



Finanzas para el desarrollo

RED FINANCIERA RURAL

XIV FORO ECUATORIANO de Microfinanzas

Un nuevo horizonte de
servicios integrales que genere
valor a los clientes

Salinas 10 - 11 - 12
Septiembre, 2014

Con el apoyo de:

Solidario
conmigo

www.rfr.org.ec



Finanzas para el desarrollo
RED FINANCIERA RURAL

Presidente
Fausto Jordán

Director Ejecutivo
Javier Vaca

Responsables de la Memoria:
Yamile Pinto
Paúl Guerra

Fotografías
RFR

Diseño
Adriana Manzano Real

CONTACTO RFR:
Pasaje El Jardín E10-06
y Av. 6 de Diciembre.
Edf. Century Plaza 1, 8^{vo.} Piso, Of. 24
Teléfonos: (593-2) 333 2446 – 333 3091
Mail: info@rfr.org.ec

PUBLICACIÓN GRATUITA
INCLUYE CD

ÍNDICE DE CONTENIDOS

■ Presentación	■ 3
■ Evolución del Foro	■ 4
■ Objetivo	■ 4
■ Agenda	■ 5
■ Introducción	■ 7
■ Resumen, Discusión y Principales conclusiones del XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas	■ 9
■ Testimonios	■ 36
■ Misceláneos	■ 39
■ Resultados	■ 45
■ Conclusiones	■ 47

SÍGUENOS EN:



[/redfinancierarural](https://www.facebook.com/redfinancierarural)



[@rfrecuador](https://twitter.com/@rfrecuador)

www.rfr.org.ec

PRESENTACIÓN

El XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, tuvo entre sus asistentes a Fausto Jordán, Presidente de la Red Financiera Rural (RFR), quien brindó unas palabras de bienvenida a los participantes de este importante evento. De su discurso recogemos la siguiente intervención.

“Tengo una inmensa alegría al poder compartir con ustedes un nuevo encuentro de la Red. Esta es la reunión catorce a la que asistimos, donde se evidencia el crecimiento de la organización gracias a la activa participación de mujeres y hombres interesadas en apoyar el crecimiento del país, por uno que apunta a satisfacer las necesidades de las personas, a través del crédito y la inversión para el desarrollo.

El esfuerzo de las microfinanzas representa algo muy digno. Ha nacido como una expresión para salir de la pobreza, una misión muy grande, que nos obliga a actualizarnos de forma permanente y profundizar los conocimientos, para llegar a nuevos nichos de mercado y brindar mayor cobertura.

Esto tampoco significa hacer cosas repetitivas; profundizar no significa sacar material pétreo de una mina; profundizar, en estos casos, significa que los conocimientos sean más completos, que respondan a una metodología y satisfagan las necesidades de las personas o de los colectivos con técnicas que brinden seguridad y confianza.

Mientras que la cobertura, para nosotros, va más allá de extender el servicio, tiene que ver directamente con encontrar los conocimientos en esas distintas capas de la sociedad, que viene de lo más profundo de los saberes de las comunas rurales, que se va a los espacios urbanos marginales, que llega a las ciudades y viceversa, para que podamos realmente desarrollarnos entendiendo la cosmovisión y realidades de cada sector al que servimos.



FAUSTO JORDÁN

PRESIDENTE RED FINANCIERA RURAL

La capacitación es una herramienta que nos permite crecer, expandir nuestros conocimientos, lo que nos permitirá servir de mejor manera; además nos ayudará a ser más sagaces con el uso de los recursos naturales, con las innovaciones y los emprendimientos y con la organización de la gente más necesitada, porque solos podrán hacer muy poco; pero asociados en las comunas o en las cooperativas, podrán hacer cosas mucho más significativas, que generen valor agregado.

Merecemos un país más próspero, mayor desarrollo, ese es precisamente nuestro desafío; además de entender el marco legal en el que nos desenvolvemos. Ahora contamos con la Ley del Nuevo Código Monetario y Financiero y eso implica que bancos comunales -muy poco tomados en cuenta- y el sistema financiero nacional, en general, tenga que hacer un esfuerzo supremo para que la funcionalidad de las organizaciones e instituciones tengan una respuesta que nos lleve al desarrollo gracias al buen manejo e interpretación del Código”.

Evolución del Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

El Foro, gracias a su gran nivel de participación y acogida, se ha constituido en el evento de mayor trascendencia a nivel nacional en el ámbito de las Finanzas para el Desarrollo.

Los últimos 13 años, el sector microfinanciero a través del Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, ha compartido innovadores temas de especialización, y motivadoras experiencias al abordar aspectos como:

OBJETIVO

Proporcionar a las y los participantes, argumentos y herramientas que contribuyan al descubrimiento de nuevas técnicas y estrategias para lograr una mayor ampliación de servicios financieros a través de espacios de reflexión y análisis de los últimos avances, investigación y la priorización de ideas emergentes.

I FORO:	“Metodologías y herramientas prácticas para la implementación de programas de Microfinanzas rurales”. Quito, noviembre 2001
II FORO:	“Evolución y perspectivas de las microfinanzas en el Ecuador”. Quito, noviembre 2002
III FORO:	“Mecanismos para potenciar el desarrollo de las microfinanzas en el Ecuador”. Quito, noviembre 2003
IV FORO:	“Retos de las IMF en el Ecuador en una industria en pleno crecimiento”. Quito, noviembre 2004
V FORO:	“Consolidación y oportunidades del mercado de microfinanzas en el Ecuador”. Guayaquil, noviembre 2005
VI FORO:	“Diversidad de las microfinanzas en el Ecuador: El rol del Estado y de la cooperación internacional para potenciar su desarrollo ordenado”. Cuenca, junio 2006
VII FORO:	“Microfinanzas para todos con sostenibilidad social y financiera”. Ambato, noviembre 2007
VIII FORO:	“Entorno financiero internacional, marco regulatorio y sistemas inclusivos”. Manta, noviembre 2008
IX FORO:	Rol del Estado para una mayor inclusión financiera de la población ecuatoriana”. Quito, octubre 2009
X FORO:	“Mecanismos de supervisión, profundización en zonas rurales y responsabilidad social”. Quito, noviembre 2010
XI FORO:	“Las microfinanzas en la nueva estructura del sistema financiero ecuatoriano: retos estratégicos para la consolidación del sector” Guayaquil, octubre 2011
XII FORO:	“Creando sistemas financieros inclusivos para el desarrollo sustentable”. Manta, octubre 2012
XIII FORO:	“Un nuevo enfoque orientado hacia el cliente”. Quito, octubre 2013

El Foro Ecuatoriano de Microfinanzas es una inmejorable oportunidad para compartir experiencias nacionales e internacionales, intercambiar criterios y discutir propuestas para promover el eficiente desarrollo, el buen desempeño y profundización de las finanzas para el desarrollo en todo el territorio nacional.

AGENDA

MIÉRCOLES, 10 DE SEPTIEMBRE DEL 2014		
HORA	TEMA	EXPOSITOR-A / RESPONSABLE
13h30-17h00	Registro de participantes y entrega de material	<ul style="list-style-type: none"> RFR
15h30 - 16h30	Charla Técnica previo al Foro: <ul style="list-style-type: none"> Prevenición del sobreendeudamiento como parte del proceso de administración de la cartera de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> José Ayala – Equifax - Ecuador
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 Foro Ecuatoriano de Microfinanzas	<ul style="list-style-type: none"> Autoridades de Gobierno Local y Nacional Representante de auspiciantes del Foro Econ. Fausto Jordán, Presidente de la RFR
18h00 – 19h00	Intervención de apertura al foro: <ul style="list-style-type: none"> Finanzas para el desarrollo, ordenamiento del sistema financiero y el cambio de la matriz productiva en el Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> Eugenio Paladines – Subgerente de Programación y Regulación Banco Central del Ecuador – BCE.
19h00 – 20h00	Charla Magistral: <ul style="list-style-type: none"> Análisis macroeconómico e implicaciones del Código Financiero y Monetario en las finanzas para el desarrollo en el Ecuador 	<ul style="list-style-type: none"> Lenin Parreño – Economista CAF / Catedrático PUCE Moderador: Edgar Carvajal
20h00-22h00	COCTEL DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DEL FORO	
JUEVES, 11 DE SEPTIEMBRE DEL 2014		
<i>“Nuevas técnicas y estrategias para mejorar la propuesta de valor de los servicios financieros a los clientes”</i>		
09h00 – 11h00	Más allá de la inclusión financiera: Un vistazo hacia nuestros clientes y sus necesidades: <ul style="list-style-type: none"> Estrategias ante el incremento de la competencia, marco regulatorio y saturación de ciertos mercados. Emprendimiento.- Desde la subsistencia hacia la transformación productiva Mipyme y Pyme.- Una nueva necesidad de los clientes, ¿cuándo y cómo llegar a este segmento? 	<ul style="list-style-type: none"> Javier Vaca – RFR – Ecuador Pablo Brassiolo - Corporación Andina de Fomento CAF – Venezuela Janeth Pacheco – Banco PROCREDIT – Ecuador. Moderador: Lenin Parreño
11h00 - 11h30	Receso	
11h30 - 13h30	Un gran salto.- ¿Cómo lograr mayor eficiencia en nuestras instituciones? <ul style="list-style-type: none"> Estrategias para la reducción de costos en una institución financiera de desarrollo. Scoring Psicométrico de Crédito: Nueva información para complementar y mejorar las decisiones crediticias. 	<ul style="list-style-type: none"> Roberto Andrade – Banco Solidario – Ecuador Jared Miller – EFL / Equifax – EEUU Moderador: Iván Tobar

AGENDA

13h30 – 15h00	Almuerzo	
15h00 - 17h30	<p>Innovación: ¿Cómo atender a través de servicios efectivos e integrales a nuestros clientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de servicios que integran el desarrollo rural, ambiente y gestión de desempeño social. • Financiamiento con enfoque de cadena de valor. • Educación Financiera, una responsabilidad de todos. Microfranquicias, un servicio aún por explorar. • La gestión de desempeño social como eje transversal orientado hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Gabriel Meza - FONDESURCO – Perú • Ferrán Gelis – CODESPA – España • Andrés Freire – RFR – Ecuador • Luis Ríos – FODEMI – Ecuador <p>Moderador: Marlon Ríos</p>
17h30 – 18h00	<p>Acto Especial de Reconocimiento a IMF de Ecuador – Edición 2014: Entrega de “Certificados de Transparencia” MIX-RFR a las Instituciones de Microfinanzas en Ecuador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MIX – RFR
18h00 - 24h00	NOCHE DE INTEGRACION Y CONFRATERNIDAD	
VIERNES, 12 DE SEPTIEMBRE DEL 2014 “Retos y desafíos para las Microfinanzas”		
09h00 – 11h00	<p>Gestión de las TICs como herramienta para innovación y competitividad al servicio del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías para microfinanzas a nivel mundial: oportunidades y desafíos. • El dinero electrónico: ¿En qué consiste?, ventajas y posibles riesgos para el cliente. • Alternativas para lograr mayor cercanía hacia los clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Corresponsales no bancarios • Uso de dispositivos móviles para acceso a los servicios financieros de desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Raúl Hopkins – Investigador/ Especialista - Perú • Fausto Valencia – Representante del BCE • Alex Molina - Microfinanzas Pichincha - Ecuador • Paulina Arias – Nuevos Desarrolladores nDeveloper Ec. Moderador: Jaime Nuñez
11h00 – 11h30	Receso	
11h30 – 13h30	<p>La gestión del talento humano y la administración efectiva de los riesgos como factores claves de éxito en instituciones de microfinanzas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión del talento humano orientado hacia el cumplimiento de metas en la institución microfinanciera • Nuevo mecanismo para lograr una eficiente administración integral de riesgos en instituciones financieras de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Eduvino López - ADOPEM República Dominicana. • Paúl Noboa - Risknadim – Ecuador <p>Moderador – Carlos Pauta</p>
13h30 - 14h00	<p>Clausura del Foro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retos y Desafíos para las Microfinanzas 	<ul style="list-style-type: none"> • Javier Vaca – RFR – Ecuador
14h00 a 15h00	Almuerzo de clausura	

INTRODUCCIÓN



La situación actual del país nos invita a reflexionar sobre la necesidad de descubrir nuevas técnicas y estrategias para mejorar drásticamente la propuesta de valor de los servicios financieros para las poblaciones vulnerables.

Es un momento para hacer un alto y dar un vistazo hacia nuestros clientes y sus necesidades, lo que indudablemente nos hará notar que las finanzas para el desarrollo han evolucionado y que ahora debemos ver más allá de la inclusión financiera proyectándonos hacia diferentes perspectivas para atender a través de servicios efectivos e integrales las diversas necesidades de los clientes.

Por otra parte el modelo económico en el Ecuador está transitando hacia una nueva agenda de la política pública que tiene que ver con el cambio de la matriz productiva y con ello el desafío de buscar mecanismos para articular a las finanzas para el desarrollo de manera exitosa, con un mayor impacto económico y social.

Con estos antecedentes, este año la Red Financiera Rural (RFR), con el importante 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, organizó el XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas.



MIÉRCOLES,
10 de septiembre del 2014
FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS



Finanzas para el Desarrollo, Ordenamiento productivo y el cambio de la “matriz productiva” en el Ecuador

Eugenio Paladines
Banco Central del Ecuador

El Banco Central del Ecuador (BCE), implementa objetivos como el de apoyar los sistemas de pago a nivel nacional, gestionar el buen manejo de los recursos custodiados como la reserva nacional, la programación y regulación de los agregados monetarios; integración monetaria y financiera regional y trabajar en la inclusión monetaria y financiera para el fortalecimiento de las finanzas de la economía popular y solidaria, razón por la cual el Banco Central está en este Foro.

El objetivo de la presentación es mostrar el contexto del modelo de desarrollo y los desafíos de cambio de la “matriz productiva”.

Modelo de desarrollo

El desarrollo se financia de distintas maneras, por un lado la dinámica de crecimiento hay que generar ri-



queza y crecimiento económico para financiar ese desarrollo, el impulso fiscal; la inserción internacional con la exportación de productos primarios haciendo un buen manejo de los recursos no renovables.

Dinámica de crecimiento

En el 2000-2013, hay un crecimiento promedio del PIB del 4,3%, este es un crecimiento mejor que el de la dos décadas de los 80 y 90, en que fue del 2,4%; pero es inferior al de los 60 y 70 que fue del 5,8%. Esto varía en función del crecimiento per cápita.

Los índices de exportaciones e importaciones de Ecuador pesan más de estos mismos parámetros en América Latina; es decir somos uno de los países que más invierten en la región.

Los recursos fiscales son de todos, en el 2000 se destinaba un alto porcentaje para el pago de la deuda que triplicaba el gasto social y actualmente la inversión social es superior al pago de la deuda.

Por un lado la generación de ingreso, pertenecientes a las industrias, la primera variable es la de los servicios que en el 2013 representó el 54,7% del PIB.

Impulso Fiscal

Los recursos fiscales en el año 2000 se destinaban en un alto porcentaje para el pago de la deuda que triplicaba el gasto social y actualmente la inversión social es superior al pago de la deuda.

El endeudamiento a finales de los 80 y 90, representaba cerca del 85% del PIB y actualmente es del 24%; los bienes de consumo no duraderos importados representaban en los 90 el 10,4% ahora el 12,4%, es decir ahora importamos más.

Las elasticidades de las exportaciones son mayores a 1; es decir, son bienes suntuarios de lujo, y las importaciones son de bienes de consumo.

La evolución de la productividad de Asia con relación a América Latina muestra diferencias considerables; refleja resultados muy diferentes a las nuestras y por eso Corea y el resto de los países crece, por eso se emprendió en el Ecuador el cambio de la “matriz productiva”.

Análisis Macro económico con las implicaciones del Código Monetario y Financiero

Lenin Parreño
Economista de la CAF

Desde el año 94 en adelante se presentaron varios problemas financieros, subía la inflación y se rebajaban las reservas, cayeron los depósitos y la gente prefería tener dólares antes que sucres.

Se deterioraba el sistema bancario y el Banco Central del Ecuador (BCE), inyectaba liquidez, dicha institución perdió credibilidad y posteriormente el Ecuador para el año 99 entró en un proceso de dolarización, y lo que se hizo es calcular la emisión de sucres y el precio del dólar fue de 25.000 sucres cada uno. Se devaluaron los salarios, pero se ajustaron los precios y se implementaron una serie de reformas económicas.

En este contexto se impulsaron programas en educación financiera formales e informales por parte del BCE y la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), para explicar al ciudadano y a las instituciones financieras cómo se iba a proceder con los balances y el retiro de billetes y monedas para cambiar sucres por dólares, ya dolarizado en el 2004 nuestro país sabía que tendría un nuevo ingreso por venta de petróleo a través del oleoducto de crudos y se empezó a hablar de una bonanza estatal de recursos.

Este escenario positivo de recursos se convertía en un símil a una de las cuatro fuentes que sostenían la dolarización y este era el uso que se le iba a dar a esta bonanza y se hablaba que tenía que ir a un recurso de inversión y de fondos es decir, mucho de lo que se habla en el nuevo Código ya se hablaba en el 2002.

Cuando el país se dolarizó se aprobaban leyes al unísono porque había una crisis y se tenía que solucionar un problema y poco a poco se fueron olvidando de las medidas de salvaguardia, es decir no prevenimos antes de que nos llegue la crisis, 15 años después se ha logrado en América Latina bajar la inflación en un dígito.

Cuando se bajó la inflación cae la pobreza y este fue un trabajo continuo de la gente que administra política pública; la dolarización impuso el no endeudarnos mucho, y esto ha ido bajando paulatinamente.

Hoy en día se puede decir que el Ecuador está menos endeudado que en el 90, el país controla su crecimiento económico y ha subido casi el 4% en los últimos años, pero cuando se ven las razones es que existieron cuatro eventos relacionados con obras petroleras como el OCP, en el 2008 se dis-

paró el precio del petróleo y en el 2011 y 2012 se volvió a disparar el precio del petróleo a 112 y hasta 115 el barril.

El Ecuador está a merced de la variación de los precios del petróleo y por eso debe estar seguro, proteger y saber manejar una variable como la que ha existido desde el 2008 por este insumo, donde el país empieza a tener mayores recursos y por ello ha generado mayor gasto de inversión en el sector público y en el fortalecimiento de los microemprendedores que reciben recursos para hacer crecer sus negocios.

En agosto de 2014, se expide el nuevo Código Monetario y Financiero y por primera vez se reemplaza a otra Ley que obedecía a otras circunstancias, lo segundo es que se establece una súper estructura por encima de las Superintendencias de Bancos y Compañías, de Economía Popular y Solidaria y del Banco Central.

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera establece parámetros y el cuarto punto es la implementación de un programa financiero para establecer una reserva.

Un quinto elemento es el redireccionamiento del crédito hacia el sector productivo y esto apoyará el Plan de Desarrollo y el cambio de la matriz productiva, cada banco tiene su especificidad, y el sexto punto es la liquidez para que cualquier sistema monetario funcione, la regulación y control del crecimiento de las entidades financieras, la obtención de remesas producto de la exportación debe estar muy bien explicado mediante un reglamento.

Otro tema que genera mucha expectativa es la tipificación del pánico financiero, sin embargo, se deben establecer mecanismos para que la gente esté

informada; la regulación de la tasa de interés y en el tema de economía popular y solidaria existen nuevas normas y segmentos.

El contexto macro en que se expide este nuevo Código es que el 4% de la economía crece por el consumo de los hogares y esto ha provocado que si la inversión se contrae la gente tiene menos dinero -la economía se detiene- y son el Estado y los empresarios privados los que tiene que apoyar a través de micro emprendimientos al crecimiento de la economía global nacional.

El desempleo está en el 5,5% y el subempleo es del 48%, por ello debe cambiar la matriz, pero esto no se hace de inmediato, es un proceso que requiere de años hasta consolidar una adecuada economía estatal.

La liquidez depende de la producción para el consumo, el ahorro y la inversión y el ahorro es una inversión de las entidades crediticias a microempresarios y esa liquidez sirve para transacciones, el otro es para precaución y el tercero tiene que ver con la especulación, esto depende del ahorro público y privado. Con nuestros ahorros no es suficiente mantener la matriz productiva.

En una encuesta realizada a varios hogares el 25% tiene una cuenta de ahorro y el 41% no ahorra y 2 de cada 5 personas saben que existe un seguro de depósitos y cuánto le pueden devolver cuando una entidad tenga problemas y es a este segmento es al que hay que educarle y todos deben estar preocupados por esta Ley. El Banco Central debe darles seguridad a las personas, credibilidad, mejorar su reputación y darle las condiciones para desarrollarse.

The background features a light blue gradient. A white outline of the map of Ecuador is positioned in the upper half. In the lower half, there are white line-art illustrations of several hands reaching upwards, symbolizing support or service. The text is overlaid on the right side of the map.

JUEVES,
11 de septiembre del 2014

FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

**“Nuevas técnicas y estrategias para
mejorar la propuesta de valor de los
servicios financieros a los clientes”**

Estrategias ante la competencia, Marco Regulatorio y saturación de Mercados

Javier Vaca
Director Ejecutivo Red Financiera Rural

El tema de la competencia y saturación de mercados se vive día a día, existen instituciones de microfinanzas, bancos, ong's y otro tipo de instituciones crediticias y en Ecuador hay una alta competencia entre instituciones de microfinanzas.

Los actores más grandes son los bancos y las cooperativas del segmento 4, las ong's y las cooperativas del segmento 3, y también hay del segmento 2 y 1 y cajas de ahorro, pero también existen los chulqueros y esto significa que el microempresario tiene más alternativas e inclusive existen dos tendencias:

- El Down Scaling en el que solicitan montos muy pequeños e inclusive están los discapacitados y refugiados que son atendidos por las grandes instituciones y
- El Up Scaling tiene que ver con instituciones que van subiendo el monto de prestaciones y estas dos tendencias a veces pueden encontrarse.

En Ecuador existe una expansión de mercados con instituciones que se desarrollan desde la localidad donde todos los socios se conocen y no necesitan mucha metodología y los requisitos de prestación son menores, pero siguen creciendo y se trasladan a las grandes ciudades y este modelo implica que cuando se cambian ya no conocen a sus clientes y necesitan metodologías para llegar al cliente y esto crea competencias.

Los síntomas de la competencia son la constante rotación del cliente y esto tiende a aumentarla; otro síntoma es la rotación del personal, otra es la apertura de nuevos mercados y segmentos creando nuevos créditos para otros grupos y eso implica varios cambios metodológicos.

Esto ocasiona un incremento de la morosidad ya que los clientes son compartidos con otras instituciones y al final crece el número de usuarios mal atendidos porque cada institución ofrece nuevos servicios, tasas más altas para éstos y por último esto produce clientes insatisfechos a los que hay que atenderles en todas sus necesidades específicas.

La tendencia es una segmentación de clientes por niveles de ingreso, presupuestos, costos o el nivel de vida, se los va ubicando por segmentos y finalmente lo que hay que entender es que el cliente está "al centro" y todas las estrategias son para captar un grupo pero enfocados a cubrir con todos sus deseos. Finalmente el campo regulatorio legal ha cambiado constantemente y se crearon varias normas y tasas para cada tipo de institución, pero ahora hay un Código Integral Monetario y Financiero para regular a todas las instituciones y eso es muy bueno ya que hay que segmentar a sus clientes y por último hay que trabajar en diagnósticos para analizar sus segmentos o evaluar los productos para mejorar la calidad de servicios, fidelizar a los clientes y evitar que estos se cambien a la competencia.

El emprendimiento vinculado a la subsistencia

Pablo Brassiolo,
Investigador Económico de la CAF

La productividad mide la eficiencia con la que interrelacionamos los recursos productivos para producir bienes y servicios, es decir, la combinación de la mano de obra, el capital físico y el capital humano. América Latina, desde el año 1960, no ha tenido un crecimiento similar a la productividad promedio en el mundo, es decir, el problema fundamental de desarrollo para esta región es un problema de productividad y no de mano de obra, capital humano o de inflación.

Para entender la productividad debemos poner un foco en la empresa y en el emprendedor que es quien hace innovación en la producción, toma riesgos y los maneja; y estos son fuente de inspiración de nuevos emprendedores.

No todos tienen las características de ser buenos emprendedores, pues se necesitan aptitudes empresariales, talentos, formación, motivación, y además el entorno debe acompañarles con financiamiento inicial, red de contactos insumos de calidad y otras cualidades.

En América Latina una de cada 3 personas de la población económicamente activa maneja su propio

negocio y es un emprendedor, en Ecuador existen muchos emprendedores y pocos que brindan trabajo a más de 3 personas.

Las estadísticas que manejamos nos dicen que 8 de cada 10 trabajan en emprendimientos masivos en Estados Unidos mientras que en Ecuador 4 de cada 10 los hacen. En Ecuador casi el 70% de los emprendimientos no tiene empleados, y el restante tiene entre 1 y 3 empleados y solo el 1% tiene más de 10 empleados, estos índices se repiten en otros países de Latinoamérica, lo importantes es que existan emprendimientos que produzcan más y ofrezcan mejores ingresos.

Lo que se necesita en América Latina es que se ofrezcan mejores condiciones para que los microempresarios crezcan y contraten a más empleados y que produzcan más, en este territorio más del 25% tiene la posibilidad de desarrollarse y un 75% que tienen menos probabilidad de surgir y que tiene que ver con un acceso de emprendimientos.

Existen estudios que comparan algunos países de Latinoamérica con EE.UU. La dinámica de las dimensiones ocupacionales según encuestas se clasifican en categorías de auto empleados, América Latina 29% y en EE.UU el 6%; y en muchos casos los emprendimiento en Latinoamérica nacen por el desempleo.

Los estudios sobre qué les falta a las microempresas para crecer dicen que existen buenas ideas para avanzar pero no hay el financiamiento para ellas; hace falta capacitación financiera y capacidades gerenciales y esto mejora la empresa y le ayuda a crecer y en otros casos existen muchas barreras legales para que no se desarrollen.

Existen otros estudios que demuestran que si no se levantan en conjunto todas las restricciones las empresas no pueden crecer más es, decir, tienen que conjugarse varios factores para que se produzca el crecimiento.

Según las empresas en Latinoamérica en 40 años de vida han crecido dos veces mientras que en Estados Unidos en 40 años hay empresas que lo han hecho 40 veces más, es decir, deben mejorar todas las condiciones económicas, jurídicas, de capacitación, acompañamiento y personal con habilidades de mejor relación de los obreros y que tengan un entorno más saludable.

Lo que se necesita en el Ecuador es una transformación productiva que genere nuevas y mejores oportunidades de emprendimiento y posibilitar que surjan sus negocios, hay que focalizar la ayuda en empresas jóvenes, nuevos tipos de negocios.



Mypime y Pyme una necesidad del cliente

¿Cuándo y Cómo llegar a este segmento?

Janneth Pacheco,
Gerente Banco Procredit - Ecuador

La misión de Banco Procredit es ser un banco orientado al desarrollo económico y social, los segmentos a los que atiende ya no los denominan microempresas, ahora se las entiende como pequeñas y medianas empresas y lo que se busca es fomentar las condiciones de ahorro y finalmente el enfoque es de banca social y ambientalmente responsable.

El banco está presente desde hace 14 años generando empleo con comportamiento ético, y para cumplir la misión durante estos años se ha visto una serie de cambios dinámicos que incorporan nuevas estrategias para servir mejor a los clientes.

En el 2010, se implementó la estrategia de segmentación dividiendo los mercados, agrupando características especiales, lo que hace Procredit es atender clientes y por eso se hizo un análisis de cada uno de ellos, sus servicios, como se desarrollan y se reorganizó el banco para responder a las necesidades individuales.

Los clientes que recibieron créditos de entre 20 mil y 30 mil dólares y otros menores a 10.000 dólares; según estudios realizados estos concluyeron que era necesario especializarse y lo importante es asociar las empresas por sus especificidades y así brindar servicios específicos para ellos.

Las grandes empresas son más productivas y son manejadas por los mejores talentos y siendo un banco con enfoque claro, eficiente con disciplina y confianza.

El personal de la institución se ha renovado y trabaja con el equipo necesario y mejor, pero además se selecciona el personal y se lo evalúa constantemente. El banco brinda financiamiento responsable y por eso ofrece a las empresas el “Banco de la Casa”, que ofrece todos los servicios que una empresa necesita, es decir, integralmente a los clientes y sus necesidades y el otro segmento que se atiende es a personas donde la gente encuentre confianza en la administración de sus recursos.

Procredit quiere ser un banco sólido pero sencillo y claro para que los clientes se sientan en confianza y eso depende de la preparación del personal y el diálogo continuo con los clientes.

Se ofrece un banco para las empresas y por eso se ha hecho cambios desarrollando relaciones personales y duraderas, eligiendo a quienes se pueda y quieran ayudar; los clientes si se sienten satisfechos fortalecen sus lazos y si eso se logra se encuentra que están cubierta todas sus necesidades pero con eficiencia y calidad.

El Banco cuenta con un 50% de clientes exclusivos, no todos pueden crecer de la misma manera y por eso los servicios son especializados. Las estrategias de Procredit a nivel de Ecuador y de los tres continentes son similares pero responden a las normativas financieras vigentes, esto se logró con transformaciones profundas entre las que se destacan la implementación de un servicio de banca universal que ofrezca todas las respuestas financieras que el cliente lo requiere; se han centralizado las funciones operativas en la matriz; se optimizaron todos los procesos; se desarrolló un sistema de manejo ambiental eficiente; se optimizó la optimización de recursos y espacios.

Se mejoró la rapidez de los sistemas transaccionales en efectivo, se modernizó el sistema para ser más rá-

pidos y eficientes y se hacen esfuerzos locales e internacionales para preparar al personal en calidad humana y crítica y se realiza una exhaustiva selección del nuevo personal.

No se busca vender al cliente los productos sino entablar un dialogo de negocios que cubra todas sus necesidades, las áreas del negocio son la cara visible del banco y se mejora constantemente la calidad del servicio.

No se pretende crecer en número de clientes sino ofrecer calidad a los que existen, diferenciado el servicio para cada necesidad; no buscan una cobertura agresiva a nivel nacional e internacional, lo que se busca son clientes emprendedores y por eso se buscan mercados cerca de sus negocios.

Se cuenta con puntos de servicio 24/7 que operarán automáticamente, las oficinas más atractivas, funcionales y amigables. Las proyecciones financieras no buscan la más alta rentabilidad, los micro emprendedores se manejan con rentabilidades apropiadas. El banco tiene una alta calificación por parte de los clientes.

Estrategias para la reducción de costos en una Institución Financiera de Desarrollo

Roberto Andrade,
Catedrático Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Cuando se trata ejercer acciones en el campo de las microempresas se debe analizar el entorno, saber dónde se está pisando, para formular estrategias, desarrollo de metas, es decir, un ámbito para la toma de decisiones. En el Ecuador lo que está sucediendo en la actualidad, es que las tasas de crecimiento o del negocio si bien se mantienen en niveles interesantes del 10% ha venido desacelerándose, cuando este síntoma empieza a aparecer en nuestras economías se hace necesario cuestionarse si estamos bien con la estructura de costos o no, o si hay un ritmo de desaceleración como parte del negocio lo que nos indicaría claramente una fragmentación negativa.

Para el mes de julio el país se ha recuperado, con respecto al año pasado, pero no se ha llegado a los niveles del 2011 y 2012, es decir, los niveles de rentabilidad están bajando de a poco y esto ocurre en todos los sectores. Si bien es cierto que no siempre se presentan niveles de crecimiento

del 20 o 30%, pero este crecimiento se espera cuando los mercados maduran y en esta madurez también buscan otro tipo de actividades con potenciales diferenciadores, lo que les hace más atractivos.

Las microempresas tienen el 13% en toda la economía

La microempresa tiene una participación de 13.600 millones en toda la economía, sin embargo, las carteras de consumo y microempresa son las que en este tiempo han tenido una reducción de crecimiento y esto ha obligado a todos los microempresarios a buscar mecanismos de eficiencia. Tomándose en cuenta que si se desagrega por tipo de industrias lo que llama la atención es que las cooperativas como tal son las que tienen mayor participación en el mercado de las microfinanzas, desde el 2002 presentando crecimientos importantes en su cartera.

En el caso de la banca pública se presentaron tasas de crecimiento muy acelerados del 100% en la cartera el año pasado, en este año vemos que se ha frenado un poco.

La tasa de crecimiento del riesgo está en niveles del 33% y en estos dos meses se ha desacelerado; el nivel de crecimiento del riesgo está siendo más rápido que el de la cartera y por eso es necesario poner especial atención y tomar medidas precautelares.

El índice de morosidad también está teniendo tendencia al aumento del 2013 al 2014 ha pasado del 4 al 7%. Actualmente se cuenta con una estructura de cobertura del riesgo en todas las entidades pero esto puede tener un impacto en los costos y por eso es necesario estar analizando constantemente este escenario.

Sobre las amenazas externas, todos deben informarse para mitigar el riesgo y es necesario estudiar esto internamente para saber qué se hace con esos resultados, y pensar en el desarrollo de nuevos productos, optimización de sistemas existentes, control de costos y cambios en la estructura organizacional, es decir, buscar nuevas formas de competir e incrementar los ingresos y disminuir los costos.

Las empresas deben estar al día con las necesidades del cliente, hay que saber individualmente qué es lo que buscan y que requieren. Y se debe aplicar un cambio de los productos que ellos necesitan para saber con cuál llegar a ellos y con qué tarifas, ya que solo el 20% de los clientes trabajan con una sola entidad y el 80% con varias.

La estructuración, es saber qué productos se deben proporcionar, qué precios se deben establecer, qué clientes son rentables y por qué, qué tan eficaz es la estructura de agencias y oficinas, cómo es la atención y cómo se debería medir la gestión. Una de las herramientas es tener un modelo de costos para saber cuánto cuesta la estructura del negocio y del soporte.

Se debe empezar a tener sistemas equilibrados de información de los tiempos de atención, cómo está la atención del personal, cuál es el nivel de calidad que se está ofreciendo al cliente, cómo está la satisfacción del cliente interno y externo y cuál es la productividad.

Si bien el monto de colocación ha crecido en niveles de 3000 dólares promedio del monto de otorgamiento si se consolida la información por cliente, está con niveles de 6 o 7 mil dólares promedio de endeudamiento, eso significa que no existen incentivos para atraer clientes que soliciten créditos menores a 3000 dólares por los costos altos de operación.

Se debe lograr mejores niveles de eficiencia, puntos de atención adecuados al número de clientes, revisar los servicios que se ofrece y potenciarlos, aplicación del Score como herramienta de apoyo en la estructura de costos y en definitiva todo el personal debe estar comprometido para aplicar todas las estrategias.

En conclusión todas las herramientas, modelos matemáticos y estadísticos son complementarios a las actividades de mitigaciones de riesgos y reducción de costos.

Scoring

Psicométrico de crédito

Jared Miller,
Director para América latina de EFL

El Laboratorio de Finanzas Empresariales EFL (por sus siglas en inglés), es el proponente de una encuesta que combina información no-tradicional con análisis sofisticados y técnicas de modelización para crear puntajes de crédito o “scores” altamente predictivos que son entregados vía una plataforma de tecnología escalable.

El EFL utiliza un proceso propio de solicitudes psicométricas sobre la base del perfil psicológico, inteligencia, habilidades de negocio y honestidad de un emprendedor, para medir el riesgo y el potencial futuro.

Como ejemplos sabemos que: para mejorar la vista se cuenta con lentes, para mejorar el oído existen auriculares pero para un asesor que requiere un olfato no se tiene nada y por tanto hay diferentes maneras para captar clientes y quisieron ver que podían hacer con la tecnología para fortalecer y dar una superpotencia a través de los asesores.

Según un estudio realizado los principales riesgos en microfinanzas a nivel global son el sobre endeuda-

miento, precio del crédito, competencia y gerencia de riesgos, muchos de ellos presentan cifras de aumento en los últimos años.

Se sabe que hay más o menos 5 millones de personas que cuentan con poca información y ¿qué se puede hacer a través de las nuevas tecnologías para ayudar a entidades financieras a ingresar a mercados donde históricamente el crédito más pequeño es muy bajo?.

Lo que se quiere es ingresar con esta herramienta para aumentar las colocaciones controlando la mora. Cada vez es más fácil dar créditos a personas con poca información entonces cómo se puede crear información confiable sobre personas si no contamos con esta, históricamente se ha hecho esto es a través del olfato.

Lo primero es saber cómo se analiza a una persona X que creó una empresa y cómo lo hacen, se saca la foto de la persona en su aplicación de crédito y la califican por dos formas diferentes, primero la simetría de la cara y el otra es que lo van calificando así: los más “buen mozos” son más propensos a ser aprobados y los menos “buen mozos” no.

Jared Miller comenta cómo nació esta encuesta... Un grupo de MBA's y doctores en economía, pendientes de la inclusión financiera se unieron en Harvard Estados Unidos para saber qué podían hacer con la tecnología que existe en el mundo para impulsar la inclusión financiera.

Pero según el EFL los más "buen mozos" son menos propensos a pagar su crédito y los menos "buen mozos" son más propensos a pagarlo, y piensa que en muchos aspectos el olfato es así de las referencias, de ver el techo o el piso pero, el olfato también influye en nuestra condición de seres humanos.

EFL es una empresa que se deslindó de la universidad en el año 2010, y creó un Score Sicométrico de Crédito, al final de cuentas lo que se quiere hacer es agregar un nuevo ingrediente a la toma de decisiones.

Un emprendedor es un conjunto de varias cosas, tiene una capacidad de pago, algo que lo hace buen emprendedor, habilidades de negocios, inteligencia fluida y otros aspectos pero, poder generar flujo no es suficiente, también se necesita voluntad y otros aspectos relacionados con ética, honestidad, actitudes y perfil psicológico.

A través del EFL sabemos más de este potencial cliente y podemos tener una idea de que va a pasar con este crédito.

En el reclutamiento se plantean una serie de preguntas de este estilo ya que manejar una microempresa es un trabajo y hay ciertos aspectos que nosotros podemos captar con esta encuesta, entonces desde el 2006 a la fecha, se ha adaptado esta idea original que viene del reclutamiento y predice éxito micro empresarial.

En ética y honestidad, podemos preguntar qué porcentaje de personas es propensa a robar; podemos preguntar a una persona eres honesto si o no y nos va a decir que sí; hay muchas personas que piensan que son honestas pero en un mundo de deshonestos, nos preguntamos, qué tan deshonesto es tu percepción del mundo?

Algunas personas piensan que la suerte tiene mucho control sobre su vida y otros que tienen menos suerte y son algunas series de estas preguntas que nos dan una idea de cómo es esa persona y a través de este cuestionario digital se crea un puntaje de tres dígitos y cada entidad decide donde quieren colocar sus cortes, no se dice que una persona es buena o mala.

La aplicación de esto es en diversos mercados, uno clásico es clientes no incluidos, personas que tocan la puerta pero que no tiene mucha información y esta herramienta permite saber si serán buenos pagadores o no.

El puntaje EFL se divide en cuatro cuartiles, el puntaje bajo es el Q1, el Q4 es el más alto, y luego lo que se ve es qué tan bien predicen riesgo. Finalmente Miller indicó que lo que predice éxito en un país no puede ser igual en otro, por eso se hacen ajustes a los modelos de acuerdo a la realidad de cada país.

Financiamiento con enfoque de cadena de valor

Ferrán Gelis
Representante CODESPA en Ecuador

Fundación Codespa, es una Ong Española de cooperación para el desarrollo su misión es dar la oportunidad a personas que no la han tenido en países en vías de desarrollo, está presentes en siete países con 17 delegaciones y en Ecuador lo está desde hace 10 años.

Codespa trabaja con el objetivo de generar empleo, formas de reinserción laboral y asistencias técnicas vinculadas al tema de acceso y creación de mercados y el servicio de asesoramiento de microfinanzas como una herramienta para mejorar los dos aspectos, así como también trabaja en ejes transversales como género y medio ambiente.

En Ecuador se ejecuta acciones desde hace algunos años en temas de accesos a mercados, a través de pequeñas cooperativas de productores y en temas de microfinanzas y es en los últimos años que se ha visto una conjunción de estas dos líneas.

En este sentido se presume que hay una saturación de mercado urbano marginal sobre todo en sobre endeudamiento que se puede apreciar y paralelamente hay una necesidad real de inclusión financiera en las zonas rurales que están totalmente desatendidas.

También hay el factor de gestión del desempeño social que muchas instituciones al revisar sus desempeño social resulta que no estaban alineados con sus misión ya que muchas de ellas iniciaron en zonas rurales y se fueron trasladando hacia las zonas urbano marginales y es ahora el momento de poder volver y abrir ese mercado que no es nada fácil.

Según el último censo agropecuario existen más o menos 840.000 unidades productivas de ellas el 63% es menor a cinco hectáreas y del total aproximadamente un 7% ha recibido financiación de varias instituciones incluidos chulqueros y familiares.

El mercado rural está con problemas de financiación tanto en oferta como en demanda, los servicios están alejados, existe falta de innovación, el crédito público no ha llegado mucho y fundamentalmente existe un desconocimiento de la demanda y no conocemos ese mercado, hay debilidad de garantías, educación en general y un desconocimiento de la oferta por parte del productor, eso significa que las instituciones intermediarias tienen una alta percepción del riesgo más alta que la real.

Existe una serie de interactores conectados para proveer un bien o servicio a un cliente final, hay actores intermedios de la cadena que en un momento del proceso son propietarios de ese bien o producto pero el principal problema es la financiación a los productores.

La diferencia entre cadenas de valor y productivas, es que en las primeras las relaciones se dan en formas horizontales y verticales más eficientes con un enfoque de mejorar conjuntamente y en las cadenas productivas las condiciones de los productores son muy difíciles, así por ejemplo, un oficial de crédito que analiza a un microempresario en la zona urbana aplica un enfoque de cadena y en contexto rural las cadenas son más largas y complejas y ese es el reto a afrontar para aplicar una buena financiación.

Cuando se analiza esa cadena alrededor de un productor individual del área rural se observa que existen muchos factores que pueden ayudar, para bajar la presión del riesgo y determinar que el traslado del riesgo se hace hacia el cliente.

Para aplicar este enfoque hay una multitud de herramientas y de instituciones que lo aplican de una o de otra forma, lo principal es levantar información y conocer el mercado.

Posteriormente se entra a analizar la empresa ancla que puede ser privada o asociativa, es decir, hay que conocer dónde nos estamos metiendo y con estas herramientas entender el negocio, realizar un estudio de mercado para realizar alianzas.

el tema de la implementación se lo trabaja desde dos vertientes tanto fortaleciendo la demanda como la oferta, y al final se debe crear una vinculación entre ambos.

En el tema del fortalecimiento de la oferta hay que fomentar el tema de desarrollo del producto financiero adecuado a la cadena que se va a financiar, hay que ejecutar temas de capacitación de personal, adecuación de formatos y procedimientos y aplicar un marketing rural en gente que no tiene buena formación financiera.

También existen los sistemas de apoyo entre varias instituciones para trabajar con toda la cadena, un ejemplo es el trabajo de la Ong Española en Sigchos-Cotopaxi con varias cooperativas de producción de granos y se trabaja en otras localidades de la Sierra dirigidas a potenciar cadenas productivas.



La educación financiera como una responsabilidad de todos y las microfranquicias

Andrés Freire,
Coordinador de Desarrollo de Productos
Red Financiera Rural

La Financiera Rural tiene cuatro años haciendo educación financiera, hay cosas que no nos han funcionado; pero también hay muchas cosas que en la actualidad se hacen bien, es por esto que se necesita implementar procesos de aprendizaje.

¿Por qué se debe hacer educación financiera? Muchos piensan que es incrementar el negocio, otros dirán por cuidar al cliente, algunas entidades dicen porque nos toca, mientras que otras por responsabilidad y balance social.

A nivel del negocio el impacto de la educación financiera bien ejecutada aumenta el porcentaje de renovación de crédito, ayuda poco a poco a reducir el porcentaje de morosidad, permite concientizar al cliente para que no se sobre endeude, ayuda a aumentar el saldo promedio que hay en cuentas, en ahorro e incrementa al ahorro programado.

Cada día existen menos clientes exclusivos en el Ecuador, el porcentaje de activación de cuentas y

de renovación de créditos que son un indicador de satisfacción del cliente, muestran cifras reveladoras sobre la saturación y atención hacia algunos sectores.

Es necesario elaborar un programa bien desarrollado sobre educación financiera, aprobado por el Directorio, con materiales adecuados a la metodología a utilizar, cada vez más el destino del crédito hacia el cliente va hacia el consumo, otro problema es la suplantación de nombres de hijo o parientes, el nivel de cumplimiento de los derechos y obligaciones que siempre están en letra “chiquita”.

Una institución debe hacer charlas para mantener un contacto directo entre el cliente y la institución.

La Red Financiera ha capacitado en los 3 últimos años a 4900 personas.

Las campañas educativas a través de los medios de comunicación son un complemento que puede funcionar mucho, sin embargo, estos no son los mecanismos que garantizan que se llegará en un 100% a los clientes de las microempresas.



Lo más exitoso es que las empresas integren la educación financiera en sus procesos y esto significa que en todo momento el cliente recibe educación financiera en todas las etapas del proceso de endeudamiento crediticio.

El reto es que a nuestros niños y jóvenes debemos darles educación financiera para que aprendan a ahorrar, cómo funciona un banco o una cooperativa ya que ellos serán los futuros clientes que serán el motor de las entidades financieras.

Como Red Financiera Rural la primera lección aprendida es que si la cabeza de la institución no está involucrada con el tema de la educación financiera el proyecto tiende al fracaso.

Se necesita plantear objetivos para saber qué es lo que se quiere hacer, a cuánta gente se quiere llegar,

cómo se lo va a lograr y con qué materiales para poder evaluar los niveles de impacto.

Microfranquicias, un servicio por explorar

Un nuevo producto a ser considerado son las microfranquicias, éstas son una forma de hacer negocios para usted pero no por usted, así por ejemplo la persona que tenía la farmacia “X” en su barrio operaba de una manera informal y cuando asume una nueva marca tiene que regirse a la metodología de esta empresa quien le abastece de todos los productos y con esto la ganancia es superior.

Existen tres formas de procesos para las microfranquicias: deben ser simples, sistematizados y sostenibles en el tiempo así para las instituciones de microcréditos la colocación de microfranquicias de impacto puede volverse muy atractivo ya que genera empleo e involucra a grupos vulnerables.

Gestión del Desempeño Social como un eje transversal orientado hacia el cliente

Luis Fernando Ríos
Gerente General del
Fondo de Desarrollo Microempresarial FODEMI

La preocupación principal de toda institución financiera es satisfacer al cliente, el FODEMI es una institución que trabaja con crédito microempresarial, nació con el apoyo de Visión Mundial Internacional que se encuentra presente en más de cien países.

Su enfoque principal está dirigido a mejorar y brindar una mejor oportunidad de vida a los niños a través de la alimentación, salud y educación con el propósito que tengan una mejor perspectiva de vida.

Esta institución no hace diferencia de religión, raza o género e interviene a través de proyectos de desarrollo en áreas bastante pobres; atiende a más de 750 poblaciones pobres.

Son parte de la Red Visión Mundial Internacional que empezó en 1993 y cuenta actualmente con 37 IMF's que están en todo el mundo y tiene más de un

millón de clientes y tiene una cartera de 580 millones de dólares; el 67% de clientes son mujeres. Ha logrado impactar a más de 3 millones de niños a sostenido a más de 1'338 000 empleos.

El FODEMI tiene 19 años en el mercado, es una organización sin fines de lucro que se inició en 1995, nace con el apoyo de Visión Mundial Internacional con el enfoque de apoyar al sector micro-empresarial, propicia la inclusión financiera especialmente en el área rural, ofrece el mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes y microcréditos financieros.

La calidad de la cartera se basa en que la institución está enfocada en cumplir con la misión de la organización, la gestión de desempeño social permite llegar a cumplir con lo proyectado, la inclusión financiera responsable y justa.

Para llegar al cumplimiento de la misión se utilizan herramientas como el PPI, que permite conocer si se está trabajando con personas pobres, el 32% de los clientes están bajo la línea de pobreza y se busca atender a más personas, para medir el impacto del

crédito el resultado es que el 7.48% mejoró su calidad de vida.

FODEMI también aplicó otras herramientas como Smart Campaign y los principios de protección al cliente y de igual manera con la Red Financiera Rural se terminó el levantamiento de encuestas de satisfacción, deserción y morosidad de clientes vía online.

Los resultados de aplicar herramientas van en beneficio de la organización ya que se conoce la calificación de desempeño social, esto permite que esta organización tenga una mejor perspectiva de crecimiento.

Los retos son seguir trabajando en la aplicación de programas y herramientas sociales para lograr el mejoramiento continuo y fortalecimiento de la gestión de desempeño social y contribuir al desarrollo sostenible de esta organización y sus clientes.

Un desempeño social sostenible permite que la IMF alcance un equilibrio entre lo financiero y social contando con clientes satisfechos y a eso debemos apuntar todas las organizaciones crediticias.

La organización cuenta con un equipo de profesionales que trabajan para servir a las personas de las zonas rurales.



The background features a light blue stylized map of Ecuador in the upper half and several hands reaching upwards in the lower half, all rendered in a white outline style. The text is positioned in the lower right quadrant, overlapping the map and hands.

VIERNES,
12 de septiembre del 2014
FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

**“Retos y desafíos
para las Microfinanzas”**

Nuevas tecnologías para microfinanzas a nivel mundial: oportunidades y desafíos

Raúl Hopkins

Profesor e investigador principal de CENTRUM, Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El avance de la tecnología en todos los campos motiva a implementar nuevos proyectos, plataformas virtuales y buscar las herramientas necesarias para mejorar la gestión.

Ante estos desafíos, es imperativo implementar mecanismos que generen mayor cobertura, mejoren los sistemas de control y permitan generar satisfacción entre los clientes, asociados y usuarios, además de cubrir con las expectativas generadas.

Para esto existen varios mecanismos y puntos a tomar en cuenta tal como los que se detallan a continuación.

Global Findex

Esta base de datos incluye un conjunto de indicadores que miden cómo las personas ahorran, piden préstamos, hacen pagos y gestionan el riesgo.

Los datos son resultado de una encuesta al azar realizada el año 2011, que abarca 150.000 adultos en 148 economías.

Permite comparar los niveles de inclusión financiera alcanzados por los diversos países del mundo.

Un contexto cambiante

El número de suscripciones a teléfonos móviles en países en desarrollo pasó de 200 millones en el año 2000 a 3.7 billones en el 2010.

El número de usuarios de Internet creció 10 veces en el mismo período. Lo que nos demuestra que estamos en un contexto cambiante.

La oportunidad

Si bien alrededor del 80% de la población de América Latina accede a teléfonos móviles, sólo un tercio tiene acceso a servicios financieros formales

La inclusión financiera en Ecuador es a través de:

- Cuentas bancarias
- Servicios de ahorro
- Préstamos
- Otros servicios financieros

Con cuenta bancaria (% de adultos)

Promedio Mundial	50
Altos ingresos	89
Asia del Este y Pacífico	55
Europa y Asia Central	45
América Latina y el Caribe	39
Ecuador	37
Asia del Sur	33
Africa del Sub.Sahara	24
Medio Este y Africa del Norte	18

Ahorro formal (% de adultos)

Tipo de economía	%
Promedio Mundial	22
Altos ingresos	45
Asia del Este y Pacífico	28
Europa y Asia Central	7
América Latina y el Caribe	10
Ecuador	15
Asia del Sur	11
África del Sub. Sahara	14
Medio Este y África del Norte	5

Tarjeta de crédito (% de adultos)

Tipo de economía	%
Promedio Mundial	15
Altos ingresos	50
América Latina y el Caribe	18
Ecuador	10

Préstamos

En el Ecuador 11 % obtuvieron un préstamo de instituciones financieras formales, pero un 15% lo hicieron de parientes y amigos.

En síntesis en el caso de Ecuador: acceso a cuentas bancarias: 37% (pero solamente 22% en el quintil más pobre), 33% en el caso de mujeres

Ahorro formal 15%, 11% tiene acceso a préstamos de la banca formal

10% tiene tarjetas de crédito, hipoteca 2 %, seguro médico personal 3%.

Oportunidades de las TICs en las microfinanzas

Nuevas oportunidades

1. Dinero electrónico
2. Canales de entrega
3. Remesas
4. Identificación de los prestatarios y seguimiento
5. Un nuevo mapa de los servicios financieros

Canales de entrega

La experiencia más destacada es la de Brasil, que a diciembre de 2011 contaba ya con 152,000 corresponsales bancarios, de los cuales:

- 68 % estaban autorizados a recibir y hacer pagos;
- 62 % procesan préstamos y financiamiento;
- 39 % procesan transacciones con tarjetas de crédito;
- 37 % hacen transferencias de fondos; y
- 26 % pueden abrir cuentas.

Remesas

- El monto anual de remesas internacionales es de más de 400 billones de dólares. Se estima que las remesas internas son varias veces este monto.
- Experiencias novedosas en la India y Filipinas a fin de promover el vínculo entre el envío de remesas y la inclusión financiera.
- El objetivo de promover un mayor vínculo entre remesas e inclusión financiera ha sido mencionado en varios foros internacionales.

Identificación de los prestatarios y seguimiento

Particularmente en África y Asia el problema es la identificación de los prestatarios, dado los elevados niveles de analfabetismo;

El uso de indicadores biométricos como la huella digital ha llevado a incrementos sustanciales en los niveles de repago y seguimiento de los prestatarios.

Reflexiones finales...

1. El proceso de cambios es tan rápido que las actividades de aprendizaje, innovación y adaptación son vitales.
2. Este contexto da particular importancia a espacios institucionales como el de la Red Financiera Rural, a través de su Centro de Aprendizaje de las Microfinanzas (CAMRED).

Sistema de Dinero Electrónico

Fausto Valencia
Representante del BCE

Este Sistema nació en países desarrollados como Hong-Kong (Octopus), Holanda (Chipknip), Estados Unidos (Eagle cash), donde su aplicación dejó resultados favorables.

En países en vías de desarrollo también se evidencia que su implementación favorece el crecimiento y facilita la gestión económica. En Kenia y en Tanzania hay más de 15 millones de subscriptores.

Ahora veamos en realidades más cercanas a las de nuestra sociedad. En Perú se implementó este sistema para las emisiones del Banco Central; en Paraguay se lo utiliza para remesas y pagos, con más de 1,2 millones de usuarios.

Otro ejemplo es el ejercicio que realiza Davivienda, en Colombia, con los pagos de salarios. Hay más de 800 mil colombianos que adquirieron por primera vez un producto financiero.

Objetivo del Banco Central del Ecuador

Gestionar, implementar y administrar el sistema de DINERO ELECTRONICO, para fomentar la inclusión de los sectores marginales del país a los servicios financieros.

Al estar administrado por el BCE, se evita la INTEROPERABILIDAD (complicación de que cada institución emita su propio dinero electrónico y

genere problemas de incompatibilidad y altos costos de conversión para los usuarios), como ha sucedido en otros lugares del mundo. Los más pobres pagan los costos más altos dificultando la inclusión financiera.

Permitirá realizar pagos en dólares de los Estados Unidos de América a través de cualquier teléfono celular, sin la necesidad de contar con servicio de datos, ni con una cuenta en una entidad financiera.

Siempre se necesitará acreditar dólares físicos para tener dólares electrónicos. El dinero electrónico podrá ser canjeado en todo momento por dinero físico y viceversa a través de los centros de transacción asociados al sistema (ventanillas, cajeros).

Además se podrá transferir en todo momento desde cuentas del Sistema Financiero o Sistema Popular y Solidario (cooperativas, cajas, etc).

Beneficios para los usuarios

- Incorporará a los segmentos más vulnerables de la población especialmente en los sectores rurales.
- Incorporación de todos los sectores de la economía.
- Los jóvenes se beneficiarán del SDE.
- Información de los No Incluidos Financieramente, permitiendo con el tiempo, incorporarlos al sistema formal de la economía y beneficiarlos de programas gubernamentales.
- Mejora de la eficiencia del manejo monetario de la economía que se traslade a mejoras en el sector real (mejora productividad).

Uso de dispositivos móviles para el acceso a los servicios financieros de desarrollo

Paulina Arias

Nuevos Desarrolladores Ndeveloper Ec.

Gran parte de la población no tiene acceso a servicios financieros por falta de infraestructura. Esto hace que la exclusión financiera sea evidente y con ello, se limita las posibilidades y oportunidades de los habitantes de las zonas rurales.

Sin embargo, gracias a que la cobertura de la telefonía móvil está llegando a lugares remotos y zonas alejadas de las urbes, las condiciones son favorables para implementar servicios con dispositivos móviles.

Esto permitirá que los habitantes de las zonas rurales accedan de forma fácil y efectiva a servicios financieros que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Otro de los problemas que se debe enfrentar para la aplicación de servicios a través de dispositivos móviles es que en gran parte de estos sectores existe una economía informal, la que debe ser canalizada para permitirles acceder a plataformas que les brinde -a estos potenciales usuarios- facilidades de obtener beneficios financieros que les permita su desarrollo.

Se debe entender que la tecnología posibilita masificar los servicios, estar más cerca de los usuarios, pero



sobre todo, es un instrumento -o debe ser entendido así- que permite el desarrollo económico y social

Para finalizar, se puede decir que la telefonía móvil es una herramienta clave de difusión y crecimiento financiero y un canal adicional para facilidad de clientes tradicionales. También ofrece productos financieros a población no atendida y promueve el acercamiento directo de la cooperativa hacia sus clientes y prospectos de clientes.

Alternativas para lograr mayor cercanía hacia los clientes

Alex Molina
Microfinanzas Pichincha

El tema de los corresponsales no bancarios es una alternativa que ha generado gran acogida por parte de los usuarios del sistema financiero, ya que por un lado permite acercar este tipo de servicios a segmentos que comúnmente están excluidos (brinda mayor cobertura) y por otro lado descongestiona el nivel de actividades y/o transacciones que se realizan exclusivamente en las instituciones, en este tipo bancarias.

Por ello, Banco Pichincha implementó estos canales no bancarios mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

En la actualidad este sistema financiero cuenta con 13.000 puntos en el país que incluye a

229.000 clientes, de ellos el 80% pertenece a una red de microempresarios lo que demuestra la importancia que esta actividad genera para el sector de las microfinanzas.

Con este antecedente lo que busca Microfinanzas Pichincha es atender a los clientes y la comunidad en general a través de un set transaccional y comercial óptimo para sus necesidades personales, familiares y de negocio, buscando soluciones de inclusión al bancarizar efectivamente con productos empaquetados de fácil acceso, apalancando el tema de la educación financiera como una práctica cotidiana.

Para finalizar, el reto de Pichincha Mi Vecino es trabajar para ser el primer modelo integral de atención alternativa financiera de la región, con el mayor indicador de satisfacción en clientes y no clientes y con la mayor profundización geográfica en relación a la densidad poblacional, obteniendo la prioridad de uso transaccional y constituirse en el canal de entrada para la inclusión financiera en el Ecuador.



TESTIMONIOS

FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

Los participantes opinan del XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas



Ivan Tobar, Gerente General Cooprogreso

“Me ha parecido muy enriquecedor los temas que se están tocando en el Foro, son de actualidad creo que están

agrupando las diferentes tendencias que se pueden percibir tanto en el mercado nacional como por efecto en el mercado ecuatoriano”.

“Yo diría como siempre la Red Financiera se ha caracterizado por traer gente experta conocedora de diferentes mercados que nos dan constantemente luces sobre qué es lo que eventualmente tenemos las organizaciones continuar mejorando”.

Pedro Olivo, Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

“Felicitales por la organización por la iniciativa y por los temas y que sigan siempre adelante organizando el Foro, ya que de esa manera nos van ayudando a ir siendo mucho más eficientes”.



Amelia Kuklewicz, Directora Freedom from hunger

En relación a los expositores, “excelentes muy técnicos se ve que son especializados en las áreas que conocen y eso siempre ayuda a profundizar un poco más en la temática en temas específicas y técnicas”.



Luis Rios, Gerente General Fodemi

“Como siempre han tomado en cuenta todos los detalles se ha tratado temas bastante importantes, está todo bien organizado y todo dentro de los tiempos indicados”.



Julio Gualotuña, Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle

“La organización muy bien estoy muy agradecido porque todo va tal cual se programó, el día de la inauguración sobre todo los temas que se trataron y con quienes se trataron lo manejaron muy interesante”.



**Luis Tatés,
Gerente Cooperativa
de Ahorro
y Crédito Padre
Vicente Ponce**



“Sigue con la línea que ha tenido la Red Financiera Rural desde siempre de generar eventos que atraen muchos compañeros que trabajamos dentro del sistema financiero popular y solidario con temas muy interesantes que siempre dan nuevas ideas para trabajar dentro de las instituciones”.

**Freddy Monge,
Gerente General
Banco Nacional
de Fomento**



“Es importante apoyar este tipo de eventos que contribuyen a cada una de las instituciones participante.

A través de estas lecciones aprendidas estamos estudiando poder aplicar en cada una de las instituciones a las que representamos sobre todo el impacto que pueden tener éstas en la gente más pobre, yo creo que es importante llegar a esos sectores más vulnerables y marginados en el país”.

**Patricio Londo,
Participante**



“Es una experiencia interesante yo creo que abordan temas de actualidad que nos permiten a nosotros como funcionarios de institu-

ciones micro financieras tomar nuevas estrategias en cuanto a los productos financieros que nosotros brindamos”.

**Rommel Alarcón,
Gerente de la Unión de
Cooperativas de Ahorro y
Crédito del Norte**



“Como siempre contentos por mirar la organización perfecta que hace la Red en cada una de los foros va

mejorando los ámbitos de acción estamos encantados de los temas que estamos tratando sobre todo la logística con que han manejado”.

“Nuestro agradecimiento como todos los años por esforzarse por realizarse a la medida que las cooperativas lo necesitan”.



MISCELÁNEOS

FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

Facebook y twitter, otro de los escenarios del XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

Las redes sociales de la RFR, fueron un espacio de gran acogida e interacción por parte de los asistentes al XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas.

La actualización constante de contenidos en torno a cada una de las charlas desarrolladas, complementadas con imágenes y testimonios, permitieron que los seguidores de estas redes estén al tanto de todo lo ocurrido a medida que transcurría el evento.



Agradecemos la participación activa de todos nuestros seguidores, y le damos la más cordial bienvenida a quienes se integran a esta red. Más adelante tendremos interesantes sorpresas para ustedes, no dejen de seguirnos!!

“La cabina fotográfica”, un nuevo espacio en el XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

El Foro no fue únicamente un espacio de reflexión, es por ello que se incluyó en esta edición una cabina fotográfica en la cual los participantes tenían la posibilidad de llevarse en una imagen un recuerdo divertido del evento.

El collage que presentamos a continuación es una pequeña muestra de la gran acogida que tuvo esta iniciativa:



Gracias por su
entusiasmo y
excelente
participación !!

Presencia del XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas en los medios de comunicación



Miñaca, Ecuador
24 de septiembre del 2014



PORTADA OPINIÓN FOTO GALERÍAS ENTRETENIMIENTO SUPLEMENTOS

Salinas sede del xiv Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

Salinas, 20 de septiembre del 2014

Con la presencia de destacados académicos se presentó el Décimo Cuarto Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, organizado por la Red Financiera Rural (RFR), en el marco de sus actividades académicas. En este encuentro se analizaron importantes experiencias de cooperación internacional, instituciones públicas y privadas (bancos y entes privados), así como a actividades empresariales. Un nuevo horizonte de servicios integrados que genere valor a los clientes, es el enfoque central a trabajar en los días 19, 20 y 21 de septiembre.

En este foro se trabajará temas de coyuntura e interés nacional en el sector financiero, tales como: la aprobación de la Ley Orgánica Monetaria y Financiera, el nuevo mecanismo organizacional de la "banca productiva", y otros.

Este foro académico se realizará con la presencia del Subgerente de Programación y Regulación del Banco Central del Ecuador, Eugenio Pazmiño, Pablo Ordoñez, Economista Principal en la Dirección de Investigación, Socioeconómica de Cofopare Snc, César José Andrés Lláiz del Laboratorio de Finanzas Empresariales (LFE), a la cabeza de una mesa de debate en el marco del Gobierno Nacional y autoridades correspondientes.

Javier Vaca, Director Ejecutivo de la RFR, indicó que desde los años ochenta desarrolla esfuerzos de cooperación e integración a las acciones de desarrollo dentro de su campo, siendo reconocido. Desde entonces involucrado de la importancia que tiene el sector rural hacia nuestros clientes por ello, en este foro se trabajará este punto desde un contexto, buscando siempre ser innovador y una aplicación profesional.

Este foro académico del XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas será el primer foro de un tipo de microfinanzas de desarrollo como actividad clave para la inclusión financiera en el Ecuador. Presentar modelos y alternativas para mejorar la producción de última generación en los operadores de las instituciones de microfinanzas para que puedan llegar a las zonas más vulnerables de la población.

Finalmente se estructurará un documento con las conclusiones trabajadas en el foro, que permita la planificación de un trabajo futuro coordinado entre las diferentes acciones. Para mayor información de prensa E376020264, Teléfono: 09817471747.

Más Noticias



ecuadorenavivo.com
el periódico que está vivo



Nuestro fin es apoyar desde el sector financiero a las áreas vulnerables de la sociedad, dice Yamil Pinto

Representante de Red Financiera Rural invita a ciudadanía a participar de XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

Publicado el Martes, 02 Septiembre 2014

POV20140902YAMILPINTO 8369d Yamil Pinto, representante de la Red Financiera Rural, manifestó en el segmento Punto de Vista de Ecuadorenavivo, que esta organización civil ha trabajado durante sus 14 años de vida en el apoyo al área rural y otros sectores vulnerables desde el sector financiero.



El Foro Ecuatoriano de Microfinanzas ha sido un espacio masivo de interés y difusión por parte de reconocidos medios de comunicación, de allí la necesidad de éstos por informar las actividades y reflexiones surgidas durante este espacio.

A continuación varios de los medios que realizaron la respectiva cobertura del evento de microfinanzas más importante del año.

El espacio social del XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

El Foro Ecuatoriano de Microfinanzas busca contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las microfinanzas en el Ecuador, y un espacio para ello fue el coctel de presentación del Foro y la noche de integración programadas como parte de la agenda del evento.

Estos espacios sirvieron para crear mejores vínculos entre las instituciones asistentes y generar relaciones no solo comerciales sino también de amistad, reciprocidad y compañerismo, parte de la misión en la que se ampara el sistema económico popular y solidario.

Te recordamos esos
gratos momentos.



Los reconocimientos MIX - RFR

RFR y Microfinance Information eXchange MIX, mantienen desde el 2004 una alianza estratégica, la misma que tiene como objetivo el lograr alcanzar el mejoramiento de la transparencia, calidad y confiabilidad de la información tanto financiera como social de las IMF miembros de RFR, promoviendo así el análisis y los benchmarkings de la región.

Por esta razón, en el marco del XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, el Director Ejecutivo de la RFR Javier Vaca y la delegada del MIX Claudia Levano, realizaron la entrega de los Certificados de Transparencia MIX 2013 a las instituciones que reportaron su información anual.

Reiteramos nuestras felicitaciones a todas las IMF acreedoras de este importante reconocimiento y además extendemos un profundo agradecimiento por su colaboración y participación activa en esta iniciativa.





RESULTADOS

FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

Participación

El XIV foro ecuatoriano de Microfinanzas contó con la participación de 341 asistentes, representantes de 79 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 21 expositores nacionales entre autoridades y profesionales representantes de los diferentes actores del sector microfinanciero, así como 6 reconocidos expositores internacionales de Perú, República Dominicana, Venezuela, Estados Unidos, España.

Del total de participantes el 40% fueron mujeres, el 55% de los asistentes fueron representantes de instituciones miembros de la RFR en tanto que el 45% restante fueron personas involucradas a instituciones no miembros de la RFR.

Evaluación del XIV Foro

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

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



La calificación global del XIV FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS, es de 4,13, equivalente a “Evento Sobresaliente”.

¡La RFR agradece a todos quienes con su participación contribuyeron al éxito de este evento, y espera contar con su valiosa participación en el XV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas!

The background features a light blue gradient. A white outline of the map of Ecuador is positioned in the upper half. In the lower half, there are white line-art illustrations of several hands reaching upwards, symbolizing support or community. The text is centered in the middle-right area.

CONCLUSIONES

FORO ECUATORIANO DE MICROFINANZAS

Javier Vaca
Director Ejecutivo RFR

Dado que el tema central del Foro se orientó en mirar más allá de la inclusión financiera, basándonos en la importancia del cliente y la atención integral a sus necesidades, es pertinente evaluar si logramos este cometido. De igual forma, el Foro se basó en un esquema diverso y progresivo, partiendo del ámbito del entorno macro a nivel económico y a nivel regulatorio, que fue aterrizando en los diferentes mecanismos y herramientas para el desarrollo de productos y servicios orientados a atender a un mayor número de clientes, de una manera eficiente con estándares altos de satisfacción y calidad.

Con este enfoque, las principales conclusiones que se han generado desde mi punto de vista son:

- a) Si bien el entorno macroeconómico es actualmente favorable para el crecimiento de la economía y el sector financiero, debemos aprender del pasado y tener los elementos de política económica que permitan al Gobierno reaccionar ante cualquier eventualidad. Desde este punto de vista el Código Orgánico Monetario y Financiero brinda elementos para una respuesta rápida, además de mencionar algunos puntos para incentivar la inclusión financiera desde el Banco Central como las líneas de redescuento o el dinero electrónico. Sin embargo es una normativa
- b) Se reconoce a las Microfinanzas como una alternativa para el desarrollo socio económico de sectores marginados de la población, por lo que la normativa debería alinearse para promover su desarrollo y los procesos de supervisión deben tomar en cuenta las particularidades del sector.
- c) Dado el incremento de la competencia, sobre todo en zonas urbanas, se requiere que las instituciones de microfinanzas (IMF) adopten nuevas prácticas para su desarrollo, como la segmentación de clientes, la atención integral a los mismos con productos y servicios innovadores, el ingreso a nuevos segmentos de mercado, así como buscando la complementariedad con iniciativas estatales como la participación en el cambio de la matriz productiva.
- d) Para mantener un nivel competitivo en el mercado, las IMF deben buscar optimizar su eficiencia con enfoque de una alta satisfacción en el cliente, lo que le permitirá tener ventajas comparativas en el mediano plazo.
- e) Se presentan nuevos paradigmas por medio de modelos complementarios de evaluación del cliente, como el scoring psicométrico que puede

- generar modelos más eficientes para la selección inicial de clientes y lograr una mayor y mejor profundización y alcance.
- f) La atención integral al cliente con productos y servicios adecuados a cada segmento se puede lograr tomando en cuenta las particularidades de los segmentos, es ahí en donde la atención al sector rural toma un nuevo enfoque con modelos de encadenamientos productivos; la satisfacción del cliente se relaciona con procesos adecuados de gestión de desempeño social; la preocupación por el impacto ambiental generado cobra relevancia; y nuevas metodologías que abarquen modelos integrales de desarrollo para los microempresarios, como las microfranquicias, deben ser tomadas en cuenta.
 - g) La transparencia financiera es un requisito indispensable para las IMF, así también el desempeño social se convierte en el mecanismo idóneo para mostrar por qué las microfinanzas promueven modelos alternativos para el combate a la pobreza y el desarrollo sostenido de los socios y clientes.
 - h) Las nuevas tecnologías se convierten en la complementariedad idónea para proyectar las microfinanzas a otros niveles de eficiencia y adaptación de productos y servicios a la necesidad de los clientes. Dinero electrónico, corresponsales no bancarios y dispositivos móviles, ya no son alternativas, sino realidades que cambian el relacionamiento con los clientes y permitirán que las IMF entren en una nueva etapa de provisión de servicios y competencia.
 - i) A pesar de los avances en el desarrollo de conceptos, metodologías, herramientas complementarias y tecnología, el talento humano sigue siendo el eje central del funcionamiento de las IMF, por lo que la gestión adecuada del mismo es un factor fundamental para el fortalecimiento institucional y tener una base sólida para asumir los nuevos desafíos.
 - j) Con el nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero, sumado al proceso de supervisión emprendido con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y los nuevos esquemas de supervisión que buscan un sistema financiero más sólido como base para el desarrollo económico; la adopción de esquemas adecuados y eficientes de administración integral de riesgos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito y entidades especializadas en microfinanzas, lograrán no solo el cumplimiento de las normativas que están por venir, sino garantizar la base que permita un desarrollo institucional adecuado.

Microcrédito

- Hasta **\$20.000**
- En **48** horas
- Hasta **48** meses

Miryam Sánchez, cliente Solidario desde 2011

**Estos son los números
que nos interesan**



Línea de atención al cliente
1700-765 432
www.banco-solidario.com

Solidario
conmigo



Finanzas para el desarrollo
RED FINANCIERA RURAL

Desde el año 2000 somos la red nacional de instituciones orientadas a las “finanzas para el desarrollo” en el Ecuador.

Entre sus servicios se destacan:

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
(especializados en microfinanzas y finanzas populares y solidarias)

- Adecuación Normativa a la LOEPS.
- Asistencia técnica especializada para instituciones microfinancieras.
- Formación y Capacitación continua.
- Desarrollo de metodología de microcrédito.
- Financiamiento de segundo piso para crédito asociativo.
- Asesoría legal y tributaria.

ESTADÍSTICAS FINANCIERAS Y SOCIALES

- Estudio de pobreza de los clientes.
- Auditoría social institucional.
- Medición de satisfacción de clientes.
- Responsabilidad Social y Balance Social
- Medición de protección al cliente.
- Monitoreo de información financiera social y de mercado.

DESARROLLO INNOVADOR

- Desarrollo de productos de microseguros de vida y desgravamen.
- Desarrollo de productos de captaciones en zonas rurales.
- Programa de educación financiera para microempresarios y pequeños productores.
- Desarrollo de productos de crédito para cadenas productivas.
- Desarrollo de productos verdes
- Implementación del servicio de salud médica familiar
- Core Financiero y Banca Móvil

Información actualizada y de interés, galerías fotográficas y todo lo referente a la normativa del sector microfinanciero popular y solidario, usted lo puede conocer visitando las redes sociales de la Red Financiera Rural.

Síguenos en:



Red Financiera Rural



@rfrecuador

Mayor información: comunicacion@rfr.org.ec

XIV Foro Ecuatoriano de Microfinanzas

Salinas, 10, 11, y 12 de Septiembre 2014

Con el Apoyo de:

Auspiciantes Oro:



Auspiciantes Plata:



Auspiciantes Bronce:



Finanzas para el desarrollo
RED FINANCIERA RURAL

Dirección: Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre
Edif. Century Plaza 1, 8vo. Piso. Of. 24
Telfs: (593-2) 3333-091 / 3332-446 / 3333-551
3333 - 550 / 3333-006
E-mail: info@rfr.org.ec
Quito - Ecuador