



Finanzas para el desarrollo  
RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO

# micro FINANZAS

Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo **ECUADOR**

Edición No. 35 / Julio 2023



Ganadora del Concurso de Fotografía RFD: Fundación ESPOIR

## EXPERIENCIAS

Supervisión y Responsabilidad Social en Instituciones Financieras

## ACADÉMICA:

Cambio climático y los desafíos para las microfinanzas

## ENFOQUE:

El mutuo beneficio es la base de la sostenibilidad

**DISTRIBUCIÓN GRATUITA**



Finanzas para el desarrollo  
RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO

**micro  
FINANZAS**  
Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo ECUADOR

Edición No. 34 / Diciembre 2022

**Presidente:**  
Edgar Carvajal

**Directora Ejecutiva:**  
Valeria Llerena

**Editor General:**  
Bianca Ricaurte

**Consejo Editorial:**  
Valeria Llerena  
Andrés Freire  
Rossana Bonilla  
Bianca Ricaurte

**Fotografías:**  
Banco fotográfico de la RFD  
Pexels.com  
Unsplash.com  
Pixabay.com

**Fotografía Portada:**  
ESPOIR

**Diseño e Ilustración:**  
Mauricio Paredes - RFD

**Contacto RFD:**  
Dir.: Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6  
de Diciembre, Edif. Century Plaza 1,  
8vo. Piso, Of. 24  
Telf.: (593-2) 333-2446 / 333-3091  
Mail: info@rfd.org.ec

# Contenido

## Editorial:

La inclusión financiera y su contribución al logro de los objetivos de desarrollo sostenible 1

## Sección Primera Plana:

Sostenibilidad, factor clave para un sistema financiero inclusivo y socialmente responsable 3

## Sección Análisis:

Balance Social un necesario instrumento de identidad 5

Principios de protección al cliente en organizaciones socialmente responsables 6

La contribución de las ONG para mejorar los medios de vida de la población y el fortalecimiento de la EPS 8

## Sección Experiencias:

Mi equipo de trabajo, la clave para ser sostenible financieramente y responsable socialmente 10

Supervisión y Responsabilidad Social en Instituciones Financieras 13

## Sección Académica:

Cambio climático y los desafíos para las microfinanzas 15

## Sección Enfoque:

El mutuo beneficio es la base de la sostenibilidad 17

## Sección Visión Internacional:

Resultados de la inclusión financiera en Bolivia en un nuevo marco regulatorio 19

## Sección Análisis y Estadísticas:

El valor de la sostenibilidad: Una ventaja competitiva en la era del consumidor consciente 21

Evento, "Una Mirada Diferente a la Inclusión Financiera y al Desarrollo" reunió a destacados expertos 23

Información Estadística Sector Financiero Nacional - CORTE 24

## Sección Miembros:

30



Edgar Carvajal  
Presidente  
RFD

## La inclusión financiera y su contribución al logro de los objetivos de desarrollo sostenible

Son muy variados y decisivos los estudios que se han realizado respecto de la incidencia positiva de la Inclusión Financiera en los caminos orientados hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, cuyas metas se han establecido hasta el año 2030.

Según cada estudio también varía la identificación del número de ODSs que se ven positivamente influenciados por la inclusión financiera lograda por las personas que no eran parte de los sistemas financieros de nuestro país.

El reto que me he impuesto en esta ocasión es identificar aquellos ODSs que se ven directamente relacionados con las ventajas y oportunidades que genera la inclusión financiera. Dicho de otro modo y en contrapartida, mostrar las enormes desventajas y los impactos negativos de quienes aún les aqueja la exclusión financiera y casi en la totalidad de las veces, también la exclusión social.

Aunque podría argumentarse, y con toda razón, que los ODSs, en los que más incide la Inclusión Financiera son, la pobreza (ODS1) y el hambre (ODS2), quizá conviene, por la relevancia de la salud y el bienestar (ODS3), reconsiderar esta priorización.

La insuficiente cobertura de los servicios públicos de salud ya sea por efectos del desempleo, la ineficiencia de los sistemas de seguridad social o las crisis en las que se encuentran las instituciones públicas prestadoras de estos servicios, dejan de lado y por lo tanto excluyen a las personas que requieren de atenciones en la mayoría de los ámbitos, tanto de manera individual como para los integrantes de su familia.

Al no tener posibilidades de acceder a los servicios públicos de salud y tampoco a los servicios privados debido a la marcada limitación de sus recursos, para estos ciudadanos quedan totalmente anuladas las opciones de superar y mucho menos de pre-

venir riesgos inherentes a la salud familiar.

Queda al margen de sus posibilidades el cuidado y monitoreo de mujeres embarazadas; el control prenatal de los niños en gestación; las atenciones post parto para la madre; la alimentación y cuidados apropiados para el neonato; la nutrición apropiada de niños menores de 2 años, período en el que está en juego su desarrollo físico, psíquico y neurológico; los cuidados y prevención de enfermedades que primordialmente requieren los niños en etapa preescolar, escolar y hasta la adolescencia. En fin, la lista de carencias es muy extensa e interminable si sumamos los temas de salud y bienestar de los



# Editorial

jóvenes, de los adultos y de las personas de la tercera edad.

Sin embargo de que lo descrito en el párrafo anterior es muy relevante, nada lo es como el escenario en el que se ven envueltas decenas de miles de personas, al perder su salud y enfrentar a la muerte porque no tienen otra opción.

Con la Inclusión Financiera, al generarse opciones de vinculación con el sistema financiero y con los productos y servicios ofertados por sus instituciones representativas, las personas tienen otras alternativas, otras posibilidades, se generan caminos y se les abre puertas para superar al menos en parte estas condiciones de exclusión.

En las instituciones financieras se encuentran disponibles servicios complementarios que tienen que ver con: micro seguros de salud con cobertura no solo para el propietario de la cuenta corriente o de ahorros sino también para toda la familia; servicios de asistencia y opciones de atención en todas las especialidades; y además, cubriendo la causa más importante de exclusión, con precios asequibles para personas de bajos ingresos.

También se han generado programas específicos para la inclusión financiera de las mujeres, microempresarias, jefas de hogar, en los que se combina el cumplimiento de requisitos financieros para acceder a un crédito con las atenciones mínimas y obligatorias que deben observar en el campo de la salud. Estos programas incorporan la mayoría de las veces etapas preventivas para la detección de cáncer; acompaña-

miento y atención antes, durante y después del parto; campañas dirigidas primordialmente a contrarrestar la desnutrición crónica infantil. No faltan las campañas de educación, prevención y hasta de vacunación.

Estos servicios y programas puestos a disposición de las personas que constituyen la base de la pirámide son muy importantes porque en la mayoría de los casos son la única oportunidad que tienen para superar momentos críticos de salud y se convierten en la tabla de salvación ante la disyuntiva de la vida o la muerte.

La reducción de la brecha de género en la exclusión financiera es tan importante que, de manera similar, las instituciones microfinancieras han creado productos y servicios diseñados para las necesidades específicas de las mujeres. El siguiente nivel lo constituyen los proyectos y programas creados e implementados para la inclusión financiera de mujeres y hasta se aplican metodologías crediticias y de ahorro pensadas e implementadas para mujeres, como es el caso de la metodología de Banca Comunal. Muchos son los ejemplos que podrían compartirse en este ámbito, y además muy exitosos en nuestro país y alrededor del mundo, para denotar la contribución de la Inclusión Financiera al ODS5 – Igualdad de Género.

Aunque el proceso evolutivo hasta llegar al concepto de Inclusión Financiera amerite un análisis interesante y más profundo, si tomamos en consideración exclusivamente su génesis, el microcrédito, llegamos al punto preciso para resaltar la importante vinculación que tiene la Inclusión Financiera con las actividades uni-

personales, microempresariales y de apoyo a la pequeña empresa. En estos sectores productivos se encuentra alrededor del 90 % de las empresas existentes en nuestro país y generan la mayoría de los puestos de trabajo ya sean formales o informales.

Las opciones de acceso y uso a productos y servicios financieros ofertados por las instituciones integrantes del sistema financiero, brindadas a las personas integrantes de micro y pequeñas empresas, ya sea para el desarrollo o el crecimiento de estas, tiene una relación directa con el cuidado de los puestos de trabajo. No solo eso, el autoempleo en el caso de negocios unipersonales, y la generación de puestos de trabajo en las empresas que logran índices de crecimiento que justifica la contratación de personas adicionadas a su propietario, son elementos demostrativos que la Inclusión Financiera, también contribuye al ODS8 – trabajo decente y crecimiento económico.

Con este breve análisis, se puede concluir que la incidencia de la Inclusión Financiera en el cumplimiento de los ODSs nombrados es positiva y en momentos hasta determinante.

El desarrollo económico y social de nuestro país tiene también como factor determinante la Inclusión Financiera, la cual debería apreciarse de una manera más enfática desde los ámbitos gubernamentales, visualizarse como una Política Pública indispensable para principalmente beneficiar a los ciudadanos excluidos financieramente y a su vez honrar la suscripción del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

# Sostenibilidad, factor clave para un sistema financiero inclusivo y socialmente responsable



Econ. Valeria Llerena  
Directora Ejecutiva  
RFD

El sector financiero ha sido evaluado tradicionalmente según el cumplimiento de indicadores financieros orientados hacia la generación de un margen de rendimiento que permita su crecimiento y permanencia en el tiempo. Sin embargo, en la actualidad, esta tarea se complementa con un concepto más amplio, denominado sostenibilidad, entendiéndose al mismo como un nuevo modelo de negocio que tiene como fin comprometer a la entidad financiera y sus actividades con el impacto social, ambiental y económico, en busca de la consolidación de un sector financiero responsable con el planeta, inclusivo con las personas y transparente en su gestión.

Las instituciones financieras se convierten en un actor fundamental para promover el desarrollo sostenible de los sectores productivos del país, al ser los canalizadores de recursos para el financiamiento y el crecimiento de las actividades productivas y de la economía en su conjunto. Para ello, es fundamental que las entidades financieras empiecen comprendiendo a la sostenibili-

dad e integrando este concepto en la estrategia corporativa de la institución; lo que implica el compromiso de la alta dirección, así como la capacitación permanente a diferentes niveles organizacionales, para incluir a la sostenibilidad en la toma de decisiones y en los productos y servicios que se ofrecen a socios y clientes.

Desde el lado del compromiso ambiental, las entidades financieras, más allá de su deber de promover un proceso interno eficiente con los recursos, son actores claves en la generación de productos y servicios dirigidos hacia sectores cuyas actividades sean respetuosas con el medio ambiente y no generen impactos negativos en el mismo. Este financiamiento, no solo minimiza los riesgos a los que están expuestas las entidades financieras, como aquellos legales, reputacionales y crediticios, sino que, a su vez, reduce los costos asociados al crédito, apertura nuevas fuentes de ingresos y fondeo, mejora la imagen de la institución, genera afinidad con la comunidad pero, sobre todo, condiciona y motiva a los dife-

rentes sectores productivos a la adopción e implementación de prácticas positivas que no solo sean amigables con el medio ambiente, sino que apoyen a reducir los impactos que se generan en el mismo.

Desde el ámbito social, las principales tendencias del sector financiero apuntalan a la orientación hacia el usuario financiero y al desarrollo de principios de protección al cliente, obtención de calificaciones sociales, alianzas estratégicas para la contribución al desarrollo del entorno y el fortalecimiento de la inclusión financiera de diferentes grupos de la población. Sin duda, la agenda 2030 y la integración de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas en las estrategias institucionales y en el desarrollo productos y servicios, será una de las principales acciones transversales para generar un impacto positivo en la organización y en la sociedad, pues agrupan varias de estas iniciativas.

La interrelación con las entidades de gobierno, entidades no gubernamentales, cooperantes, fondeadores y otros actores, a

través del intercambio de conocimientos, recursos y metodologías, con el fin de desarrollar hojas de trabajo conjuntas para apoyar a la reducción de los impactos ambientales, promover la inclusión financiera y con ello el desarrollo económico y social, se ha convertido en un factor clave y prioritario dentro del sector financiero; el cual, debe orientar sus esfuerzos hacia los actuales y potenciales socios y clientes, buscando entender sus necesidades e identificar hábitos y requerimientos, con el fin de llegar a un mayor número de población, no solo con los productos tradicionales, sino con productos y servicios específicos que cumplan sus expectativas, mejoren su bienestar financiero

y apoyen a su desarrollo económico y social.

Finalmente, la divulgación de información constituye también un pilar esencial en la gestión dentro del proceso de transición hacia una economía sostenible que combine la rentabilidad a largo plazo con la inclusión social y la protección del medioambiente, y se configura como una herramienta esencial para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, generando un impacto reputacional positivo para las instituciones financieras. Este proceso implica la recopilación de datos financieros y no financieros, así como la evaluación comparativa de los mismos, con

métricas rigurosas que generen confianza a los diferentes grupos de interés.

Sin duda, la sostenibilidad es un concepto que nos compete a todos, desde los ciudadanos, empresas y gobiernos; y, el sector financiero no se queda atrás, más aún, considerando que es el motor que mueve la economía en los países y el mundo. Por ello, es fundamental generar conciencia de la necesidad, no solo de crear valor económico en el medio y largo plazo, sino de buscar la generación de valor ambiental y social, que permita un crecimiento ordenado, pensando en un futuro mejor y más sostenible para todos.



# Balance social, un necesario instrumento de identidad

Juan Carlos Urgilés M.  
Gerente General  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo



Nuestra capacidad para actuar en el mundo está totalmente condicionada al contexto histórico, social, político y económico en el que nos desenvolvemos. No es posible pensarnos sin el otro o lo otro (naturaleza), somos seres marcados por lo gregario de nuestra especie (Graeber, 2014) (Vásquez Andrade, 2010).

En esta magnitud, nuestra libertad de acción está condicionada a la interacción positiva o negativa con el otro, haciendo de nuestra libertad individual algo falaz, es decir solo podremos entender nuestra libertad como un común, como un colectivo (Bautista, 2014).

La acción de toda empresa humana, como evidencia de una voluntad política por hacer que las cosas pasen y no que las cosas nos pasen, pone en evidencia la diferencia entre ser personas sujeto y personas objeto. En este marco conceptual la implementación de

un balance social se constituye en un instrumento que evidencia la identidad institucional, ubicando por una parte, el ser de la institución en la obtención de réditos económicos como principio y fin o el buscar el ser de las personas, circunstancia en las que la actividad es medio, no el fin (Panchi, 2004).

Contar con instrumentos que pongan en evidencia el ser de una institución y permitan servir de medio de navegación para conseguir los fines fundacionales, se tornan de importancia estratégica.

Así un balance social deberá, entre otras cosas, poner en evidencia el cumplimiento del propósito institucional y servir como mecanismo para calificar el buen o mal logro de esta, separando las acciones adjetivas o de maquillaje de las acciones ciertas, contundentes e imbricadas en el que hacer mismo de la organización.

Es necesario tener en cuenta que una organización que está conectada con su contexto y territorio, es decir con un tejido social específico, se debe al mismo y lo que ocurra con este espacio o campo de acción en un mediano o largo plazo retornará a los resultados de la institución. Por tanto, trabajar en el buen desarrollo del contexto es acción estratégica y mecanismo de gestión de riesgos, siendo de tal magnitud que no se puede entender una calificación de riesgo buena en una institución con un balance social mediocre. Por ello la necesidad de incorporar el resultado del balance social en el sistema de calificación de riesgo, como un ejercicio con perspectiva estratégica de sostenibilidad institucional.

Llevar a la práctica lo propuesto, implica un desarrollo conceptual de la normativa y una evolución positiva de las mejores prácticas en la gestión de instituciones financieras.



# Principios de protección al cliente en organizaciones socialmente responsables

Fidel Durán  
Gerente General  
Banco Solidario

**Solidario**  
conmigo

## Un poco de historia

Los principios de protección al cliente nacieron con The Smart Campaign, iniciativa de Acción Internacional creada en 2009 para mitigar la asimetría de poder, información y recursos entre las instituciones de microfinanzas y los clientes pequeños y vulnerables que atienden. El objetivo era crear “un marco en donde los servicios financieros fueran provistos a los clientes de manera segura y responsable”. (The Smart Campaign)

Este esfuerzo surgió de experiencias poco beneficiosas para la población en varias partes del mundo. Sobre endeudamiento, poca información, cero capacidad de reclamo, prácticas que, en lugar de ayudar a la gente más necesitada, profundizaron su situación de absoluta vulnerabilidad. Así nació lo que en definitiva fue el primer estándar global de protección al usuario financiero, acompañado luego -desde 2013- de una certificación de cumplimiento de siete (ahora ocho) principios:

Diseño y distribución apropiada de productos; Prevención del sobreendeudamiento; Transparencia; Precios responsables; Trato justo y respetuoso de los clientes; Privacidad de los datos de los clientes; Mecanismos para resolución de quejas; La Junta y la Alta Gerencia están comprometidas con la protección al cliente y los sistemas de RRHH apoyan su aplicación.

En 2020 el manejo de estos estándares fue transferido a aliados

del Smart Campaign: el Social Performance Task Force SPTF y CERISE.

## ¿Por qué la importancia de protección al cliente?

La sostenibilidad económica de las instituciones es ciertamente indispensable pero insuficiente. Sabemos que para que una entidad perdure en el tiempo, crezca y sea parte de su comunidad necesita establecer relaciones de mutuo beneficio con sus grupos de interés claves, primordial entre ellos sus clientes. La sostenibilidad social y ambiental se suman así a la económica para configurar el triple impacto que genera organizaciones sostenibles y rentables.

La relación con el cliente necesita ser de mutuo beneficio para perdurar y ahí es donde la protección del cliente es vital, sobre todo por tratarse de segmentos vulnerables de la población con recursos económicos limitados y frecuentemente poca preparación académica. Los principios de protección están orientados a apoyar al cliente de manera que su relación con el sistema financiero sea provechosa y de largo plazo. Y si bien este esfuerzo es pensado primero y sobre todo para los clientes, es igualmente sustancial para la salud y crecimiento del sector de las microfinanzas; no podemos sobrevivir si nuestra gestión perjudica a quienes debemos beneficiar.

## Nuestra experiencia

En Solidario fuimos los primeros

en incorporar estos principios en el Código de Ética y en el Manual para Asesores de Crédito en 2010 y así lo reconoció públicamente el Smart Campaign. Estas dos herramientas han sido claves para, de la mano y con el acompañamiento de nuestros Asesores, asegurar que los clientes no tomen obligaciones financieras improductivas y/o más allá de su capacidad de pago. Coherentes con nuestra filosofía de generar relaciones de largo plazo, la protección del cliente y sus principios son parte crucial de nuestras políticas y normativa interna y, sobre todo, de la cultura del Banco y su gente.

Estamos certificados en Protección al Cliente y hace ya 10 años nos sometemos a una evaluación social periódica. Hoy tenemos A+, una de las calificaciones más altas y el reto sigue, la vara siempre es más alta y el sector evoluciona.

Aterrizando los lineamientos a la realidad del día a día, protección significa por ejemplo diseñar y comercializar productos y servicios pensados en la realidad de nuestros clientes y que buscan satisfacer necesidades específicas y generar bienestar financiero. En nuestro caso se traduce en adaptar todas las condiciones del producto, crédito, por ejemplo, a la actividad y capacidad económica del cliente: monto, plazo, desembolso a sola firma sin necesidad de la pareja, sin garantía, desembolso en web que precautela la seguridad y tiempo del cliente, y en los últimos años, evaluación ambiental y social y generación de recomendaciones para mitigar

su impacto ambiental. A esto se suman cuentas de ahorros que permiten transaccionar por web; canales digitales y virtuales que combinan lo digital con lo humano; por ejemplo, nuestra agencia virtual donde -a través de una video conferencia con un asesor- el cliente resuelve consultas y transacciona. Esto le da seguridad y tranquilidad.

Otro producto pensado en sus necesidades son los micro seguros que protegen a este segmento - de por sí vulnerable - de riesgos externos e imprevistos a los que están altamente expuestos. Ante inundaciones, incendios, e incluso terremotos, el seguro marca la diferencia entre poder levantarse de nuevo o cerrar definitivamente su actividad. En el caso de salud incorporamos una oferta diseñada específicamente para este grupo que no tiene cobertura de la seguridad social.

La prevención del sobre endeudamiento es otra arista importante de la protección al cliente. En Solidario establecemos la capacidad de pago mediante el levantamiento de información financiera del negocio y la construcción de flujo de caja junto con el cliente. En este análisis incorporamos también el destino y el plazo del crédito. Y tenemos definido el porcentaje máximo del ingreso disponible para el cliente. Hemos también desarrollado modelos estadísticos de segmentación de clientes por nivel de riesgo que apoya el análisis

crediticio que realiza el Asesor.

En cuanto a transparencia y la necesidad de informar a nuestros clientes, el reto es hacerlo de forma clara, efectiva y en el momento preciso, asegurándonos de que la persona comprende los puntos clave. Trabajamos así en una mejora continua de contenidos y comunicación sobre las condiciones y beneficios del producto o servicio. Contamos con varios materiales como la hoja de información importante que detalla las condiciones y beneficios del crédito, videos y sobre todo la explicación de nuestros asesores.

Tenemos el primer programa de educación financiera, iniciado en 2008, y pensado en guiar a nuestros clientes en el mejor uso de los productos y servicios financieros. Ahora se ha complementado con un programa híbrido orientado a fortalecer sus capacidades de gestión del negocio.

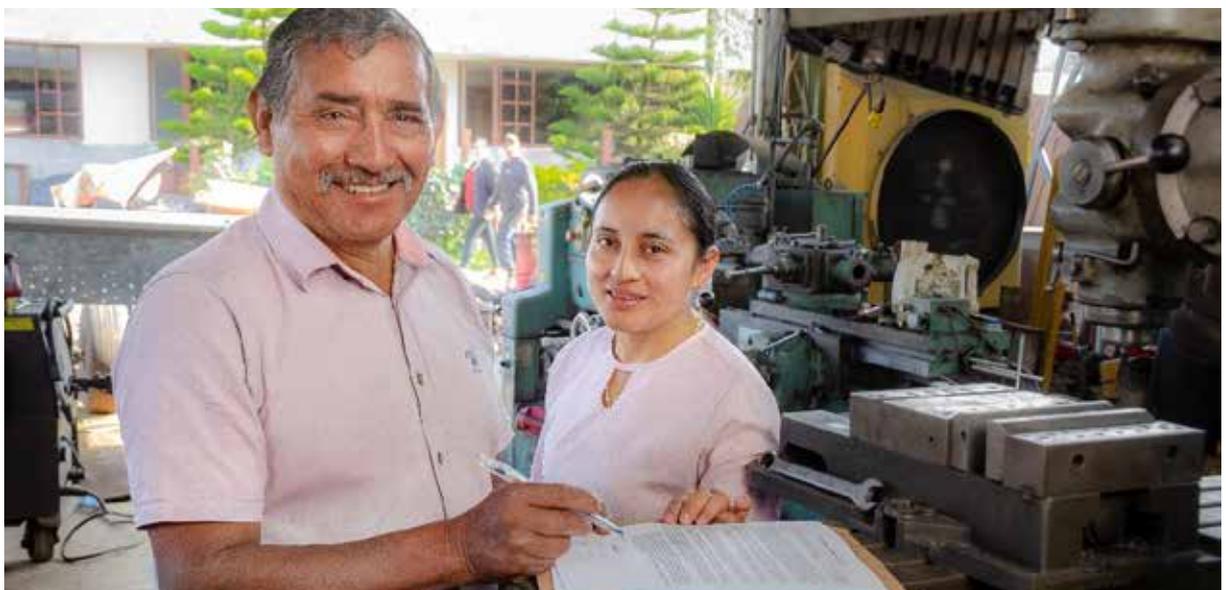
En cuanto a los precios de nuestra oferta, en nuestro país estos están regulados por ley.

Sobre el trato justo y respetuoso nos ha sido muy útil en Solidario la combinación de capacitación recurrente, lineamientos y protocolos, evaluación de la experiencia del cliente y la incorporación de estos conceptos en el esquema de compensación. Tenemos, por ejemplo, claros parámetros de ventas e indicadores para medir

lo que podría ser una venta agresiva. La estructura de incentivos está diseñada para disuadir prácticas en ese sentido, así como de trato incorrecto al cliente. Las consecuencias van desde la pérdida de comisiones durante un mes y de la posibilidad de ascender durante un año, hasta la salida de la organización.

Y así podemos seguir detallando cómo se traducen los principios a la realidad del día a día. Conforme cambia la industria y evolucionan nuestras economías y clientes, los retos de protección también lo hacen. Hoy en día tenemos el mundo digital donde su protección es igual o más retadora. Contamos también con un nuevo factor: la relación del cliente con el ambiente y el reto de que sea una relación mutuamente constructiva.

Sin duda estos esfuerzos de protección son efectivos para institucionalizar prácticas y comportamientos y homologarlos dentro del sector. Pero más allá de eso el espíritu y la convicción de las organizaciones que hacemos microfinanzas son la base para asegurarnos de que estamos aquí para quedarnos, para tener un negocio rentable y sostenible precisamente por ser de impacto positivo en la vida de quienes decimos servir y en la sociedad en general. Eso es lo que nos motiva cada día. Esa, en el caso de Solidario, es nuestra misión social.



# La contribución de las ONG para mejorar los medios de vida de la población y el fortalecimiento de la EPS

Soc. Luis Hinojosa L.  
Director Ejecutivo  
FEPP



Estamos viviendo tiempos difíciles y contradictorios. Desde muchos sectores de la mayoría de la población se espera que el Estado resuelva los problemas de inseguridad, falta de empleo, pobreza, insalubridad, educación, salud, vivienda, etc. Desde la empresa privada también se espera que el Estado no frene la capacidad de producción, inversión, transformación, comercio nacional e internacional, finanzas, crecimiento económico y que las mayorías se incorporen en procesos de producción, transformación y consumo con mayores capacidades. Desde las instancias de gobierno se espera que el sector privado genere recursos para extraer impuestos sobre estos para que complementariamente a los ingresos que obtiene el Estado de la explotación de los recursos naturales que nos pertenecen a todos, busque responder a la satisfacción de las necesidades de las mayorías. Estas expectativas no se cumplen porque cada sector defiende sus intereses, se generan espacios de poder, corrupción, exclusión, inequidades, que llevan a acrecentar los problemas sociales, políticos y económicos.

Es en ese contexto que varias ONG (organizaciones no gubernamentales – que trabajan en muchos campos que los gobier-

nos no atienden pero que buscan el bien común y la solución de algunos de los problemas de las mayorías), tanto a nivel latinoamericano como a nivel ecuatoriano, vienen promoviendo a lo largo de varias décadas, la creación de fuentes de trabajo y medios de vida para los sectores populares, familias, organizaciones y comunidades que se encuentran bajo la línea de pobreza (\$2,8 por día), así como el fortalecimiento de lo que hemos llamado la economía popular y solidaria, a fin de lograr que disminuya la pobreza, se genere un desarrollo local y se mejoren las condiciones de vida de las mayorías.

Este trabajo, intenso, desafiante, arriesgado, valorado y a veces cuestionado, las ONG lo hacemos basados en principios y valores centrados en el bien común, la centralidad de la persona, los derechos humanos de todos, especialmente de los excluidos, los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS), la construcción de una sociedad más justa y solidaria. Para esto contamos con el apoyo de personas, instituciones, organismos internacionales que desde los países del “primer mundo” (y hasta de nuestro país) canalizan recursos (principalmente financieros) para solidarizarse con la población del “tercer mundo” y

promover el desarrollo, pero sobre todo contamos con personal comprometido, con convicciones profundas, que pone su vida, inteligencia y trabajo al servicio de los más necesitados. En la práctica hay ONG más comprometidas y abiertas, con un estilo de servicio y ONG medio acomodadas y cerradas, con un estilo un tanto burocrático asistencial, pero todas buscando el bien común.

Nosotros como FEPP (Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio) valoramos mucho el trabajo de tantas ONG en una diversidad de campos de servicio, particularmente aquellas que promueven las finanzas populares y solidarias y la dinamización de la economía popular y solidaria (apoyando en la producción, transformación, comercio justo, consumo responsable, cuidado del medio ambiente). Nacimos en 1970 de la propuesta del Papa San Paulo VI en la Encíclica Populorum Progressio (1967) que desafiaba al mundo con la creación de un fondo que se constituya con los recursos que en lugar de destinarlos para armas y para las guerras, se los destine para el desarrollo integral de todos los pueblos, porque el desarrollo es el nuevo nombre de la paz. Esta propuesta no fue asumida mundialmente, pero sí en unos pocos países.

Monseñor Rada creó el FEPP en Ecuador como un fondo de crédito para los campesinos pobres (indígenas, afros, montubios, mestizos) con la propuesta de desarrollo integral (pasar de condiciones de vida menos humanas a condiciones de vida más humanas). De una pequeña semilla fuimos creciendo a lo largo de los años convencidos siempre de que el crédito es un instrumento educativo, cultural (ligado estrechamente al ahorro), social, organizativo y hasta político, más que solo un instrumento financiero. Por eso, desde un inicio, lo complementamos con la capacitación (educación, formación profesional), la asistencia técnica (organizativa, agrícola, pecuaria, administrativo contable, comercial), y el apoyo en infraestructura y bienestar. Actualmente contamos con varias instancias especializadas y nos llamamos Grupo Social FEPP.

Hemos apoyado a los sectores populares con más 1200 millones de crédito para la producción agropecuaria, compra de tierras, creación y fortalecimiento de micro-empresas, construcción de vivienda, agroindustrias y comercio justo (como FEPP, luego como cooperativa CODESARROLLO, luego como banco); fortale-

ciendo a más de 500 estructuras financieras locales (EFL – pequeñas cajas y cooperativas de ahorro y crédito); apoyando a 14 redes provinciales de EFL. Estamos entre los fundadores de la RFD.

Profesionalizamos con FUNDER a más de 35.000 jóvenes y adultos en ramas como administración de micro empresas y EFL, producción agropecuaria, manejo de recursos naturales, artesanías, agroindustrias, construcciones y anexos, desarrollo local, educación financiera, con una formación modular y certificación ocupacional. Hemos apoyado a la constitución y funcionamiento de más de 2.600 organizaciones de base y 220 organizaciones de segundo grado; fortaleciendo capacidades de más de 6,000 líderes (as) y directivos. Hemos logrado que más de 63,000 hectáreas de tierra sean adquiridas por organizaciones campesinas, 74,000 legalizadas, 900,000 tituladas, para comunidades indígenas, montubias y afro ecuatorianas. Apoyamos a más de 23,000 SIPAS (Sistemas integrales de producción agropecuaria sostenible – fincas integrales), más de 1,900 microempresas agroindustriales comunitarias o asociativas, más de 700 familias – asociaciones que trabajan en comercio

justo (con CAMARI) con ventas a nivel nacional y exportaciones de más de 4 millones anuales, más de 22 millones de árboles sembrados, 400,000 hectáreas con planes de manejo, 5,700 casas construidas, 127 escuelas, aulas y centros infantiles, 520 sistemas de agua sana y potable (con FEPPCONSTRUCCIONES), etc. Todo esto para generar fuentes de empleo y fortaleciendo la economía popular y solidaria.

En el plano de las finanzas solidarias, varias ONG siguen llegando con el crédito a las familias, grupos, asociaciones y comunidades, orientando su accionar a la creación de fuentes de empleo, a la adquisición de medios de vida y al fortalecimiento de la economía popular y solidaria. Igual que nosotros, tantas ONG siguen trabajando por promover una vida digna, por disminuir las brechas de inequidad, por superar los niveles de pobreza, por incluir en lo social, lo económico, lo financiero, lo político, lo cultural, a los excluidos por la historia, por los poderes políticos y económicos, por el individualismo capitalista, por la falta de solidaridad y de justicia. Seguimos trabajando con entusiasmo, entrega y alegría, es nuestra forma de agradecer la vida.



# Mi equipo de trabajo, la clave para ser sostenible financieramente y responsable socialmente

Entrevista a Belinda Gómez  
Gerente de Microfinanzas  
ADRA Perú



Cada organización tiene un contexto, lo que incluye un propósito o una misión establecida desde su nacimiento, por lo que procurará llevarla a cabo a pesar de las adversidades que se puedan atravesar en el tiempo. De esta manera, ser socialmente responsables y sostenibles financieramente es posible para las organizaciones que atendemos a una población vulnerable, considerando 3 aspectos.

Primero, todas las decisiones que se toman en la organización deben estar plasmados en un Plan Estratégico, los cuales deben estar alineadas al cumplimiento de la misión institucional, con acciones que faciliten su cumplimiento; velando por la sostenibilidad financiera y la adecuada gestión de Desempeño Social.

En segundo lugar, es muy importante contar con indicadores que permitan monitorear las metas financieras y sociales, los cuales deben ser periódicamente revisadas para tomar acciones si estos no se están cumpliendo de acuerdo con lo programado.

Finalmente, todo esto no será posible si no se cuenta con un equipo de trabajo que debe conocer y estar comprometido con esta misión. Pues son ellos quienes

están en interrelación directa con los clientes. Contar con un equipo comprometido es uno de los pilares del éxito.

## En el día a día ¿cómo se pueden llevar a cabo acciones tangibles que faciliten la sostenibilidad financiera y social?

Para promover indicadores positivos de desempeño financiero y social, es importante recoger las ideas, no solamente del equipo de trabajo, sino también de los clientes, quienes saben lo que necesitan. Entonces estas ideas las canalizamos estratégicamente para que coincidan con los objetivos institucionales.

Una de las acciones que hemos llevado a cabo es la de ofrecer los productos crediticios a personas de escasos recursos, con montos pequeños, así como también atender a otro segmento de clientes que ya lograron estabilidad en el tiempo, quienes requieren montos más altos, con lo que se cumple el subsidio cruzado, donde aquellos que solicitan créditos más grandes ayudan a subsidiar a los que solicitan créditos más pequeños.

Otra forma de cumplir la sostenibilidad financiera y social es escalar, es a través de la diversifica-

ción de los productos y servicios en poblaciones no atendidas, buscando atender a una mayor cantidad de personas para lograr el equilibrio financiero sin descuidar el cumplimiento de la Misión.

Un factor diferenciador de las instituciones de Microfinanzas con enfoque de desarrollo es la de brindar además del crédito, servicios de Bienestar integral los cuales fortalecen las capacidades de los clientes y que son valorados por ellos y se logra la fidelización de estos y al estar fidelizados podemos otorgar los créditos con menos riesgo que otorgar a nuevos clientes que recién los conoceremos.

No obstante, considero que la clave principal está en tener un equipo de trabajo comprometido. Quienes puedan brindar los productos y servicios con responsabilidad hacia los clientes y la institución. canalizando las necesidades de la población a ser atendida.

¿Cómo implementan el subsidio cruzado en los Bancos Comunales?

En la banca comunal, a través de las microfinanzas, se otorgan créditos a clientes en diversas situaciones y con negocios de diferen-

tes tamaños. Estos créditos van desde montos pequeños, como \$30, hasta el promedio máximo permitido en el sector de las microfinanzas, que puede llegar a ser de \$3,000 a \$4,000. Aunque se llega a un momento en que los clientes ya podrían acudir a los bancos, sin embargo, se mantienen en su Banco Comunal por haber encontrado el sentido de pertenencia y ellos hacen posible subsidiar a aquellas que necesitan montos más pequeños.

La sostenibilidad de la banca comunal se logra al trabajar con una diversidad de clientes y no limitarse solo a créditos pequeños. A través de la selección entre los propios miembros del grupo, se promueve la inclusión y se forma una comunidad en la que personas con diferentes trayectorias permanecen unidas. En ADRA Perú, hemos implementado la categorización de clientes para asignar líneas de crédito de acuerdo con sus capacidades. También se han introducido productos especializados, como el crédito para mejorar el hogar, que brinda montos más altos, alrededor de \$5,000 o \$6,000, el cual tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las emprendedoras y sus familias.

Nuevamente, estos productos de mayor monto subsidian a los clientes con montos más pequeños, permitiendo un equilibrio en la atención a diferentes necesidades.

La institución también ha respondido a las circunstancias de la pandemia y ha premiado la fidelidad y el compromiso de destacadas socias con montos más altos de crédito, hasta \$3,500 o \$4,000. Esto demuestra la responsabilidad y el compromiso hacia las emprendedoras, así como la capacidad de adaptación para satisfacer sus necesidades cambiantes.

#### **¿Cómo han logrado profundizar en el mercado?**

En áreas remotas y comunidades desatendidas, hemos abordado la falta de acceso a servicios financieros mediante la creación de grupos de ahorro y crédito basados en el modelo de Grupos de Ahorro, Autoayuda y Préstamos -GAAP. El cual consiste en capacitar a las personas en ahorro y desarrollo de ideas de negocio, y posteriormente se les invita a formar bancos comunales, lo que les brinda apoyo continuo. Este enfoque ha llevado a un au-

mento significativo en la cantidad de clientes y ha brindado a estas personas la oportunidad de ahorrar.

Para expandir nuestro alcance, también hemos establecido nuevas oficinas en localidades cercanas a nuestra sede central, lo que permite a las personas acceder a nuestros servicios sin incurrir en grandes gastos de desplazamiento. Esta expansión nos ha permitido llegar a áreas donde antes no teníamos presencia y ha contribuido a la fidelización de nuestros clientes.

Hace una década, implementamos una estrategia de fomento del ahorro en niños como forma de promover la fidelización. Enseñamos a los padres a inculcar la cultura del ahorro desde temprana edad, y organizamos concursos de dibujo y pintura en los que los niños mostraban cómo habían utilizado sus ahorros, como comprar uniformes escolares o útiles, computadora entre otros. Descubrimos que muchos niños lograban cumplir sus sueños a través del ahorro en lugar de gastar en golosinas. En total, logramos involucrar a más de 4,000 niños.



### Finalmente, ¿cómo comprometer al equipo?

La gobernanza efectiva es crucial para lograr la sostenibilidad financiera y social de una institución. Esto implica prácticas de alta dirección que se extienden a todos los niveles, fomentando una comunicación abierta y bidireccional. Durante mis más de seis años como gerente, he aprendido la importancia de escuchar y conocer a las personas para mantener un equipo comprometido y motivado.

Cada individuo es único, por lo que es necesario comprender qué los motiva. Hace años, al tener una conversación con un colega de baja productividad, descubrí que se sentía ignorado y sin la oportunidad de expresar-

se. Para abordar esta situación, invitamos a este colega a formar parte de un proyecto de mentoría que le permitió sentirse valorado y motivado, lo cual agradeció a la institución. Escuchar y ser escuchado resultaron ser aspectos cruciales para motivar al equipo.

Asimismo, es fundamental involucrar al equipo en el proceso de toma de decisiones. Hemos establecido la participación de representantes de cada zona en la planificación estratégica y operativa, además de contar con la opinión de los apoyos. Esto fomenta el compromiso y la responsabilidad de todo el equipo.

Reconocer las necesidades personales de los miembros del equipo también es esencial. Por ejemplo, en mi equipo, más del

45% de las personas están casadas y tienen hijos, por lo que tienen compromisos y responsabilidades familiares. Comprendo esta situación y les brindo flexibilidad para asistir a eventos importantes o tomar tiempo libre en caso de enfermedad. Es fundamental asegurarse de que el equipo se sienta valorado y cuidado.

En resumen, para lograr una institución financiera y socialmente sostenible, es crucial tener una visión clara y saber de dónde venimos y hacia dónde vamos. Sin embargo, los resultados no se lograrán solos. Contamos con un equipo y nuestro deber es hacer que este equipo este feliz y comprometido para lograr clientes felices y fidelizados.



# Supervisión y Responsabilidad Social en Instituciones Financieras

Entrevista a José Auad  
Gerente General  
CRECER IFD



En el contexto de las instituciones financieras, surge la interrogante de cómo pueden ser socialmente responsables y sostenibles al mismo tiempo, ya que tradicionalmente se les asocia con el lucro. ¿Cuál debería ser el compromiso de estas entidades, no solo las ONG, sino todas las instituciones financieras en general?

Una de las dimensiones clave es el órgano de gobierno, que debe reflejar los valores y principios de responsabilidad social que deben estar intrínsecos en el ADN de la organización y de las personas que la conforman. Es importante ser selectivo al incorporar miembros a la asamblea y al directorio, especialmente en el caso de las instituciones sin fines de lucro, para garantizar que tengan el perfil adecuado y respondan al esquema de ser socialmente responsables. Este cuidado en la

selección se extiende también a los diferentes comités que funcionan en el directorio.

Además, es fundamental contar con un adecuado proceso de selección y capacitación de los empleados, para garantizar que sean idóneos y refuercen la cultura de responsabilidad social de la organización. No solo se trata de hacer un seguimiento y supervisión interna, sino también de estar dispuestos a someternos a evaluaciones externas que verifiquen nuestro cumplimiento adecuado de la misión. En el caso de Bolivia, las entidades financieras tienen la obligación de presentar una calificación de riesgo financiero, así como una calificación de desempeño social o responsabilidad social empresarial, lo que asegura una evaluación externa y un cumplimiento normativo que demuestre nuestra responsabilidad social.

¿Por qué ser socialmente responsables?

La existencia de entidades financieras socialmente responsables responde a la demanda de ciertos sectores de la población que no son atendidos por la banca tradicional. Es por eso que es necesario que estas instituciones muestren un ejemplo a seguir para el resto del sector financiero. Su propósito real radica en brindar servicios financieros a aquellos que han sido excluidos por la banca tradicional, y su impacto sostenible puede ser ampliamente aplicado.

En ese sentido, es esencial que las instituciones financieras puedan demostrar en sus acciones lo que realmente son y no solo limitarse a declaraciones de intenciones. Por lo tanto, contar con una estructura interna especializada en la iden-



tificación de indicadores de impacto y medición de resultados, con una periodicidad determinada, como la de doce meses, es fundamental. Por ejemplo, si se declara que se atiende a personas en situación de pobreza, es necesario contar con mecanismos de medición que permitan evaluar cuántas personas en esa condición se están beneficiando de los servicios en un año. De igual manera, si se afirma que se está mejorando la calidad de vida de las personas y sus familias, es importante contar con indicadores periódicos que muestren si realmente se están logrando avances en términos económicos y acceso a servicios básicos como la salud. Es recomendable establecer una pequeña unidad interna que realice mediciones periódicas, como trimestrales, para asegurarnos de estar en el camino correcto hacia el cumplimiento de nuestra misión.

### ¿Cómo garantizar el cumplimiento del compromiso social de las entidades?

El papel del sector público y los gobiernos es fundamental, es

necesaria la existencia de centros de control que supervisen el funcionamiento adecuado de estas entidades financieras socialmente responsables. Esto implica presentar informes de desempeño social y responsabilidad social empresarial, que cuenten con un plan de ejecución que defina las acciones concretas a realizar en este ámbito. Al final de la gestión, se debe enviar un reporte detallado que permita al regulador evaluar si se ha cumplido con lo que se propuso al inicio de la gestión. Estos reportes deben contar con la aprobación de los órganos de gobierno, como el directorio y la asamblea, de la entidad; de esta manera, se establecen filtros internos que aseguran una supervisión y cumplimiento adecuados.

En este sentido, es imprescindible contar con una cadena de supervisión y cumplimiento sólida. Para ello, es importante reconocer la importancia de aspectos clave que no pueden faltar en esta estructura. El cumplimiento de los objetivos y metas establecidos marca la diferencia dentro de la organización

y refuerza el compromiso institucional y gubernamental. Asimismo, es fundamental destacar los esfuerzos realizados por la cooperación internacional en el desarrollo de metodologías y grupos de indicadores que nos permiten evaluar el cumplimiento de la misión y brindar una atención de calidad y calidez a la clientela objetivo. Estas metodologías se han convertido en hábitos institucionales y han sido recogidas por el regulador como prácticas relevantes.

En este tipo de organizaciones, lo básico no es solo proclamar los principios y valores, sino demostrarlos a través de acciones concretas. Es fundamental tener la capacidad y la posibilidad de demostrar que realmente hacemos lo que decimos. Esto implica implementar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, así como la atención adecuada a las necesidades de los clientes. Es mediante la práctica constante y el enfoque en la ejecución de acciones responsables que se demuestra el compromiso y la seriedad de la organización



# Cambio climático y los desafíos para las microfinanzas

*Wilson Araque Jaramillo*  
Vicerrector  
Universidad Andina Simón Bolívar



Las alarmas por la emergencia del cambio climático están prendidas desde hace varios años, lo cual se evidencia de forma directa cuando, en los diversos países del mundo, los veranos cada vez son más fuertes y los inviernos más severos e intensos. Esa variación climática, al final, termina generando una serie de desastres naturales, migración de personas hacia territorios con climas más amigables y, por supuesto, variaciones negativas en la producción agrícola que, como se sabe, es el sostén de la alimentación de los seres vivos que habitan este planeta.

Y, claro, ante esa realidad surgen desafíos multiámbitos orientados a disminuir los efectos negativos que complican en mayor grado la situación climática del mundo. Siendo uno esos ámbitos -desde el espacio del financiamiento para actividades productivas- las microfinanzas; ya que, los negocios de nivel micro y pequeño, si son atendidos con la oferta de productos financieros alineados a los principios de las finanzas verdes, como es de esperarse, serán importantes agentes que, a través de las actividades productivas que realizan, mejorarán su desempeño y, sobre todo, con formas de producción más limpias, se podrán convertir en esos impulsores de los cambios profundos que requiere la reconversión de formas productivas tradicionales hacia aquella que, responsablemente, ponen, al cuidado del medio ambiente natural, como una de las prioridades de actuación estratégica clave.

Para la construcción de ese escenario positivo, es fundamental que, tanto las instituciones financieras generadoras de productos verdes, como los actores productivos demandantes de esos productos, hayan tomado conciencia de la necesidad de cambios ambientales a su forma de producir sobre la base de una creencia real y sincera de lo que se busca lograr y no solo porque haya una exigencia legal o, peor aún, una conveniencia estratégica basada en valores organizacionales opacos que, aprovechando de la potencia del marketing, buscan convencer a la sociedad que son organizaciones preocupadas, de forma sincera, por cuidar el medio ambiente natural.

De ahí, las finanzas para el desarrollo, bajo la modalidad de productos microfinancieros, se pueden convertir en ese vehículo que, desde el sector financiero, se difunda y, sobre todo, lleve a la acción formas de producción que, incorporando los principios de la sostenibilidad, sean capaces de contribuir a la disminución de los efectos negativos del cambio climático global que, cada día, va complicando la vida en el planeta Tierra.

Ahora, claro, para que un producto financiero -como tiende a llamarse "verde"- cumpla con el propósito de ayudar al combate al deterioro del medio ambiente natural, es fundamental que, al interior de los bancos, cooperativas de ahorro y crédito y organizaciones no gubernamentales (ONG)

dedicadas a la finanzas para el desarrollo, se hagan ejercicios creativos que, considerando el conocimiento de la realidad territorial y el perfil de los potenciales clientes financieros, se enfoquen al diseño de productos que, además, de generar rentabilidad para el sostenimiento organizacional también tengan componentes innovadores capaces de cumplir ese doble propósito: rentabilidad organizacional y apoyo a la lucha contra el cambio climático global.

Estamos todavía a tiempo, es vital este trabajo sinérgico multisectorial, ya que, solo así, problemas complejos relacionados al deterioro medioambiental podrán ser afrontados de forma eficaz, eficiente e innovadora. Siendo para ello necesario que, la preocupación por la naturaleza, empiece casa adentro de las propias organizaciones promotoras de prácticas vinculadas a la búsqueda de soluciones ambientales que, sobre los principios de la eficiencia organizacional, por ejemplo, ahorren energía, agua potable, uso de papel y, principalmente, disminuyan el efecto negativo en el incremento de los niveles de su huella de carbono.

Una vez realizados los esfuerzos de la eficiencia organizacional dirigida al cuidado de la naturaleza, será fundamental la puesta en marcha de un plan de acción hacia afuera de la organización, en donde la vinculación con la colectividad se vuelve necesaria al momento de la creación de conciencia y acción enfocada, de

forma integrada, a la mejora del medio ambiente natural y, así, ir creando el escenario perfecto para que las futuras generaciones humanas también puedan tener acceso a una forma vida en donde el bienestar colectivo se sobreponga por sobre todas las cosas.

Ahora claro, en los tiempos actuales, a la preocupación históricamente acumulada por la naturaleza y que, en los últimos años, ha venido en aumento, también, habrá que sumar los efectos vinculados a los daños que generen aquellas situaciones negativas climáticas extraordinarias que, por su fuerza, tienden a impactar duramente al sector productivo de los países. Siendo, para el caso ecuatoriano, de acuerdo a los expertos del clima, el fenómeno del Niño un evento natural que, para finales de 2023, golpeará con dureza a actividades relevantes del tejido productivo nacional como la agrícola, ganadera y turística de los territorios con mayor afectación; apareciendo, de esta manera, más desafíos para espacios como las finanzas para el desarrollo que, por sus características misionales, son las llamadas a prestar auxilio cuando en los lugares en donde operan emergen amenazas que, si no son consideradas a tiempo,

pueden generar impactos negativos cuya recuperación será más costosa que la prevención.

Ante ese escenario, como es de esperarse, surgirán mayores necesidades financieras para las personas y organizaciones productivas afectadas; visibilizándose, así, la necesidad de que, desde los bancos, cooperativas de ahorro y crédito y ONG especializadas en microcrédito, creen, con la debida anticipación, un menú de productos financieros adaptados a esas necesidades extraordinarias que nacerán desde las micro, pequeñas y medianas empresas y, también, de los actores que integran la economía popular y solidaria que, por la dureza, del coletazo climático requerirán de dinero fresco para fortalecer su capacidad de resiliencia productiva.

Y, claro, lo grave de este panorama es que, luego de tres años de pandemia covid-19, un fenómeno natural como el Niño dejará una factura gorda para la recuperación posterior que, a lo único que contribuirá, es a atrasar más tiempo la recuperación de una frágil economía ecuatoriana que venía, desde antes de 2020, en situación de gravedad creciente de su estado de salud.

Finalmente, como se puede observar, existe una relación simbiótica entre el funcionamiento integrado de las finanzas para el desarrollo -dentro de las cuales están las microfinanzas y todos sus productos financieros relacionados-, los efectos negativos del cambio climático global y, también, los impactos de situaciones climáticas extraordinarias que, con el pasar de los años, se tienden a repetir -como es el fenómeno del Niño-.

De ahí, la necesidad que el accionar sistémico de los gobiernos central y locales -más el involucramiento decidido del sector privado, la cooperación internacional, el sector financiero, la academia y demás actores interesados- se focalice en la creación de una estrategia sinérgica dirigida a fortalecer el tejido productivo de los países sobre la base de los principios de la sostenibilidad -económica, social y medioambiental- y, así, atender los desafíos que, para sectores -como el financiero-, se van convirtiendo en el referente para orientar sus esfuerzos como medio que contribuya a la transformación productiva con equidad social, solidaridad, justicia e inclusión de los países.



# El mutuo beneficio es la base de la sostenibilidad

Entrevista a Carmen Velasco  
Co-fundadora  
Promujer



pro mujer

Las instituciones en microfinanzas que se enfocan en la sostenibilidad financiera y social, considerando las necesidades integrales de sus clientes y promoviendo su empoderamiento, a través de servicios complementarios, pueden verdaderamente impactar positivamente en las comunidades a las que sirven.

Al atender a una población que enfrenta múltiples vulnerabilidades, es urgente y esencial abordar su situación desde un enfoque social, considerando que, además de necesidad de servicios financieros, se requiere acceso a salud y educación para mejorar su condición.

## ¿Cómo lograr sostenibilidad?

Para alcanzar esta sostenibilidad financiera, es necesario que las estrategias vayan de la mano del componente social de los clientes; es decir que la institución debe ser socialmente responsable y considerar la integralidad de la persona, para así evitar consecuencias negativas en el futuro.

Para lograrlo, no puede haber espacio para la ineficiencia, ya que esto se traducirá en insostenibilidad o perjudicará a los clientes y se deberán ofrecer servicios inclusivos. Es un escenario de ganar-ganar: si la institución atiende a esta población de manera estructurada e inclusiva, puede lograr la sostenibilidad. **Es cierto que es un desafío, pero es posible si hay determinación.**

Sin embargo, esto no se lleva necesariamente a la práctica, situación que observo con preocupación en la región; por ejemplo, en Perú, a pesar de tener una economía aparentemente estable, el nivel de pobreza es alarmante, llegando al 27,5%. Las instituciones que operan en Perú deben hacer esfuerzos significativos para llegar a esta población y ampliar su base de clientes. Al lograr un número considerable de clientes, pueden obtener economías de escala que les permitan reducir sus tasas de interés y, por lo tanto, lograr una mayor sostenibilidad. No pueden ser sostenibles con una cantidad limitada de clientes, por lo que necesitan crecer y atender a la población de bajos recursos de manera continua.

La banca comercial generalmente atiende a una población que tiene un nivel de vida más favorable. Sin embargo, si las entidades abordan de manera integral las necesidades de sus clientes, no solo otorgándoles créditos, sino también evaluando su nivel de endeudamiento, si tienen vivienda propia, y cómo están en otras áreas de sus vidas, las instituciones se vuelven corresponsable de la mejora de sus clientes. Esto es importante, ya que si se otorgan créditos que no podrán pagar, ni las instituciones ni las personas se benefician. Es fundamental considerar a la persona que solicita un crédito como un socio del negocio, ya que se trata de una relación mutuamente beneficiosa.

## ¿Cómo crecer siendo socialmente responsable?

El crecimiento sostenido, al atender a la población de bajos recursos, es una estrategia para alcanzar la sostenibilidad financiera y, al mismo tiempo, mejorar las condiciones de vida de las personas.

Existen diversas estrategias de crecimiento que han sido efectivas. El marketing es fundamental para garantizar que tengas un producto atractivo que responda a las necesidades reales de tus clientes. Sin embargo, el crecimiento no se limita únicamente a estas estrategias, ya que una cliente satisfecha puede convertirse en una promotora de los servicios, atrayendo a más clientes y contribuyendo a la retención de los existentes.

El crecimiento es fundamental la satisfacción y la percepción de que la institución vale la pena. Para lograrlo, es necesario basarse en tres pilares principales.

- En primer lugar, es crucial garantizar la sostenibilidad ofreciendo productos que se ajusten a la realidad de los clientes y les sean útiles en su día a día. El compromiso de las instituciones con sus clientes implica conocer profundamente sus necesidades, ajustar las intervenciones y ofrecer servicios que aborden los factores que perpetúan la pobreza y la exclusión.
- En segundo lugar, se debe brindar un trato justo y transpa-

rente a largo plazo. Los clientes deben sentir que la institución se preocupa por ellos y que no hay nada oculto en la relación. La transparencia absoluta genera confianza y permite que los clientes vean el progreso y los beneficios tangibles que obtienen al trabajar con la institución.

- Por último, es importante ocuparse de los clientes a nivel integral, monitoreando y mejorando constantemente su bienestar en diferentes áreas de sus vidas. Por ejemplo, en Paraguay se ha implementado un programa exitoso con un semáforo, el cual ha tenido resultados

destacados al permitir que los clientes vean cómo están mejorando en distintos aspectos de sus vidas. Las instituciones deben realizar un seguimiento riguroso de sus números, presupuesto, estados financieros e indicadores de sostenibilidad y rentabilidad.

Las instituciones financieras deben brindar información y recursos que permitan a los clientes tomar decisiones informadas y responsabilizarse de su propio bienestar. Al hacerlo, se genera un efecto multiplicador, ya que cada persona empoderada se convierte en un agente de cambio en su comunidad.

Para lograr que las personas asuman un rol más importante en la protección y mejora de sus vidas, es necesario fomentar el empoderamiento, proporcionándoles herramientas y conocimientos básicos para que tomen el control de su salud, educación y futuro.

Al tener en cuenta estos factores en nuestra actuación y colaborar con otros actores clave en el desarrollo humano de nuestros países, podremos generar una tendencia hacia la mejora de las condiciones de vida de las personas y de nuestros países.



# Resultados de la inclusión financiera en Bolivia en un nuevo marco regulatorio

Néstor Castro  
Gerente General  
FINRURAL



La inclusión financiera habitualmente se define en términos de acceso a una gama amplia de servicios financieros, la capacidad de hacer uso de ellos y la calidad de los servicios prestados. El Centro para la Inclusión Financiera, por ejemplo, señala que “la inclusión financiera plena es un estado en el que todas las personas que pueden usarlos tienen acceso a una gama completa de servicios financieros de calidad, siempre a precios asequibles, de manera conveniente, y con dignidad para los clientes.

Los servicios financieros son prestados por una serie de proveedores, la mayoría de ellos privados, y llega a quienes pueden usarlos, incluyendo las poblaciones excluidas, discapacitados, pobres, rurales y otros”. En tal sentido, se considera a la inclusión financiera como un elemento clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. La inclusión financiera tiene correspondencia con tres dimensiones: el acceso,

el uso y la calidad. El acceso se relaciona con la posibilidad de usar los servicios financieros y los productos de las entidades financieras o la facilidad con la cual las personas pueden acceder a los servicios y productos financieros. El uso se refiere al uso efectivo de los productos financieros. Por su parte, la calidad está dada en función de las características del acceso y uso.

En el caso de Bolivia que cuenta desde agosto de 2013 con la Ley N° 393 de Servicios Financieros que promueve el desarrollo del sistema financiero, siendo importante el fomento de la inclusión financiera, lo que se visibiliza a través de aspectos como la expansión de la cobertura de atención a nivel geográfico, así como en las innovaciones en los productos y servicios que se ofrecen a la población en general. En ambos casos, la aplicación de la tecnología se constituye un factor importante, considerando lo experimentado en particular en las últimas dos décadas. En

el caso de Bolivia, además de las iniciativas de las entidades financieras en el marco de su planificación estratégica, el desarrollo en materia de inclusión financiera tiene un marcado impulso a través de la implementación de distintas políticas públicas que emergen principalmente del nivel central del Estado, así como la emisión de normativa específica por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Entre 2007 y 2022 el nivel de profundización financiera aumentó significativamente, pasando de 31% a 72% el indicador relacionado con la cartera de créditos, mientras que el ratio depósitos / PIB pasó de 39% a 76%. Esto muestra claramente el importante crecimiento de las operaciones principales que llevan adelante las entidades financieras, lo que es consistente con el comportamiento positivo registrado en el ámbito de la economía. En el caso de la cartera de créditos, es importante destacar la diná-



mica generada desde 2014 debido al establecimiento de niveles mínimos de cartera de créditos a sectores priorizados de la economía (sector productivo y vivienda de interés social) a tasas convenientes, además de otros mecanismos asociados. Esto sin duda favoreció el acceso al crédito y dinamizó la economía.

Uno de los indicadores más representativos para medir el acceso y uso a los servicios financieros es la tenencia de una cuenta de depósitos en el sistema financiero, pues se asocia con la capacidad de las personas para acceder a diversos productos y servicios financieros que atienden sus necesidades (pagos, ahorros, transacciones electrónicas, entre otras). En el caso boliviano, es destacable el incremento sostenido en el número de cuentas de depósito observado en la última década, producto de la buena dinámica registrada en el sistema financiero en concordancia con el desempeño de la economía. De esta manera, entre 2012 y 2022 el número de cuentas de depósitos pasó de 6,3 millones a 14,9 millones, con un incremento de 8,6 millones (equivalente a un incremento de 135%). Según modalidad, el número de cuentas en cajas de ahorro creció en 8,4 millones, seguido de cuentas en depósitos a plazo fijo con 0,1 millones y de cuentas a la vista con 0,04 millones.

El comportamiento descrito precedentemente pone en evidencia el importante avance registrado en materia de inclusión financiera en el país en los últimos 10 años, habiendo tenido el impulso del Estado a través de la implementación de distintas medidas en materia de política financiera, destacando, en el caso de los depósitos, el establecimiento de tasas mínimas de interés para los pequeños ahorristas (aquellos con saldos menores o iguales a Bs70.000) que mantienen sus recursos en moneda nacional, ya sea en la modalidad de caja de ahorros o a plazo fijo. Esta medida estableció una tasa de interés mínima del 2% para las cuentas de ahorro y entre 0.18% a 4.10% para los depósitos a plazo fijo (en función del monto), lo que sin duda favoreció la dinámica de las captaciones.

Pese a estos importantes resultados alcanzados por el sistema financiero boliviano en el marco de una nueva normativa, las entidades asociadas a ASOFIN y FINRURAL apoyaron la realización de estudios para medir el impacto de la nueva regulación en la inclusión financiera demostrando que las entidades que más aportan a la inclusión financiera en Bolivia, en términos de incorporación de nuevos clientes al sistema, han sido históricamente los bancos especializados en microfinanzas así como las Instituciones Financieras de

Desarrollo (IFD). Hasta el año 2015, los bancos especializados en microfinanzas lograron una mayor contribución al ingreso de nuevos clientes al sistema, pero, a partir de 2016, las IFD, tomaron el liderazgo.

La mayor contribución reciente de las IFD a la incorporación de nuevos clientes al sistema reflejaría, entre otras cosas, la no aplicación en un primer momento de las disposiciones más representativas de la nueva legislación (techos a las tasas de interés y Cupos de Cartera). Esta contribución de las IFD ha sido muy oportuna porque, al reducirse la disposición de los bancos a atender a los clientes más pequeños, han encontrado en las IFD una fuente de financiamiento institucional que de otra manera no tendrían. De no haber sido éste el caso, los clientes que dejaron de ser atendidos por los bancos no habrían tenido más alternativa que acudir a los prestamistas informales.

En conclusión, el contraste entre el impacto sobre la incorporación de nuevos clientes en los bancos de microfinanzas y en las IFD sirve como el equivalente de un experimento natural para apreciar las consecuencias de la nueva legislación boliviana.



# El valor de la sostenibilidad: Responsabilidad, compromiso estratégico y una ventaja competitiva en la era del consumidor consciente

Por: Mariella Baquerizo  
Managing Director  
Equifax Ecuador

Ser sostenible hoy en día puede marcar la diferencia entre una empresa exitosa y una que se queda rezagada. A medida que la conciencia ambiental y social sigue creciendo, la sostenibilidad se está convirtiendo en un factor crucial en la toma de decisiones de los consumidores. Lo que años anteriores era considerado un valor agregado, se ha transformado en una expectativa básica y necesaria por parte de los clientes. En última instancia, el cliente será quien tenga la palabra final y decida el rumbo de las entidades. Esto ha llevado a las empresas a una redefinición del alcance e integración de la estrategia de sostenibilidad desde una mirada inicialmente de gestión de riesgos a una propuesta integral de capitalización de oportunidades.

En un mundo donde los consumidores están cada vez más informados y conscientes del impacto de sus actividades en el medioambiente y en la sociedad, los presta-

dores de servicios financieros no pueden ignorar la importancia de la sostenibilidad en sus operaciones. Las nuevas generaciones están mostrando una creciente preocupación por el cambio climático, la equidad social, la inclusión financiera y la responsabilidad de las empresas en estos ámbitos. Estos consumidores conscientes no buscan solamente productos o servicios que satisfagan sus necesidades, sino también empresas que compartan sus valores y se comprometan con estas prácticas sostenibles. En este contexto, el sector financiero en general y el de las cooperativas en particular se encuentran en un momento crucial, ya que sus clientes comienzan a mutar y es probable que les exijan un enfoque sostenible antes de decidirse a adquirir sus servicios.

En Equifax, hemos demostrado que es posible conciliar los objetivos de impacto económico y rentabilidad con la integración de factores no fi-

nancieros, denominados ESG por sus siglas en inglés (Environment, Social, Governance) y que refieren a los aspectos ambientales, de cuidado del medioambiente; sociales en donde se incluyen las iniciativas de educación, inclusión financiera y crédito sostenible; y de gobernanza o gobierno corporativo. En este sentido, estamos comprometidos con ser aliados de las cooperativas en su misión de brindar servicios financieros de calidad y promover la igualdad de oportunidades. Para ello, globalmente, en cada uno de los 25 países en los que operamos hemos desarrollado una estrategia que combina estos factores para que las oportunidades no se busquen sólo en el presente, sino que abarquen a las generaciones futuras. Esta iniciativa incluye acciones desde los tres factores con énfasis específico en integración a nuestra propuesta de valor y medición de impacto.

Desde Equifax Ecuador,

acompañados por nuestra operación global, nos encontramos en un proceso de migrar todos nuestros datos a la nube, cumpliendo con altos estándares de seguridad internacional y convergiendo a una estrategia que nos permita alcanzar nuestro compromiso de Neutralidad Cero en emisiones para 2040. Esto significa que las cooperativas ya no necesitan invertir en costosos servidores ni ocupar espacio físico en sus instalaciones para gestionar sus datos, asegurando además mecanismos y plataformas que garanticen la minimización del impacto ambiental asociado. Al eliminar esta carga, las entidades pueden optimizar su eficiencia operativa, ahorrar costos y lograr una mayor eficiencia energética al reducir los recursos dedicados al almacenamiento y procesamiento de información. De esta manera, pueden desarrollar un modelo de negocio sostenible que les permita reducir su huella ecológica y desempeñar un papel positivo en la protección del medio ambiente.

En línea con nuestro propósito de ayudar a las personas a alcanzar su máxima capa-

cidad financiera, nos enfocamos también en empoderar a las comunidades a través de la promoción de iniciativas de educación financiera. En Equifax comprendemos la importancia de brindar contenidos que ayuden a las personas a comprender conceptos financieros y tomar decisiones sólidas. Como aliado, compartimos el objetivo de las cooperativas de promover la igualdad de oportunidades económicas y estamos comprometidos a traspasar este beneficio a sus miembros y clientes a través de herramientas diseñadas para fortalecer la salud financiera, trabajamos juntos para promover el bienestar económico y garantizar un futuro próspero para todos.

Otro de nuestros objetivos de sostenibilidad es la inclusión financiera. Nos esforzamos por garantizar un acceso equitativo a los servicios para todas las personas. Creemos firmemente que cada individuo merece la oportunidad de acceder a oportunidades económicas y mejorar su bienestar financiero. Por ello, no solo en la actualidad, sino desde hace varios años diseñamos el Score de Inclusión,

una solución que aprovecha el potencial de la analítica para incluir al sistema financiero a personas con nula o poca información crediticia; y, con la potencia del Big Data, la analítica, la alta tecnología y la geolocalización continuamos desarrollando modelos y productos que apoyen los esfuerzos de llegar hasta las poblaciones más vulnerables con servicios financieros personalizados.

En conclusión, la sostenibilidad ha dejado de ser sólo un valor agregado para convertirse en una expectativa fundamental por parte de los consumidores y en una ventaja competitiva crucial en el mundo empresarial actual. Al centrarse en este factor, las entidades pueden atraer a consumidores cada vez más conscientes y comprometidos, fortaleciendo su posición en el mercado y asegurando un futuro próspero; además la adopción de prácticas sostenibles, además de los beneficios ambientales y sociales, también puede impulsar la innovación y la rentabilidad a largo plazo de las cooperativas multiplicando el impacto positivo en el Ecuador.



# Evento, “Una Mirada Diferente a la Inclusión Financiera y al Desarrollo” reunió a destacados expertos

El viernes 16 de junio, en el hotel Hilton Colón de Quito, tuvo lugar el evento: “Una mirada diferente a la inclusión financiera y al desarrollo”, el cual fue organizado por la alianza por la inclusión financiera, un grupo de entidades comprometidas conformada por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, Asobanca, Asomif, Asofipce e Icored.

Este evento, que reunió a autoridades, representantes de gremios comerciales y productivos, líderes de opinión y medios de comunicación, contó con una serie de conferencias magistrales y conversatorios. La primera conferencia estuvo a cargo de Michael Chu, profesor de la reconocida Harvard Business School y experto internacionalmente reconocido en el campo de las microfinanzas. Durante su apasionante ponencia titulada “Cómo incide la inclusión financiera en la economía y en las personas: experiencias exitosas”, Chu resaltó de manera emotiva: “Ser pobre es difícil, pero ser pobre y quebrado es peor”. En sus palabras, Chu explicó cómo la falta de acceso a servicios financieros, impide el crecimiento y desarrollo, perpetuando así el ciclo de la exclusión.

Además, destacó que el éxito de la inclusión financiera radica en la intervención social, enfocándose en brindar una opción accesible y efectiva para todos aquellos que lo necesitan de manera urgente.

Otro importante participante en el evento fue David Castellanos, Gerente de Datos y Analítica en Equifax. Durante su ponencia titulada “Inclusión Financiera en el Ecuador: panorama y perspectivas”, Castellanos proporcionó una visión detallada del concepto de inclusión financiera respaldada por datos importantes.

Después de las conferencias, se llevaron a cabo dos conversatorios de gran interés. El primero, moderado por Valeria Llerena, Directora Ejecutiva de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, contó con la participación de María José Roa, Investigadora, Profesora y Consultora Internacional, Evangelina Gómez, Directora Ejecutiva de la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad, y Sebastián Borja, Presidente de la Junta Directiva de la Cámara de Industrias y Producción. Durante este enriquecedor

panel, se reflexionó sobre el hecho de que el acceso a productos y servicios financieros no garantiza una inclusión financiera completa, ya que este concepto es multifactorial y requiere la intervención de diversos actores de la industria y el comercio. Además, se resaltó la importancia de la credibilidad del sector y su regulación, evitando caer en regulaciones excesivamente restrictivas que puedan obstaculizar el progreso económico.

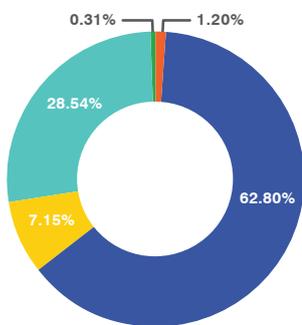
El segundo conversatorio, titulado “Oportunidades para potenciar la Inclusión Financiera en Ecuador: una mirada desde los actores”, fue dirigido por el profesor Chu y contó con la participación de destacados panelistas, entre ellos Catalina Pazos, Miembro de la Junta de Política y Regulación Financiera, Diana Mejía, Especialista de Inclusión y Educación Financiera de la CAF, y Nidia García, Directora de Educación Financiera y Experiencia del Cliente Financiero de Asobancaria. Durante esta sesión, se profundizó en el papel crucial de la buena gobernanza y la educación financiera para lograr la inclusión, así como en la importancia de la colaboración entre el sector público y privado.



# Información Estadística Sector Financiero Nacional - Mayo/2023

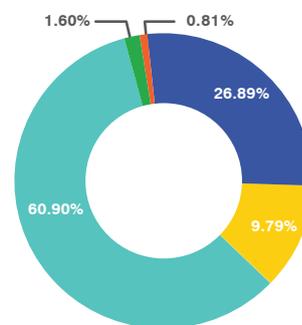
TIPO JURÍDICO	MAY-23			
	CARTERA	CARTERA MICRO	PARTICIPACIÓN CARTERA TOTAL	PARTICIPACIÓN CARTERA MICRO
BANCOS	39,972,300,263.98	3,264,386,108.05	62.80%	26.89%
BANCA PÚBLICA	4,551,888,257.69	1,188,906,721.92	7.15%	9.79%
COAC	18,165,571,708.54	7,393,287,202.92	28.54%	60.90%
ONG	198,932,429.36	194,780,489.25	0.31%	1.60%
MUTUALISTAS	762,645,402.64	97,897,723.76	1.20%	0.81%
<b>TOTAL SISTEMA FINANCIERO</b>	<b>63,651,338,062.21</b>	<b>12,139,258,245.90</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

PARTICIPACIÓN DE CARTERA TOTAL



● Bancos ● Banca Pública ● COAC ● ONG ● Mutualistas

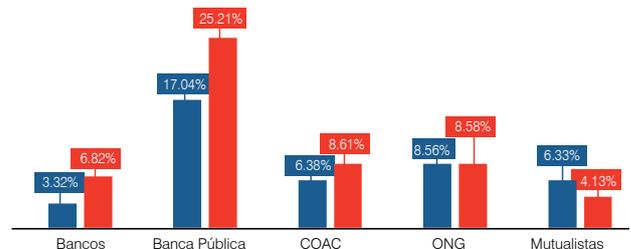
PARTICIPACIÓN DE CARTERA MICRO TOTAL



● Bancos ● Banca Pública ● COAC ● ONG ● Mutualistas

TIPO JURÍDICO	MAY-23	
	CARTERA EN RIESGO TOTAL	CARTERA EN RIESGO MICRO
BANCOS	3.32%	6.82%
BANCA PÚBLICA	17.04%	25.21%
COAC	6.38%	8.61%
ONG	8.56%	8.58%
MUTUALISTAS	6.33%	4.13%
<b>PROM.SISTEMA FINANCIERO</b>	<b>5.22%</b>	<b>9.72%</b>

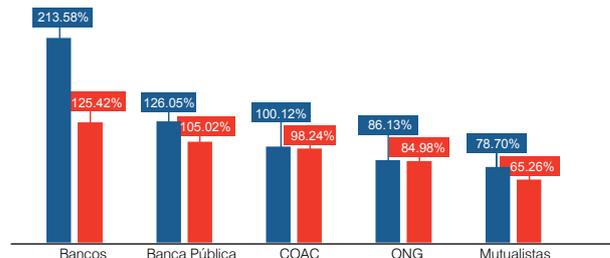
CARTERA EN RIESGO MAY-23



■ Cartera en riesgo total ■ Cartera en riesgo micro

TIPO JURÍDICO	MAY-23	
	COBERTURA CARTERA EN RIESGO TOTAL	COBERTURA CARTERA MICRO EN RIESGO
BANCOS	213.58%	125.42%
BANCA PÚBLICA	126.05%	105.02%
COAC	100.12%	98.24%
ONG	86.13%	84.98%
MUTUALISTAS	78.70%	65.26%
<b>PROM.SISTEMA FINANCIERO</b>	<b>151.09%</b>	<b>104.79%</b>

COBERTURA DE CARTERA EN RIESGO MAY-23



■ Cobertura cartera en riesgo total ■ Cobertura cartera micro en riesgo



## MULTIENLACE

MACROECONOMÍA  
Y FINANZAS

## PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Informes Económicos de Análisis Nacional Periódico

- Pulso Económico (mensual)
- Entre Cifras (trimestral)
- Multidata (mensual)

### Informes Especializados

- Radar Sectorial
- Estudios y perfiles sectoriales
- Charlas económicas
- Estudios económicos y financieros personalizados (customizados).

Juan de Dios Martínez Mera N36-245 y Arosemena Tola. Quito, Ecuador  
atorres@multienlace.com.ec / aguas@multienlace.com.ec

Síguenos en:



/MultienlaceEc



Company/multienlace-ec

[www.multienlace.com.ec](http://www.multienlace.com.ec)

## PRE-VALIDADOR DE ESTRUCTURAS PARA ENTES DE CONTROL

El tiempo es el recurso más valioso que todos poseemos.  
Nuestro propósito es que tus actividades estén realizadas a tiempo.

No pierdas  
más tiempo,  
permítenos  
coordinar una  
demostración

**CORE  
BANCARIO**  
Generador de  
Estructuras

**Entes de  
Control**  
SEPS  
BCE  
UAFE  
SRI



**Mayor información**

**Johanna Luna:** 099-583-5161  
**Dayana Carrera:** 099-289-7248  
**E-mail:** comercial@rfd.org.ec

# PAGA2

Fácil, rápido y seguro

Nuevo Canal Digital de Colocación de Créditos para que los Socios de las Cooperativas compren en la Red de Comercios PAGA2 con facilidad y seguridad. **Este servicio tiene costo cero para la Cooperativa.**

Con PAGA2 las compras son sencillas, ágiles y sin fricciones. Validaciones y conexiones en línea con Registro Civil y firma electrónica de documentos

#### Contactáenos:

Celular: 099 982 8602

E-mail: [comunicaciones@paga2.com](mailto:comunicaciones@paga2.com)

Sitio web: [www.paga2.com](http://www.paga2.com)



## PLATAFORMA VERTICAL FINANCIERA



Banca  
Móvil



Web  
transaccional



Reconocimiento  
facial



Apertura de  
cuenta en línea



Banca Seguros  
Banca Retail



Crédito en línea  
Billetera Móvil

Desarrollamos características diferenciadoras en nuestras aplicaciones de Banca Móvil que permiten a los clientes y no clientes financieros de nuestras entidades acceder de manera remota y digital a productos y servicios financieros, identificando y registrando al cliente por medio de tecnología biométrica como: reconocimiento facial o lectura de huella y la captura de documentos de identificación para determinar que la persona es quien dice ser.



#### Mayor información:

Johanna Luna: 099-583-5161

Dayana Carrera: 099-289-7248

E-mail: [comercial@rfd.org.ec](mailto:comercial@rfd.org.ec)





**Cobranzas**  
Expertos en recuperación en todos los tramos de mora



**Ventas 4.0**  
Canal óptimo a elección del cliente, para obtener una mejor y mayor interacción omnicanal



**Inbound**  
Atención especializada y fidelización de clientes



**Certificación Crediticia**  
Información actualizada, verificada y segura



**Migración Física -Digital**  
Digitalización de documentos



**Actualización Telefónica de Bases de Datos**  
Gestión telefónica a través de procesos customizables de business intelligence



**Bcredit**  
Score de crédito automatizado

 BANGARA

**MÁS**  
que un  
**CONTACT CENTER**



☎ 099 887 5196  
kam@bangara.com.ec  
www.bangara.com.ec  
f in Bangara S.A.

  
**SifizSoft S.A.**  
Soluciones Informáticas



  
**FINANCIAL BUSINESS SYSTEM**  
www.sifizsoft.com  
f y t i n t g

# Financial Business System

se adapta a tu necesidad

## Modalidad SaaS - Servicio en la nube

- Garantiza los procesos de administración, control y monitoreo tanto de la infraestructura como del sistema de manera remota y desde cualquier parte del mundo.
- Seguridad avanzada provista por empresas de talla mundial con certificaciones de alcance global.
- Servicios a contratar son totalmente escalables, optimizando el uso de los recursos financieros.

## Modalidad On-Premise

- Administración propia y centralizada para el personal de la Institución.
- Acceso físico local a la infraestructura manteniendo control directo de la configuración, manejo y seguridad.
- Control de los datos de manera local.
- Actualizaciones en función de los tiempos y recursos financieros de la Institución.

**No importa la modalidad que escojas nuestro proyecto de implantación de Financial siempre es personalizado y con acompañamiento total.**

**SifizSoft tu aliado de transformación digital . . .**

# ¿TE GUSTARÍA DIGITALIZAR DE MANERA SEGURA TUS PROCESOS PARA TUS SOCIOS?

Te ayudamos en la transformación digital de tu institución a través de:

## **BioScan** Identificación y Autenticación



- 1 Mayor seguridad para tus socios:** La autenticación se realiza mediante características faciales únicas que verifican la identidad de una persona, utilizando la información de su documentación registrada en el Registro Civil.
- 2 Experiencia del usuario mejorada:** Fideliza a tus socios ofreciéndoles una atención 100% digital con una experiencia sin fricciones, respaldada por una prueba de vida que garantiza su seguridad.
- 3 Procesos más ágiles:** Nuestra solución es aplicable a una variedad de procesos y etapas del negocio, como la creación de cuentas, solicitud de créditos, apertura de inversiones o captaciones, actualización de datos, entre otros. ¡Haz que tus procesos sean más eficientes y rápidos con nuestra solución!

**¡No te quedes atrás y digitaliza tus servicios con nuestra tecnología de biometría facial!**

**¡Contáctanos ahora!**

✉ [ec-solucionesdigitales@equifax.com](mailto:ec-solucionesdigitales@equifax.com)  
☎ 098 467 9899



## Seguros Suárez

ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS



Ranking según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros / Intermediarios de Seguros.

## ¡Nos es grato compartirles buenas noticias!

Este año Seguros Suárez escaló 18 posiciones para ubicarse en el puesto **#11** en el Ecuador, siendo el **Bróker de Seguros con más crecimiento en el país.**



PERÍODO 2022 - 2023

**¡Gracias por formar parte de la familia Seguros Suárez!**





Finanzas para el desarrollo  
RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO



Cumple la **normativa** de la **SEPS**, **SB**, **BCE**, **SRI** y **Ministerio de trabajo**, realizando una evaluación de su **cumplimiento normativo**, a través de los siguientes componentes:



Gobierno Corporativo



Cumplimiento Financiero



Riesgos



Tributario y laboral



RADAR es una Herramienta dinámica de BI (Business Intelligence) diseñada por RFD, que permite a las entidades financieras obtener información consolidada que aporte al análisis financiero y de mercado del sistema financiero nacional, así como información exclusiva de la RFD.

### Módulos



Información de Desempeño Social



Información Financiera



Información sobre Inclusión Financiera



Información de Mercado



Información Económica



Información de Riesgos Financieros

## CPN a través de la Gestión de Responsabilidad Social, apoya a los damnificados por inundaciones en Esmeraldas

En momentos difíciles, la solidaridad y el apoyo comunitario se convierten en pilares fundamentales para ayudar a quienes más lo necesitan. Esmeraldas, una provincia ubicada en la costa noroeste de Ecuador, recientemente sufrió graves inundaciones que dejaron a numerosas familias damnificadas y en condiciones precarias. Ante esta situación, la Gestión de Responsabilidad Social de CPN, en colaboración con la Oficina CPN Esmeraldas y sus comprometidos colaboradores, se unieron para llevar a cabo una campaña de donaciones con el objetivo de brindar ayuda a los afectados.



El pasado viernes 23 de junio, una comisión de CPN se trasladó a los barrios Tierra Prometida, 3 de Septiembre y Panecillo, ubicados en la parroquia Tabiazo, donde se concentraban algunas de las familias más afectadas por las inundaciones. Con el compromiso y el espíritu de servicio, se hizo entrega de 182 kits de alimentos, 33 pomos de agua, 20 kits de alimentos para perros y 105 kits de ropa y pañales, beneficiando así a más de 100 familias.

Las familias afectadas expresaron su profundo agradecimiento al recibir estos elementos de primera necesidad, los cuales brindarán un alivio tangible en medio de las dificultades que están atravesando. Esta acción demuestra una vez más el compromiso de CPN con la comunidad y su determinación de hacer una diferencia positiva en la vida de las personas.

## Finalización de capacitación Escuela de Negocios en convenio con el Centro de Capacitación FUNDEL

En la ciudad de Ambato se llevó a cabo el evento de clausura de los talleres de capacitación en educación financiera y escuela de negocios en FUNDEL, contando la participación de 15 estudiantes, docentes y personal de la Cooperativa Virgen del Cisne se realizó la entrega de certificados e incentivos a todos los participantes.



El Ing. Santiago Sánchez en calidad de Jefe de Inversiones en la cooperativa realizó el brindis de felicitación a todos los asistentes enfatizando en la importancia de promover estos talleres para el fortalecimiento de la economía popular y solidaria realizando esfuerzos

mancomunados entre instituciones con el ideal de servir a la ciudadanía y promover una cultura de ahorro en la sociedad.

¡Juntos crecemos!

## Fundación Espoir, reconocida como uno de los Mejores Lugares para Trabajar para las mujeres

La prestigiosa organización Great Place to Work reconoció a Fundación Espoir como uno de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en Ecuador 2023, en la categoría de hasta 500 colaboradores, el pasado mayo.

Este reconocimiento es un testimonio del compromiso de Fundación Espoir en promover un entorno laboral inclusivo y equitativo para todas sus colaboradoras. Con su dedicación y enfoque en la igualdad de gé-



nero, Fundación Espoir ha demostrado ser un referente en el panorama laboral ecuatoriano.

Great Place to Work ha identificado a las 25 organizaciones que se destacan en esta lista, dividida en dos categorías empresariales: hasta 500 colaboradores y más de 500 colaboradores. La distinción como uno de los Mejores Lugares

para Trabajar™ para Mujeres refleja el compromiso de Fundación Espoir en fomentar un ambiente de trabajo basado en la confianza, el respeto y las oportunidades de crecimiento para todas sus colaboradoras. Este logro es el resultado del esfuerzo conjunto de la organización y su talentoso equipo de profesionales.

## Banco Solidario equipa laboratorios de computación

En coordinación con el Ministerio de Educación, Banco Solidario donó computadores para equipar laboratorios de informática en varias instituciones educativas del país.

13 planteles públicos en Cuenca, Ibarra, Manta, Montecristi, Portoviejo y Santo Domingo recibieron estos insumos, indispensables para apoyar los procesos educativos de los 10.300 estudiantes que los conforman.



Desde el año 2008, el Banco trabaja activamente a favor de la educación como base de una sociedad más inclusiva. Su programa Solidario con la Educación abarca capacitación en educación financiera y gestión de la microempre-

sa, así como entrega de kits educativos y alianzas público-privadas.



*Finanzas para el desarrollo*  
**RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO**



# 23 FORO ECUATORIANO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

*Sostenibilidad, eje clave de un sistema financiero  
inclusivo y socialmente responsable*

Cuenca 13, 14 y 15 de septiembre de 2023

<https://foro2023.rfd.org.ec/>

## **Mayor información:**

Dayana Carrera: 099 289 7248 / Johanna Luna: 099 583 5161

E-mail: [comercial@rfd.org.ec](mailto:comercial@rfd.org.ec)

# INSTITUCIONES MIEMBROS DE LA RFD

