nos decían que sí. Cuando les preguntábamos cómo los medían, casi ninguno tenía respuestas. En cambio, ahora tenemos más de 150 organizaciones que podrían decir que sí los miden.

Si cuento con objetivos y metas sociales, ¿cómo los evidencio? ¿Qué ha cambiado en mis clientes en los últimos años? Esto es lo que diferencia a una organización que trabaja en las microfinanzas para crear desarrollo y una organización que hace microfinanzas como un mecanismo de negocio. Las dos pueden ser válidas. Lo que estamos haciendo es un mecanismo de transparencia, es en función de su propia misión institucional y sus decisiones que han tomado lo que se puede evaluar.

Muchos clientes han crecido y han mejorado sus negocios, ahora tienen más activos. ¿Me puedo atribuir ese impacto? ¿El cambio es permanente? Es imposible que una institución trabaje bajo la perspectiva de desempeño social si el directorio y los



propios empleados no están comprometidos. Los empleados son contratados, evaluados y reconocidos en base al desempeño del criterio social y financiero. A veces son solo evaluados en términos de créditos financieros.

Tratar a los clientes responsablemente es otra perspectiva. Aquí la institución determina que los clientes tienen la capacidad de pago sin sobreendeudamiento y participarán en esfuerzos para mejorar la gestión de riesgo crediticio a nivel de mercado. ¿La institución transmite información clara, eficiente y oportuna con el lenguaje que los clientes pueden entender para poder tomar decisiones informadas? ¿Se informa al cliente todo lo que tiene que pagar, lo que va hacer o lo que podría pasar si entra en morosidad? ¿La institución y sus agentes tratan a sus clientes de manera justa, respetuosa y sin discriminación? ¿Tienen salvaguardas para evitar y corregir la corrupción además del maltrato por parte de sus empleados y agentes durante el proceso de colocación de créditos y cobro de deudas? ¿Tenemos una forma para asegurarnos que nuestros servicios no son discriminatorios?

Debemos diseñar productos, servicios, modelos y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de los clientes. La competencia es grande y la única forma es diferenciarse y aumentar la satisfacción, por lo que hay que escuchar a nuestros clientes.

También se debe tratar a los empleados responsablemente. ¿La institución sigue una política escrita en Recursos Humanos que protege a los empleados y crea un ambiente laboral de apoyo? ¿Medimos rotación de empleados? ¿Sabemos cuántas horas realmente trabajan? ¿Estamos pagando lo que dice la Ley? Hay bastante que hacer en el campo de los recursos humanos, es un área muy débil donde no hay un enfoque de talento humano.

¿Los capacitamos? A veces nos olvidamos que estamos tratando con personas y solo colocamos las metas financieras de colocación y lo que hacemos en el fondo es obligar a los analistas de crédito a sobreendeudar porque si no pierden su empleo.

Estos estándares son un guía y se encuentran a disposición en la página: [www.spft.infoaqui](http://www.spft.infoaqui).

## “Italia: el papel del desempeño social en la economía”

La CNCA es una federación de 250 organizaciones sociales que trabajan en distintas áreas en Italia. Es un movimiento cultural que a partir de la temática de la pobreza y de la exclusión intenta dar respuestas por medio del desarrollo de políticas sociales y estilos de vida capaces de responder a las diferentes problemáticas sociales.

Me han pedido hablar del balance social, el que está insertado en un modelo que se llama “modelo activo de la calidad social”, que es un modelo auto promovido por el CNCA. Hablar acerca de la calidad de los medios sociales de rendición de cuentas significa asumir una perspectiva donde nosotros damos cuentas de lo que hacemos en nuestras actividades, de la calidad de vida a la sociedad y al medio ambiente, preocupándose de sus miembros, empleados, proveedores, socios, comunidad y todas las instituciones.

Partiendo del concepto de economía anteriormente comentado se puede ver que los conceptos de responsabilidad y rendición de cuentas social son herramientas útiles para dar valor a las prácticas de trabajo de las organizaciones sociales que piensan tener un objetivo social. Estas son organizaciones que muchas veces tienen dificultad en mostrar resultados sociales. Este es un compromiso frecuente hoy en día, incluso en pequeñas organizaciones y que merece ser llevado más a la superficie a través de herramientas apropiadas. Estamos en un momento donde tenemos la necesidad de hablar de calidad. Esto significa un manejo responsable de fondos que son públicos, porque no son nuestros sino de la comunidad. Hablamos de tener una función pública de responsabilidad social. Hablar de calidad significa balance social y este tiene algunas fases.

Diseñar el balance social significa explicitar la finalidad-objetivo que se quiere alcanzar. Crear un grupo que trabaje en el balance social es más importante más allá del producto porque al final veremos el proceso que hemos aplicado. Es un trabajo representativo con los miembros y componentes de una organización; significa ser una opción donde vamos a definir tiempos y modalidades y tener el responsable del proceso; significa definir un horario mínimo;

significa identificar una metodología en los enfoques utilizados.

También es importante identificar los stakeholders o portadores de interés. En el balance social nuestra idea se fundamenta sobre los portadores de interés. Se trata de construir una matriz posicionando estos portadores. Tenemos portadores que son muy influyentes y tienen mucho interés para nuestra organización, que participan en distinta manera y debemos tener categorías distintas.

Describir la relación con los portadores significa establecer modalidades de evaluación y análisis identificando indicadores específicos (cuantitativos y cualitativos), ofrecer datos e informaciones sobre la actividad de la información. Los indicadores pueden referirse a las relaciones entre organizaciones, beneficiarios, socios, trabajadores y voluntarios. Hay algunas organizaciones sociales que tienen actividad voluntaria pero puede ser que también algunos de los trabajadores lo hacen de manera informal, entre organización y clientes. Los indicadores pueden ser regionales o nacionales. En el balance social los datos que emergen deben ir acompañados por comentarios evaluados de consideración sobre la organización.

## Conclusiones

- El desempeño social no es una actividad extra, sino que tiene que ser un compromiso que proviene desde la Junta Directiva de la organización. Si la Junta no está involucrada plenamente en el proceso, los resultados no van a ser los que deseamos.
- La Junta tiene que tomar una decisión estratégica y decidir cómo van a balancear el desempeño social con los resultados financieros. En las microfinanzas siempre va a haber una cierta tensión entre estos dos impulsos.
- En cualquier organización la base fundamental es la visión de la sociedad que queremos. Esto debe articularse en metas específicas, las que deben convertirse en programas de monitoreo, el cual a su vez permite una gestión específica para controlar los resultados.
- Lo difícil en el tema de desempeño social es la base de la visión, la que tiene que ser suficientemente puntualizada para crear metas. Para una organización es importante articular el concepto de cada parte de su visión en términos concretos para desarrollar metas y hacer un monitoreo.
- Hay que diferenciar la responsabilidad corporativa del desempeño social. Esta se refiere a nuestro modo de ser y tratar a toda la gente con quien tenemos contacto, comenzando con nuestros empleados y los sueldos que estamos pagando, así como si estamos implementando medidas que beneficien a las comunidades donde estamos. También es importante la realización individual.
- Tenemos dentro de este esquema que darle al cliente la oportunidad de dar voz a sus propias aspiraciones, las que pueden ser muy diferentes a las nuestras.
- Debemos diseñar productos, servicios, modelos y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de los clientes. La competencia es grande y la única forma es diferenciarse y aumentar la satisfacción, por lo que hay que escuchar a nuestros clientes.
- Diseñar el balance social significa explicitar la finalidad-objetivo que se quiere alcanzar. Crear un grupo que trabaje en el balance social es más importante más allá del producto porque al final veremos el proceso que hemos aplicado.

**PANEL 5: CLAVES DEL ÉXITO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.**



**EXPOSITORES:**

- Ruth Arregui, Gerente General del Banco Central del Ecuador.
- Jaime Bahena, Expositor Internacional de Conocer - México.
- Fredy Lemus, Representante de Level 3 - Ecuador
- Iván Velástegui, Experto Nacional en Riesgos.

**“El apoyo del Banco Central: fortalecimiento del sistema de pagos y fondos concursables”**

**El nuevo papel del Banco Central del Ecuador**

La Constitución da al Banco Central del Ecuador (BCE) un nuevo papel como el ejecutor de la política monetaria, crediticia y cambiaria, con el poder para establecer políticas públicas en el suministro de medios de pago, establecer niveles de liquidez, orientar los excedentes a la inversión y establecer las tasas de interés. También es parte de la Junta Bancaria y como tal participa en la elaboración y regulación del marco normativo para la supervisión basada en riesgos. De otro lado, está presente en los Directorios del Fondo de Liquidez y en la Corporación de Seguro de Depósitos. Es así que el BCE comparte esta función clave de

preservar la estabilidad del sistema financiero en la supervisión macroeconómica, la administración del sistema de pagos y de los flujos monetarios en la economía.

En este camino pueden aparecer debilidades en las instituciones financieras relacionadas con la liquidez o solvencia. En ese momento se activan los otros pilares de la Red de Seguridad Financiera y pueden acceder a un Fondo de Liquidez o procesos de resolución bancaria, y si no se soluciona hay que pagar del Seguro de Depósitos.

Es así que el BCE está definiendo la realización de una cuenta satélite para la economía popular y solidaria, algo importante para la obtención de estadísticas. En los años 80 del siglo pasado, al esquema de inclusión financiera lo denominábamos microcrédito. Luego maduramos y hablamos de microfinanzas. En 2006 manejamos el concepto de inclusión financiera, porque no solo hablamos de dar créditos sino de definiciones de política pública. Es aquí donde se inserta el BCE con un programa de apoyo a la inclusión financiera que pretende ampliar la frontera del acceso de las personas de segmentos de la población de menores ingresos, cambiando algunas normas.



También queremos ir a un proceso de cultura o educación financiera. En lo micro tenemos productos como Red de redes o el pago móvil, como parte del Plan Estratégico del BCE 2012-2017, establecido en el marco regulatorio que el Directorio aprobó en marzo de 2012. Es el fomento del acceso de la población de menores ingresos a servicios financieros mediante dos componentes:

- Fondos Concursables para asistencia técnica a las instituciones y entidades financieras populares con el fin de ampliar la cobertura hacia nuevos canales de atención y aumentar la oferta de servicios financieros.
- Fortalecimiento del sistema de pagos a un costo de 16,6 millones de dólares, de los que 10 millones de dólares provienen del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este programa busca compensar las imperfecciones del mercado, promover la participación de los actores públicos y privados, ampliar la oferta de productos y servicios, la extensión de la cobertura de zonas geográficas y grupos demográficos no atendidos y promover la cultura financiera.

### **Estrategias para optimizar el sistema de pagos**

Según una encuesta de Global Pyme System, los pagos de gran valor procesados en un año a nivel global equivalen a 50 veces el PIB mundial, disminuyendo los riesgos en los mercados financieros. La primera sintomatología de un problema en el sistema financiero se determina dentro del sistema de pagos: el mercado de dinero interbancario es un distribuidor de liquidez que depende en gran medida de transmitir fondos a través del sistema financiero de forma ágil y segura. Un estudio del Banco Central de Brasil indica que el uso intensivo de instrumentos electrónicos puede producir potencialmente un ahorro al país de 0,7% del PIB.

El sistema de pagos del BCE está siendo fortalecido en varios puntos:

- Adquisición de tecnología.
- Reingeniería del software del BCE adquiriendo una plataforma tecnológica para la billetera móvil.

- Una red que conecta bancos, cooperativas e instituciones financieras que hacen de cabeza de red y que a su vez tienen sus corresponsales hasta llegar finalmente a los socios o depositantes. Permite un flujo transaccional con distintos medios de pago: tarjetas, dinero, cédula, entre otros.
- La Billetera Móvil que permite los pagos a través de una red extendida de tiendas, farmacias, gasolineras, instituciones financieras, empresas públicas, cooperativas, Internet. El flujo de dinero dota de más medios de pago.
- Pago Móvil tiene 10 productos autorizados por el BCE: la transferencia de dineros a su cuenta en su propia institución, el envío y recibo de remesas nacionales y del exterior, los depósitos o retiros a través de las ventanillas o canales electrónicos, el pago de aportaciones al IESS, impuestos, consumos básicos, servicios recibidos de entidades públicas y privadas, pago de compras al sector público y privado, el pago del Bono de Desarrollo Humano y otras subvenciones del Estado, y el cobro de beneficios hacia la seguridad social.

Las ventajas de esta Red de redes son el acceso a servicios financieros en cualquier punto de las instituciones financieras participantes, generar economías de escala para la provisión de servicios del sistema financiero privado, público y de economía popular y solidaria, la interoperatividad para los socios y clientes de las instituciones financieras y la capilaridad no solo con puntos de instituciones financieras si no con establecimientos comerciales, del Estado y asociados.

### **“La gestión del talento humano sube al podio de la competitividad”**

#### **Los avances del Ecuador**

La gestión del talento humano es una clave del éxito para el desarrollo institucional y la competitividad. Según el Foro Económico Mundial, Ecuador tiene el índice de competitividad 86 cuando en 2011 estaba en el puesto 101. En este índice participan 144 países y se utilizan 132 indicadores agrupados en tres grandes rubros para determinar el índice de competitividad de un país: requisitos básicos (instituciones, infraestructura, entorno macroeconómico, educación), los potenciadores de eficiencia (educación supe-

rior y capacitación, mercado de bienes eficiente, mercado de trabajo eficiente, entre otros) y la innovación y sofisticación.

De los 132 indicadores identificamos 18 están relacionados con el talento humano.

### **México: la experiencia para fomentar la competitividad laboral**

México está en el lugar 53. Para mejorar su posición creó el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (Conocer) con el fin de trabajar en la gestión del talento humano. Su objetivo es el desarrollo de talento humano para el incremento de la competitividad. En esta institución participan las principales cámaras empresariales, los principales sindicatos y los ministerios del Gobierno relacionados con el capital humano. En este órgano se toman las decisiones estratégicas para optimizar el desarrollo de capital humano.

Conocer coordina el Sistema Nacional de Competencias. La incorporación voluntaria de un sector o institución al Sistema tiene tres piezas clave. En primer lugar, deben integrar un Comité de Gestión por Competencias con sus representantes. Actualmente hay 119 comités. Deben identificar quienes son las personas dentro del sector que realizan mejor la competencia que está requiriendo el sector. Este estándar de competencia se plasma en un documento referente para que las demás personas que desarrollan esa función se capaciten y para que las instituciones educativas puedan alinear sus programas de estudio a fin de no saturar el mercado. Se crean así los instrumentos que transfieren conocimiento y finalmente se da paso a la estructura nacional de solución, evaluación y certificación.

Tras la definición del estándar viene el establecimiento de la agenda de capital humano del sector, identificando cuáles son esas competencias que requieren, la relación con las diferentes instituciones educativas y las instituciones de capacitación, para diseñar un plan estratégico para lograr esos recursos humanos listos en tiempo y forma, para que no sature el mercado.

Hay un programa específico donde hay una proyección de las necesidades, lo que es importante para implementar un modelo de gestión por competencias.

Ahora bien, la estructura nacional de evaluación y certificación es fundamental. El estándar de competencia puede estar bien desarrollado por cada uno de los comités y los grupos técnicos pueden estar bien seleccionados, pero las soluciones de capacitación deben tener un enfoque diferente. Actualmente son más de 3.000 los puntos donde se están desarrollando estos procesos y una vez que la persona se transforma para calificar esas competencias recibe un certificado equivalente a un título.

### **“La tecnología como eje articulador de la integración”**

El concepto de integración dice que es un conjunto de procesos de un sistema que permiten interactuar dentro de una arquitectura. Una empresa se mueve en varios ejes de integración: horizontal hacia delante y hacia atrás, el eje transversal y el eje vertical. Las empresas grandes o pequeñas tienen una estructura jerárquica corporativa y esto depende de varios factores. La horizontal equivale a integración hacia adelante, con los usuarios finales, las franquicias, los cuenta ahorristas o los usuarios mayoristas o minoristas. La integración hacia atrás implica integrarse con los proveedores o las cadenas de abastecimiento, los consultores. La transversal es la que en este momento están realizando: tenemos nuestros competidores que luego podrían ser socios, aliados estratégicos, entes de control y asociaciones.

Con estos ejes de integración me muevo día a día y la tecnología se convierte en un catalizador que permite esta integración. La tecnología, como elemento de integración, se caracteriza por generar estándares y plataformas, crear servicios diseñados con propósitos comunes, infraestructuras tecnológicas, protocolos comunes de plataformas IP, integración social. Los objetivos de la integración tecnológica son homogenizar plataformas, optimizar procesos y páginas más rápidamente, unificar información en un formato entendible, con palabras sencillas y potenciar así nuevos productos y servicios.

### **Interoperatividad y convergencia**

La interoperatividad y la convergencia es la interacción entre plataformas del sistema sin importar las plataformas tecnológicas, como el celular, un IPOD o PC, es decir, varias plataformas tecnológicas que interac-

túan. También están las interfaces propietarias. Nos interesan interfaces estándares que sean entendibles por todo el mundo y asimilables.

La convergencia permite el intercambio de información a través de una sola plataforma tecnológica, es unir todas las aplicaciones en una misma plataforma, eso permite que la industria se consolide y las aplicaciones vayan desarrollándose de una manera integrada. También permite ubicuidad, que yo me conecte a la red desde cualquier lugar y en condiciones de calidad.

### **Tras la cultura tecnológica en la institución**

Una plataforma tecnológica define mis procesos y estructuras organizacionales y eso genera una cultura tecnológica en la organización. Está el Business Pull, que dice que los negocios empujan a la tecnología, y la Technology Push, donde la tecnología busca casos de negocios por resolver. La tecnología debe ser un habilitador de negocios y un generador de rentabilidad.

Las empresas deben enfocarse en su actividad y dejar que la tecnología sea desarrollada por expertos. Para esto necesita que las redes sean confiables, eficientes y probablemente plantear si nos conviene o no tercerizar su manejo. Debemos crear una cultura tecnológica, en la que nuestro proveedor de tecnología sea un socio. La convergencia es un hecho, ya no es discutible si es o no beneficioso, la decisión es cuándo la van a implementar.

### **“La gestión de riesgos en instituciones microfinancieras”**

Las cooperativas no reguladas han vivido siempre el riesgo, pero las reguladas tienen una ventaja competitiva, porque en los últimos 10 años les han enseñado a gestionar el riesgo. Esto hace que las no reguladas posiblemente no caigan en los errores que cayeron las reguladas y avancen de una manera más rápida. Ante esto, ¿qué nos dicen las normas de prudencia financiera? ¿Cuándo tenemos un riesgo hay que evitarlo o gestionarlo? Si lo evitamos no salimos adelante, nos quedamos inmóviles; si lo gestionamos encontraremos caminos a través de los cuales podemos minimizar ese riesgo sabiendo que va a haber un beneficio adicional.

El riesgo es una situación o un evento con efecto negativo en los objetivos de negocio. Aquí entra el impacto cuantitativo y cualitativo, como un aumento de mi cartera vencida o la disminución de mis socios o clientes. Debemos aprender a ver las probabilidades de una manera distinta a la vulnerabilidad, hay que considerar las amenazas. Si conozco bien la institución que gestiono y si conozco bien a mis clientes puedo tener una evaluación de amenazas y vulnerabilidades, y de qué manera ha ido evolucionando la gestión de crédito a partir de estos procesos nuevos.

Otro problema tradicional es que no hay un enfoque de minimización de pérdidas, simplemente interesa entregar o recuperar la cartera, pero no se considera el riesgo para recuperarla. Tal vez no se busca un equilibrio entre lo que significa riesgo y esfuerzo. Se puede tener un gran esfuerzo en el proceso de colocación y recuperación de cartera, pero no se mide el riesgo del cliente. Para ello debo conocerlo. En esto juega un papel clave la gestión de información y los aspectos cualitativos del gobierno corporativo. Si no tenemos este buen gobierno corporativo, por más herramientas que tengamos o el mejor modelo que desarrollemos, el efecto va a ser mínimo.

La nueva Ley habla de temas como controles íntegros, conocer la gestión crediticia, el comité de riesgos y las unidades de riesgos. Para que esto sea viable y óptimo es necesario el involucramiento de la alta dirección en los procesos de gestión, no es un encargo. Se trata de tener indicadores sobre cómo va creciendo mi cartera vencida, como voy atendiendo a mis clientes, cómo voy generando más negocio.

Lo primero que debemos hacer es planear e identificar cuál es la fuente de riesgo. Todos los días han definido un grupo de clientes a los cuales visitar y cuáles no basados en el riesgo. Para esto sirven las estrategias de gestión. Luego verifico: tengo un modelo que me ayuda a ver cuál es el verdadero riesgo que tienen esos clientes para finalmente saber cómo actuar. Si no tomo en cuenta este proceso el riesgo es mucho más alto. En consecuencia, el proceso es identificar, medir, controlar y monitorear.

El monitoreo debe ser constante. Un proceso de riesgos nace al identificar bien a nuestro cliente y sus riesgos para medirlos y establecer controles.



Más que tener herramientas y modelos, se debe poseer una buena gestión con un proceso óptimo e integrado. Tener un modelo que dice cómo está creciendo mi cartera, también herramientas cuantitativas como un score de consumo, un rating de entidades financieras donde estamos poniendo nuestros excedentes y un manual claro y entendible de procesos.

Actualmente tengo que mirar a mi cliente de largo plazo, no puedo pensar en mi cliente únicamente como aquel que viene hoy día a pedirme un préstamo o a depositar sus recursos. Verlo a largo plazo se consigue conociendo al cliente y teniendo un buen sistema de información que me haga conocer el historial. Debemos tener un sistema de información que permita tener datos de una manera adelantada e identificar actividades críticas creadoras de valor.

Finalmente, la supervisión debe tener un enfoque a riesgos. La primera misión de los Gerentes o del Consejo de Vigilancia es salvaguardar los depósitos de los socios. Para ello hay que tener regulaciones sobre la solvencia patrimonial, la prudencia financiera sobre la gestión financiera, tener indicadores mínimos de liquidez y transparencia. Cuando hablamos de información nos referimos a transparencia y desempeño social. ¿Cómo podemos hacer esto si no tenemos una adecuada gestión financiera?

## Conclusiones

- El Banco Central del Ecuador impulsará Fondos Concursables para asistencia técnica a las instituciones y entidades financieras populares con el fin de ampliar la cobertura hacia nuevos canales de atención y aumentar la oferta de servicios financieros. También fortalecerá el sistema de pagos a un costo de 16,6 millones de dólares, de los que 10 millones de dólares provienen del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Con el sistema de Red de Redes, el Banco Central quiere llegar a la LBTR (liquidación bruta en tiempo real), una autopista de comunicación e información transaccional. La estrategia gira en torno al fortalecimiento del sistema de pagos fomentando inclusión financiera y potenciando el desarrollo local. Mientras mayor capilaridad tiene un sistema de pagos en una red extendida con entidades financieras se potencia el desarrollo en las localidades.
- La gestión del talento humano es una clave del éxito para el desarrollo institucional y la competitividad. Según el Foro Económico Mundial, Ecuador tiene el índice de competitividad 86 cuando en 2011 estaba en el puesto 101.
- De los 132 indicadores del Índice de Competitividad hay 18 relacionados con el talento humano, como calidad de la educación primaria, matrícula de educación secundaria, matrícula de educación terciaria, servicios de entrenamiento e investigación, capacitación de la fuerza laboral, entre otros.
- La tecnología debe ser un catalizador para integrar horizontalmente con socios y con la cadena de integración. Es importante que las plataformas sean homogéneas, mientras mejor interoperen y mientras más convergentes sean, optimizarán costos. Hay que buscar apoyo en un socio tecnológico que asesore cómo usar la tecnología como un activo que genera rentabilidad.
- La gestión de riesgos es importante y parte del conocimiento que se tiene del cliente.

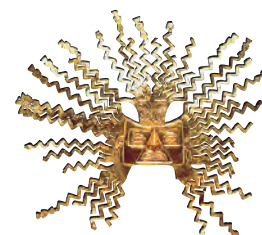
## CONCLUSIONES FINALES XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

Durante la clausura del XII Foro el Econ. Fausto Jordán - Presidente de la Red Financiera Rural, mencionó varios aspectos tratados durante la jornada de análisis del 17 al 19 de octubre del 2012, en la ciudad de Manta.

- Quienes más necesitan para dar inicio a los emprendimientos, no están necesariamente “Bancarizados”
- Estamos atravesando el inicio del cambio de época en magnitud universal, a partir de los desafíos que implica el cambio climático, conocemos como soportar determinados efectos, aquellos hoy son contundentes y se motivan en los atropellos causados y que afectan a los recursos naturales con consecuencias impredecibles.
- El abuso en el manejo, atropellando la cultura financiera, causa reiteradas crisis financieras de carácter continental, con repercusiones de naturaleza diferente y efectos de escala universal.
- Las microfinanzas, comienzan por romper paradigmas, con demostraciones de cambio, de inclusión, de acceso, de espacios en el despertar de los pobres, a partir de sus emprendimientos, de generar oferta en función de la demanda, cuidándonos de no reiterar en atropellos que alteran procesos, con efectos de tiempo, sin registro de buenas prácticas y con disciplina real de Gobiernos Corporativos para el manejo con equidad a fin de que los efectos de la institucionalidad pasen por la innovación y la responsabilidad social.
- Ecuador, como país cuenta con el innovador espacio de legislación para la “Economía Popular y Solidaria” viene el proceso para implementar todo lo que han creado las economías no atendidas sin embargo socialmente significativas. Demandan de un frente de coordinación por parte del Gobierno, con definiciones que den lugar a la diferenciación en función de las particularidades de los actores, se prevé el seguro de depósitos y servicios de supervisión auxiliar.
- Para la Red Financiera Rural ha sido satisfactorio compartir con actores, académicos, instituciones de apoyo y sus instituciones miembros los avances que presenta el sector microfinanciero y los nuevos retos a cumplir para facilitar y potenciar el acceso a los servicios financieros con responsabilidad social.
- Más de un apoyo internacional de Instituciones de la Cooperación Internacional se suman a los propósitos de la RFR para contar efectivamente con diseños de productos financieros para el espacio rural a partir de la demanda de los actores y microempresarios que acometen ativamente desde los espacios rurales contribuyendo a la economía nacional y al crecimiento de la ocupación, el empleo y a la economía familiar.
- Cabe mencionar la destacada participación y contribución de intelectuales y expertos en conocimientos que hacen desde varios ángulos el valor agregado de las microfinanzas, presentándonos importantes reflexiones en temas como el sobreendeudamiento, cómo generar la cultura de la responsabilidad social, los microseguros destacando la práctica de adhesión de las mujeres en función de la salud de la familia y de la educación de sus hijos así como la gestión del talento humano como activo de valor y compromiso social líder de la competencia en conocimientos y gestión a partir de los valores intrínsecos.

## STANDS DE EXPOSICIÓN DE SERVICIOS

## BANCO CENTRAL DEL ECUADOR SE HACE PRESENTE EN EL "XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS" CON LA ENTREGA DE DOS PUBLICACIONES



BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

El sub-proyecto de Inclusión Financiera "Red de Redes - Pago Móvil" busca conformar una red extensa de puntos de cobros y pagos conectados a la infraestructura del BCE para a través de las instituciones financieras y otros partícipes del Sistema Nacional de Pagos (SNP), facilitar la realización de transacciones financieras con comodidad y menores costos transaccionales.

La inclusión de nuevos actores al Sistema de Pagos implica una adecuada gestión de riesgos. Las instituciones financieras son exitosas cuando administran de forma eficaz y eficiente los riesgos, lo cual debería reflejarse en los balances de la institución, la imagen ante los clientes y los organismos de supervisión.

Las instituciones de microfinanzas deben integrar a su estrategia la administración del riesgo a fin de agregarle valor al negocio a partir de las iniciativas planteadas por el ente Regulador

Por estos motivos el Banco Central del Ecuador se hizo presente con la entrega de dos publicaciones a todos los asistentes al evento las mismas que se detalla:

- Inclusión Financiera –Aproximaciones teóricas y Prácticas- publicada por el BCE de autoría de: **Rosa Matilde Guerrero, Silvia Espinosa y Kurt Focke.**
- Lecciones Aprendidas de la Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad del Ciclo del Proyecto por Resultados y Basado en Riesgos de autoría de: **Gina Montiel, Rosa Matilde Guerrero, Lorena Solórzano, Silvia Espinosa, Ruth Arregui y Guido Zack.**





## SÍRED EN EL XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

En el marco del XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas organizado por la Red Financiera Rural, se contó con la presencia en uno de los stands de información de SÍRED, como una alternativa de acercar los servicios tecnológicos a las instituciones financieras participantes del Foro.

SÍRED es un modelo de servicios tecnológicos creado con la finalidad de ayudar a que las instituciones financieras dejen de realizar grandes inversiones en activos tecnológicos y puedan acceder a un potente core financiero, el mismo que se encuentra alojado en un Data Center, por lo que éstas instituciones ahora ya pueden subirse a la nube computacional y transaccionar con toda seguridad en esta nueva plataforma. Para mayor información comunicarse a [sired@rfr.org.ec](mailto:sired@rfr.org.ec) o a los teléfonos 3333091, 6040972 ext. 206.



FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS  
Impulsa el desarrollo



El Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria con el apoyo de la Cooperación Técnica Belga, aliado estratégico de la Organización, participó con gran éxito en el XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas "Creando Sistemas Financieros Inclusivos para el Desarrollo Sustentables" realizado por la Red Financiera Rural en la ciudad de Manta, los días 17, 18 y 19 de Octubre; espacio en el que pudo intercambiar información con las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario "OSFPS" asistentes, logrando promocionar sus servicios, ente ellos el Fondo de Crédito y el Fondo de Garantía.

Además, en el marco de éste evento el Programa dio a conocer el proceso de transición a la Corporación Nacional de Finanzas Populares como lo dispone la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, proceso que le permitirá fortalecer la prestación de servicios financieros a las OSFPS, bajo mecanismos de servicios financieros y crediticios de segundo piso adecuados, para potenciar las actividades y capacidades emprendedoras de la población.

De esta manera, el Programa Nacional de Finanzas Populares, fortalece sus lazos con el Sector, participando activamente en los diferentes espacios de acercamiento con los actores y sujetos de la Economía Popular y Solidaria.

**EQUIFAX**<sup>®</sup>



Con mucho éxito y como todos los años, Equifax participó como auspiciante Oro del XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas organizado por la Red Financiera Rural realizado en Manta, el auspicio que Equifax realizó para este evento fue el almuerzo del 18 de octubre, en el cual compartimos momentos gratos con clientes y amigos.

Adicionalmente Carlos Diaz apoderado especial de Equifax participó como expositor en el panel “La administración del crédito múltiple y prevención de sobreendeudamiento en instituciones microfinancieras”, con el tema “Análisis histórico y situación actual del crédito múltiple en el Ecuador”, hubo mucho interés de las cifras presentadas por parte de los participantes de este evento.

En este foro Equifax también estuvo con un Stand en el cual promocionamos nuestro nuevo producto “Experto Microfinanzas Genérico”, teniendo mucha aceptación entre las cooperativas y fundaciones participantes. Para mayor información de este producto comunicarse al 02 2986001 ext 108 o 118.

**Equivida**  
Vive hoy, vive siempre

**Salud S.A.**  
NOS OCUPAMOS DE SU SALUD

## PROGRAMA DE MICROSEGUROS DE LA RFR

La Red Financiera Rural a través del programa “Microseguros para Todos” busca ser un canal para el acceso y provisión de seguros para los socios y/o clientes de las Instituciones microfinancieras, a través de productos técnicamente diseñados, implementados por empresas líderes en el mercado, con costos competitivos, simples en su proceso de implementación y reclamación, siempre acompañados de un proceso de capacitación que complementan los servicios financieros y proporcionan bienestar y seguridad la población más vulnerable.

### Nuestros socios estratégicos

#### EQUVIDA S.A

Equivida S.A. es una empresa de seguros y reaseguros que pertenece al GRUPO FUTURO, nace en el año 1994 como una iniciativa de sus accionistas con el fin de especializar la rama de seguros de personas. Actualmente Equivida es la empresa pionera en la creación de productos especializados en seguros para personas y nichos focalizados manteniéndose entre los líderes del mercado Ecuatoriano. Cuenta con el respaldo de las mejores reaseguradoras del Mundo, tales como Swiss Re, Hannover Live Re, entre otros. Su infraestructura física, tecnológica y Recurso Humano, permite brindar día a día una atención acorde a las necesidades de sus clientes.

#### SALUD S.A

Salud S.A es La empresa líder de medicina prepagada en el Ecuador, nace en 1993, ofreciendo al mercado ecuatoriano un sistema integral de asistencia médica, que satisfaga desde la necesidad de cuidado y prevención, hasta la cobertura y protección de sus afiliados. Actualmente, dentro de la cartera de productos cuentan con un “Programa de Cobertura Ambulatoria” el cual está diseñado para brindar atención médica de calidad ambulatoria a bajos costos, creando así una cultura de prevención en la sociedad.



**STANDS DE EXPOSICIÓN DE SERVICIOS**





## TESTIMONIOS DE VARIOS AUSPICIANTES DEL XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS



• **Janet Pacheco,**  
**Gerente Banco**  
**Procredit - Ecuador**

Este foro es un espacio de intercambio y debate sobre los temas que de alguna manera inciden en nuestro trabajo diario, en nuestras políticas y estrategias institucionales.

Es una tradición que participemos como auspiciantes y como miembros de la Red pensamos que este es uno de los eventos que más ha aportado a lo largo de estos años en la industria microfinanciera de Ecuador.

Las microfinanzas históricamente han sido el mecanismo más eficaz en la lucha contra la pobreza por el impacto que tiene en la generación de empleo. Hay que reconocer que una parte importante de la sociedad, a pesar de los esfuerzos, está al margen de los sistemas financieros.

Sobre este tema hay que seguir investigando y debatiendo más para aumentar los sistemas de bancarización.



• **Nubia Rodríguez,**  
**Jefe de Agencia Manta,**  
**Cooperativa 29 de Octubre**

Este tipo de eventos ayudan al desarrollo del sector rural del sector microfinanciero. Es la primera vez que auspiciamos el Foro y hay muchos temas importantes para tratar, como el de la eliminación de los burós de crédito.

Este es un punto trascendental y las discusiones generadas apuntan a la posibilidad de reflexiones acertadas.



• **Iván Tobar,**  
**Gerente General de Coopoprogreso**

La principal razón del apoyo a este Foro es dar a conocer cómo funcionan las microfinanzas, actualizarnos en los diferentes tipos de manejos de gestión, topar temas que están en boga en este momento, generando con eso una conciencia de lo que son las microfinanzas.

Vemos cerca de 400 personas en los tres días y vemos que el contenido del programa cada vez es mejor, hay más participantes, mejores mensajes y mejor infor-

mación. Esto redunda en mejorar las microfinanzas en el país.

Estamos viviendo momentos en los cuales la transparencia, el impacto en la comunidad y la protección del consumidor se vuelven más manifiestos. Y desde la responsabilidad social se busca que las organizaciones sean sustentables en el largo plazo, siempre pensando en que debemos continuamente preocuparnos de nuestros clientes, socios, proveedores, pues es una relación global.



• **Fidel Durán,**  
**Banco Solidario**

Banco Solidario siempre ha considerado que el intercambio de experiencias entre instituciones es importante para que el mercado sea eficiente.

En este foro se han dicho temas importantes y la reflexión final es

que aún hay que trabajar mucho en el tema de la generación de inclusión financiera.

Sin embargo, hay decisiones políticas que pueden afectar, como leyes o la eliminación del buró crediticio.



**Verónica Albarracín,**  
**Gerente General de Cooperativa Maquita Cushunchic – Quito**

La inteligencia del ser humano radica en aprender de otros y ver qué están haciendo bien o mejor que nosotros y ver la manera de implementar esas prácticas en nuestra gestión para servir a los que más necesitan.

Es así que en estos días pasamos revista al desempeño social, un requerimiento de la nueva Ley de Finanzas Populares y las instituciones debemos ir entendiendo cómo medir y levantar información.

**ALGUNOS TESTIMONIOS DE LOS PARTICIPANTES DEL  
XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS**



**María Belén Ochoa,**  
**Asesora de Microcrédito de la Cooperativa 29 de Octubre, Manta**

El foro en general ha sido un instrumento para tener nuevas ideas además de discernir muchas dudas que teníamos. Nos importa en la cooperativa los temas de la central de riesgos y las microfinanzas.

Esto porque los clientes siempre llegan con dudas generadas tras rumores o "vivezas criollas", por lo que debemos inculcarles siempre la información como es.



**Pedro Olivo,**  
**Gerente General de Cooperativa Lucha Campesina,**  
**Chimborazo**

Las cosas que se dicen en el foro nos ayudan a abrir un panorama mucho más amplio para los que estamos creciendo como cooperativa.

También permiten tener una visión y orientar nuestros objetivos, metas y visiones hacia el mejor desarrollo de nuestra institución financiera. Los temas que me despertaron interés son el sobreendeudamiento y la multiplicidad de los productos financieros.





**Rommel Alarcón,  
Gerente General de la Unión de  
Cooperativas de Ahorro y  
Crédito del Norte (Ucacnor),  
Imbabura.**

El tema fundamental del foro es el de inclusión económica, clave para las cooperativas de ahorro y crédito. Ya no debemos estar en el contexto solo del ahorro como producto sino incluir a los territo-

rios en los productos que desarrollamos. Además de las ruedas de negocios es importante cómo se va generando poco a poco el nuevo sistema de la economía popular y solidaria.

Debemos saber cómo se va estructurando y en ello es importante el aporte de las distintas autoridades del Estado que han venido al foro.



**Jim Madriz, Presidenta  
Ejecutiva de la Comisión  
Nacional de Microfinanzas  
de Nicaragua**

Pertenezco al organismo del Estado que se encarga de proteger al cliente, fortalecer a las instituciones microfinancieras existentes y salvaguardar del sobreendeudamiento.

Hay en esto un espaldarazo del Gobierno y eso nos alegra mucho. En cuanto a nuestra participación en el Foro de Microfinanzas de la RFR considero que se han cumplido las expectativas de encontrar un lugar para intercambio de experiencias y aprendizaje.

Resulta, al final que tres días quedan cortos por el alto nivel de los expositores presentados en esta edición.



**Jorge Capuz y David Maliza,  
Cooperativa Mushuc Runa,  
Ambato**

Nos llamó la atención los sistemas para llegar con nuevos productos al sector agrícola, cómo se puede sistematizar el producto, cómo se puede ofrecer más productos para tener más acceso a sectores como los jóvenes con el ahorro juvenil y programado.

Siempre en estos foros se obtienen nuevos conocimientos para implementar en nuestra institución. Queremos fidelizar a los socios dando el respaldo que nosotros manejamos, brindando confianza y seguridad a nuestros socios.



**Tamy García, Abogada,  
Superintendencia de Bancos y  
Seguros en Portoviejo**

De lo abordado, lo que más me llamó la atención fue el tema de las innovaciones en productos. Me sorprendió la exposición sobre el crédito verde, que era desconocido para nosotros.

Es muy importante descubrir que hay instituciones financieras que están ayudando a las personas que más necesitan, sobre todo en el área rural.



## Resultados Obtenidos en Participación y Evaluación

El XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas conto con la participación de 365 asistentes, representantes de 95 instituciones entre 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.

A este espacio se dieron cita 8 expositores nacionales entre autoridades y representantes del Estado Ecuato-

riano y profesionales representantes de los diferentes actores del sector microfinanciero.

Así como 12 reconocidos expositores internacionales de México, Perú, Estados Unidos, Italia, Colombia, Bolivia, Honduras y Nicaragua.

Del total de participantes el 37% fueron mujeres, el 45% de los asistentes fueron representantes de instituciones miembros de la RFR en tanto que el 55% restante fueron personas involucradas a instituciones no miembros de la RFR.

## Noticias XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

**MANABÍ > MANTA** **9A**

**LOS MONTOS**  
 Dos y tres mil dólares es el promedio del monto de los créditos otorgados por la Red Financiera Rural en Manabí, según datos de la entidad que se entregaron en el foro nacional de microfinanzas que se realizó en Manta el pasado fin de semana.

**Más de 85 mil micro créditos en Manabí**

**FORO NACIONAL. RED FINANCIERA RURAL TRABAJA EN MANTA**

El director de la Red Financiera Rural, Francisco Moreno, destacó el compromiso de la entidad con el desarrollo de Manabí y la importancia de la microfinanza para el crecimiento económico de la provincia.

**Yamilia Pinto**  
 COORDINADORA

**Francisco Moreno**  
 DIRECTOR DE RFR

**Los clientes de la Red Financiera Rural participan en un foro que se desarrolló desde ayer hasta mañana.**

**NEGOCIOS** **EL COMERCIO**

**Microcréditos crecieron 15% en 6 meses**

**FINANZAS**  
 Hasta junio del presente año se registró una cartera de créditos por USD 243 millones para pequeños negocios, a través de 49 organizaciones.

**El microcrédito**

Entidad	Monto
Banco	1302,8
Cooperativas no reguladas	226,9
Cooperativas reguladas	179,3
Cooperativas de ahorro y crédito	20,3
ONGs	127,8
Total	2.067,4

Los datos corresponden al primer semestre del presente año y se refieren a los créditos otorgados por las entidades mencionadas en el cuadro adjunto.

**Concluye XII foro nacional de microfinanzas**

**MANTA** • Hasta hoy se desarrolla en Manta el XII Foro Nacional de Microfinanzas, con la participación de más de 400 delegados de las 44 instituciones de microfinanzas del Ecuador y miembros de la Red Financiera Rural.

Durante la inauguración, el presidente de la entidad, Fausto Jordán, destacó el encuentro como una oportunidad valiosa para discutir sobre la coyuntura del sector.

El director de USAID, Andrew Herzowitz, resaltó el foro como una iniciativa tendiente a aglutinar los esfuerzos de los sectores privado y público en pos del otorgamiento de recursos económicos.

En el acto han participado expositores nacionales e internacionales a fin de intercambiar experiencias sobre el sector.

Red Financiera Rural está compuesta por 44 organizaciones, que atienden a 859.509 clientes de crédito en todo el Ecuador.

Javier Baca, director ejecutivo de la Red Financiera Rural, indicó que Manabí es la tercera provincia con mayor número de microempresas en el país.

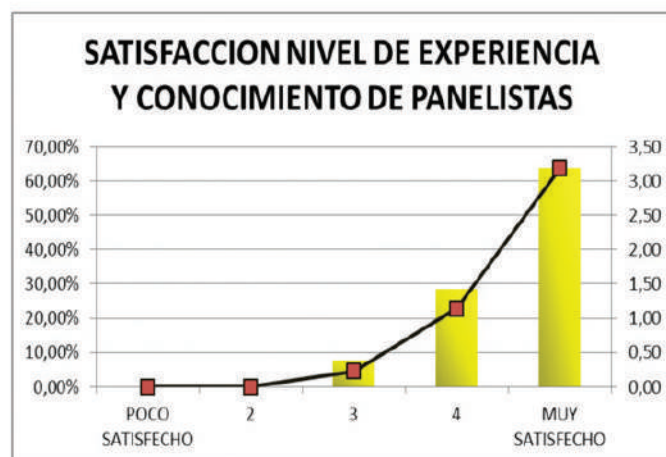
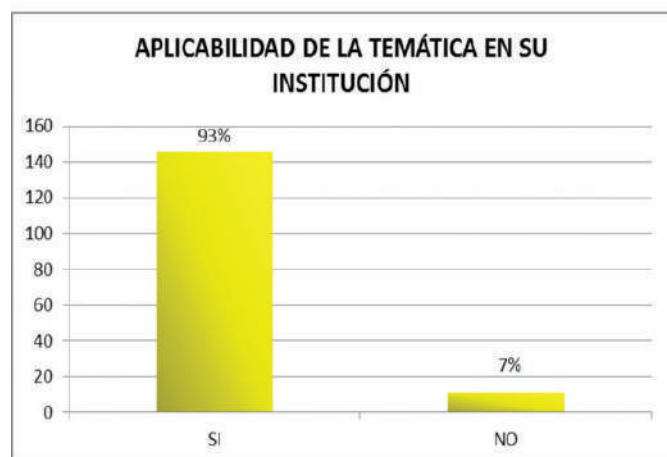
Jim López, de la Comisión Nacional de Microfinanzas de Nicaragua, dijo que buscan implementar este modelo en entidades de microfinanzas de su país, para fortalecer el desempeño social.

**ACTO** Cerca de 400 delegados participan en el foro que concluirá hoy.

## Evaluación del XII Foro

Cumpliendo con las políticas de calidad de la RFR, se pidió a los asistentes del XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas que evalúen el evento, a través de la entrega de una encuesta.

En los siguientes gráficos se muestra los resultados de la tabulación:



Si le pidiéramos que califique a los paneles y organización del XII FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS, que nota le pondría según el siguiente sistema de calificación:

- 10 y 9 = Evento Sobresaliente
- 8 y 7 = Evento Muy Bueno
- 6 y 5 = Evento Regular
- Menos de 4 = Insuficiente

La calificación obtenida por la RFR es 9,12 equivalente a sobresaliente.

**¡La RFR agradece la confianza depositada y espera contar con su valiosa participación en el XIII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas!**



# Espacio social del XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas





# XII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

## Manta 2012

Con el Apoyo de:

### Auspiciantes Oro:



### Auspiciantes Plata:



### Auspiciantes Bronce:



CENTRO DE APRENDIZAJE  
PARA INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS  
*Creciendo Juntos*



RED FINANCIERA RURAL  
*Microfinanzas para todos*

(593-2) 333-2446 / 333-3091  
333-3551 / 3333 550 / 333 3006

info@rfr.org.ec

Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre  
Edf. Century Plaza 1, 8vo. Piso, Of. 24  
Quito - Ecuador