



**MEMORIA XVII FORO ECUATORIANO DE
INCLUSIÓN FINANCIERA**

Guayaquil

13,14 y 15 de septiembre de 2017

INTRODUCCIÓN

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) es una Corporación Civil sin fines de lucro, creada en el año 2000. Con corte, 30 de junio del 2017, la RFD agrupa a 47 Instituciones Financieras de Desarrollo diversas entre Cooperativas de Ahorro y Crédito, Fundaciones Operadoras de Microcrédito e Instituciones Financieras Bancarias Especializadas que atienden a 1.297.000 microempresarios y pequeños productores a nivel nacional, a través de una cartera de 4,90 mil millones de dólares, convirtiéndole en la Red referente del sector de las finanzas para el desarrollo en el Ecuador,

El objetivo central de la RFD es la promoción de la Inclusión Financiera como un mecanismo eficaz para combatir la pobreza y promover el desarrollo social y económico para disminuir las brechas que influyen en la exclusión de amplios sectores poblacionales.

En este contexto, la RFD ha asumido el reto de liderar en el país el desarrollo e implementación de una estrategia nacional que logre una mayor y mejor Inclusión Financiera. Por lo cual ha convocado a varios actores de los sectores públicos, privados y popular y solidario a ser parte de este proceso que busca encontrar mecanismos para lograr el crecimiento económico, la consolidación de un sistema financiero, y el acceso universal a bienes y servicios, que permita a la población vulnerable del país insertarse en una lógica económica que les brinde oportunidades para su desarrollo.

Dentro de éste proceso, la RFD, realizó una nueva edición del Foro Ecuatoriano que para el 2017 tuvo como tema central: “Inclusión Financiera: Una estrategia conjunta para impulsar el desarrollo”, evento de gran trascendencia a nivel nacional que se organiza desde hace 16 años, y que contribuye a la inclusión financiera, dado que es el espacio idóneo y oportuno para promover ésta iniciativa.

Objetivo General:

Proporcionar a los participantes, a través de espacios de reflexión, discusión y análisis, las directrices y factores claves necesarios para orientar, reorientar y potenciar sus esfuerzos institucionales para mejorar los índices de Inclusión Financiera en el Ecuador, y por ende sean actores activos del desarrollo socioeconómico de la población vulnerable del país.

Objetivos Específicos:

- Generar un espacio de discusión entre actores de los sectores público, privado y popular y solidario para determinar un plan de acción que permita implementar y desarrollar la política nacional de inclusión financiera y así mejorar el entorno socioeconómico de las personas más desatendidas.
- Promover una Política Nacional de Inclusión Financiera, que fomente estrategias que faciliten el acceso a los beneficios del sistema financiero, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
- Promover mecanismos que permitan a las instituciones tener mayor presencia en zonas desatendidas y ofrecer de forma eficiente servicios financieros de calidad para cerrar las brechas de desigualdad socioeconómica.

- Conocer la tecnología de vanguardia que se está utilizando en el sistema financiero para implementar nuevos modelos y canales de atención que permita ampliar la oferta de productos y servicios financieros, en un marco que brinde seguridad, confianza y genere un impacto financiero y social positivo para el sector financiero de desarrollo.
- Definir estrategias que promuevan e impulsen a la Educación Financiera como medio idóneo para contar con una sociedad que usa de forma eficiente y responsable los servicios financieros.
- Discutir las buenas prácticas y mecanismos de protección al usuario financiero, para desarrollar una mayor confianza de la población en la prestación de productos y servicios financieros.

INAUGURACIÓN XVII FORO

XVII FORO DE INCLUSIÓN FINANCIERA SE INAUGURÓ EN GUAYAQUIL



Econ. Fausto Jordán, Presidente de la RFD, durante el acto inaugural del evento.

Con más de 500 participantes, 25 expositores nacionales e internacionales, el Presidente de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, Fausto Jordán inauguró, oficialmente, el XVII Foro de Inclusión Financiera, el evento más importante que discute y propone la “Estrategia Conjunta para el Desarrollo”.

Durante su intervención manifestó que la RFD está promoviendo una propuesta para la construcción de una política nacional que fomente la INCLUSIÓN FINANCIERA en el Ecuador. Por ello, invita a todos los actores que compartan este ideal a sumarse a la iniciativa de este proceso.

El proyecto busca promover un espacio de construcción de una política nacional que fomente la Inclusión Financiera, bajo un concepto amplio que no solo se limita al acceso y uso de servicios financieros, sino que propone la creación de un entorno adecuado, tanto en el ámbito regulatorio, así como potenciar las capacidades de la población con educación financiera y bajo criterios de protección al usuario financiero. Estos cinco pilares esenciales de nuestro concepto de Inclusión Financiera, implementados de una

manera conjunta, lograrán una mayor probabilidad de impacto sobre sectores poblaciones excluidas, para generar procesos de crecimiento económico y empleo.

Se refirió al concepto de inclusión financiera definido por la Red como:

“Acceso y uso de servicios financieros formales, bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al usuario financiero y promueva la educación financiera, para mejorar las capacidades de todos los segmentos”.

Bajo los cinco pilares del concepto de Inclusión Financiera de la RFD, acceso, uso, regulación, protección al usuario financiero y educación financiera, se llevaron a cabo las plenarios de intervención del evento.

A continuación presentamos las principales conclusiones de cada una de las intervenciones del XVII Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera.

MIÉRCOLES 13



Lanzamiento de la Comunidad para la Inclusión Financiera: Proceso constructivo de actores públicos, privados y populares y solidarios, para orientar, impulsar y potenciar los esfuerzos hacia una mayor Inclusión Financiera en el Ecuador

Principales puntos a tratar:

- Propuesta para la construcción de la política nacional de Inclusión Financiera en el Ecuador.
- Situación Actual de la Inclusión Financiera en el Ecuador.
- El rol del Estado en el proceso de construcción de políticas públicas que contribuyan a la Inclusión Financiera
- Diseño e implementación de Políticas para potencializar la Inclusión Financiera en la Región – Experiencias de Perú.



Johanna Yancari – Experta Internacional – Instituto de Estudios del Perú – (IEP)

La Inclusión Financiera y su rol en la Protección Social

La experta de Perú compartió la experiencia de su país, en la que recalcó como ha logrado que grupos vulnerables, sobre todo, mujeres y campesinos accedan a servicios financieros a través de servicios más flexibles y específicos para cada grupo. Yancari destacó que el desarrollo de la inclusión financiera en la región debe motivarse para superar las brechas que se reflejan en la sociedad.

Perú en el año 2015, puso en marcha una “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera”, en donde se plantearon como objetivos principales que las personas de todos los segmentos de la población administren su dinero de manera que mejoren su bienestar financiero. Su foco de atención se centró en los estudiantes de educación básica, universitarios, institutos técnicos, población vulnerable, microempresarios y trabajadores.

Identificó las poblaciones excluidas de los servicios financieros: personas en áreas rurales, con bajos ingresos, limitada educación, jóvenes, mujeres, y también la población urbana sub atendida por el sistema financiero. En el mundo 2.5 billones de adultos no cuentan con servicios financieros.

Recalcó la importancia de la Inclusión Financiera (IF), ya que esta logra una participación REFLEXIVA Y CRÍTICA en el mercado financiero, para lo cual se debe

garantizar el acceso seguro y de calidad a los servicios y productos financieros, y el buen uso de los mismos.

Destacó el rol de la IF en la protección social y la importancia de que esta sea sostenible en el tiempo a través de un constante diálogo entre todos los actores que intervienen en el sistema financiero. Gobierno, reguladores, instituciones financieras, consumidores.

La educación financiera fue uno de los pilares para el logro la consolidación de la estrategia, esta se basaba en un marco de aprendizaje que utiliza un enfoque basado en los derechos y hace hincapié en la construcción de los conocimientos, actitudes y habilidades que posibilita a la persona ser competente en temas financieros para el logro de su desarrollo económico, social y su bienestar personal.

**Andrés Freire, Representante,
Red de Instituciones Financieras
de Desarrollo (RFD).**



Lanzamiento de la Comunidad para la Inclusión Financiera Proceso constructivo de actores públicos, privados y populares y solidarios, para orientar, impulsar y potenciar los esfuerzos hacia una mayor Inclusión Financiera en el Ecuador

En su exposición manifestó que la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo – RFD, propone la “Construcción de una Política Nacional de Inclusión Financiera para el Ecuador” como un mecanismo idóneo para la generación de un modelo sostenible de desarrollo socioeconómico para la población excluida, partiendo del compromiso de sus instituciones miembros, sumado a una convocatoria amplia y abierta a todos los actores que contribuyen directa e indirectamente con la Inclusión Financiera, y que deseen establecer sinergias y coordinar acciones para diseñar e implementar un plan de acción que contribuya a potenciar los cinco pilares de la inclusión financiera, propuestos en el concepto de inclusión financiera de la RFD.

Para lograr lo mencionado en el acápite anterior, manifiesta que la RFD ha planificado identificar los actores públicos, privados, populares y solidarios relevantes y comprometidos para conformar la iniciativa que han denominado COMUNIDAD PARA LA INCLUSION FINANCIERA (CIF). Posteriormente articular mesas de trabajo para recoger las propuestas de manera participativa y dinámica de “abajo hacia arriba”.

Propone una Inclusión Financiera responsable, que apoye a las actividades productivas que agreguen valor a la micro, pequeña y mediana empresas, a los actores de la economía popular y solidaria y que esas actividades productivas sean responsables con el consumidor, con los trabajadores, con el Estado, con la naturaleza y con el medioambiente.

Durante esta disertación se mostraron cifras reveladoras, las cuales detallamos a continuación:

- El 92% de emprendedores en Ecuador se financian con recursos propios (ESPAE 2016).
- El 56% de los hogares en Ecuador ahorraron dinero (CAF 2014)
- El 31% ahorra en una institución financiera u otras opciones formales
- El 25% aun ahorra en alcancías o “debajo del colchón”

- Solo el 3% de los hogares utilizó su teléfono celular para realizar pagos (CAF2014).
- El 78% de los hogares comprenden el concepto de inflación (CAF 2014)
- El 60% de los hogares en Ecuador no sabe que sus depósitos se encuentran cubiertos por COSEDE (CAF 2014).
- El 40% de los hogares entienden como se aplican las tasas de interés (CAF 2014)



**Enrique Medina – Subsecretario,
Secretaría Nacional de Planificación
y Desarrollo. SENPLADES**

Economía Popular y Solidaria y el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021

En su presentación, mencionó que el Plan Nacional de Desarrollo incluye a la Inclusión Financiera como un eje fundamental en los próximos años de Gobierno.

Enfatizó que desde la Secretaría de Planificación, el Plan Nacional incluye un eje denominado “economía al servicio de la sociedad”, en el cual se han planteado como objetivos i) consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, ii) afianzar la dolarización Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria, iii) desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral.

Las metas definidas para alcanzar lo planteado en el acápite anterior se resumen en: Incrementar la participación de la Economía Popular y Solidaria (EPS), en la compra pública, en el acceso a mercados nacionales e internacionales y exportaciones. Incremento del número de operaciones de crédito en los segmentos de microcrédito. Acceso de la Economía Popular y Solidaria a mercados locales e internacionales e incremento del volumen de crédito en líneas preferentes y apropiadas para los pequeños productores.

A modo de conclusiones, el Subsecretario indicó que el Plan Nacional de Desarrollo pretende la construcción de una sociedad incluyente en la que convivan todos, garantizando los derechos de las personas durante todo el ciclo de vida. Con responsabilidad en el manejo de los recursos comunes (recursos naturales) y la participación activa de la ciudadanía.

Finaliza manifestando que el proceso de construcción del Plan ha sido colectivo y participativo en aras de definir la ruta para el “Buen Vivir”.

**Ilich Aguirre – Subgerente de Servicios
Banco Central del Ecuador (BCE)**



Impulso de la Inclusión Financiera a través del Banco Central del Ecuador

Inició su presentación reconociendo la importancia de la Inclusión Financiera y como desde la normativa se han realizado avances significativos en el tema. Mencionó al Código Monetario y Financiero y las funciones que se le otorga al Banco Central del Ecuador (BCE), para promoverla.

Con dicho antecedente, en 2014 el BCE creó la Dirección Nacional de Inclusión Financiera, cuya misión consiste en ampliar el acceso a servicios financieros para Instituciones Financieras Intermediarias de la Economía Popular y Solidaria.

Destacó como el BCE, promueve servicios para incrementar la Inclusión Financiera a través de las instituciones financieras del sector mediante diversos sistemas de pagos. Comenta que en el año 2012 estaban calificadas en el BCE, 55 Cooperativas de Ahorro y Crédito. Hasta 2017 son 432 las cooperativas calificadas y que hacen uso de los servicios del BCE y con ello fomentan aún más la inclusión financiera.

Manifestó también que el dinero electrónico es una herramienta para la inclusión financiera, y desde esa entidad, se busca diversificar los servicios para ser más incluyentes con toda la ciudadanía. Presentó cifras acerca del uso de medios electrónicos, su crecimiento y penetración a escala mundial. “El dinero electrónico contribuye a mayores niveles de inclusión financiera, permite incrementar la velocidad de circulación de la moneda de forma segura, disminuyendo de esta forma el uso del efectivo”, puntualizó.

Finalizó su intervención indicando que el dinero electrónico brinda a las cooperativas amplias oportunidades para generar productos para los usuarios como Ahorro Móvil, - Nanocréditos, Servicios Empresariales – Fintech y Microseguros.



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

**Brindar la
oportunidad a todos
los segmentos
de la población
a ingresar al
sistema
financiero**



ACCESO



Verónica Albarracín – Representante Directorio, Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD).

Incremento del acceso a servicios financieros formales con un enfoque centrado en el cliente

En su intervención, manifestó la preocupación por generar mayor inclusión financiera, mostrando importantes cifras alrededor del tema. Por ejemplo, indicó que: 2000 millones de adultos no tienen cuenta bancaria, 59% de adultos no tienen cuenta y las principales causas son:

- ✓ Falta de dinero
- ✓ Elevados servicios no son asequibles
- ✓ Elevados costos de servicio
- ✓ Distancia al proveedor de servicios financieros
- ✓ Requerimientos documentarios (69% no lleva registros*)
- ✓ La desconfianza en los operadores financieros

Más de 200 millones de micro, pequeñas y medianas empresas carecen de financiamiento adecuado y las principales causas son:

- ✓ Falta de garantía
- ✓ Falta de historial crediticio
- ✓ Informalidad de los negocios

Además, indicó hacia quienes se deben focalizar los esfuerzos y analizar las características para crear productos o servicios financieros, destacando:

- ✓ Población adulta
- ✓ Población joven
- ✓ Población pobre por tanto sin patrimonio y sin dinero suficiente para abrir una cuenta
- ✓ Población rural
- ✓ Población con bajo nivel educativo
- ✓ Mujeres
- ✓ Emprendedores
- ✓ Personas con capacidades especiales

En cuanto a la manera o cómo se logra generar mayor acceso a servicios financieros, indicó que es importante el diseño de productos adecuados a las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta: montos, plazos, tasas de interés, garantías.

Reducción o eliminación de requisitos solicitados a los clientes para acceder a abrir una cuenta, obtener un crédito o un servicio financiero. (Simplificación de regulación).

La implementación de modelos de gestión eficientes y basados en una gestión de riesgos prudente y responsable permitirá: reducir costos de provisión y operativos, transferir beneficios de la eficiencia a los clientes.

Apoyo de organismos del estado en temas de regulación que permita reducir fallos de mercado y así disminuir el costo marginal de proveer y usar los servicios.

Una vez definidos los segmentos de mercado a los cuales se desea llegar, se deberá analizar: ¿Dónde está ubicada esa población y cómo podemos acercarnos a ella?. La consideración de costos de transacción es de vital importancia en este análisis. Uso de herramientas tecnológicas que permitan el acercamiento a los usuarios

Para finalizar manifestó que si bien lograr que la población acceda a productos y servicios financieros es de suma importancia, aún más importante es lograr que ésta permanezca en el tiempo y para ello, las organizaciones deberán ser: sostenibles, solventes, confiables, innovadoras y rentables.



Juan Carlos Urgilés – Gerente General – COAC Jardín Azuayo

Incremento del acceso de servicios financieros formales con un enfoque centrado en el cliente - ciudadano

Partió de una conceptualización de inclusión financiera entendida desde la Cooperativa Jardín Azuayo como “No solamente un ejercicio financiero, sino una acción en diferentes espacios, entendida como la construcción de una sociedad más cooperante, solidaria, recíproca, consciente de esos principios”.

Indicó que la estrategia de inclusión financiera de la Cooperativa, consiste en generar cercanía con la gente, y ofrecer un servicio de calidad.

Indicó que la inclusión es una herramienta para abrir espacios sociales, ser sujetos, garantizar derechos y construir comunidad.

Por otra parte, manifestó que existen varias dificultades para promover la inclusión financiera, entre las cuales destacó: la diversidad de organizaciones, costos elevados, y la falta de coordinación entre los actores de la política pública.

Frente a ese escenario negativo, para la profundización de la inclusión financiera, propone un trabajo de gestión por redes en la cual se desarrollen alianzas; estrategias de cobertura con metodologías diversas y no solo las que se vienen aplicando; conocer a mayor profundidad la realidad del sector para el establecimiento de una política acorde a las necesidades de las finanzas populares y solidarias; finalmente, crear sistemas de formación y capacidades del personal de las instituciones financieras tanto de los ciudadanos.



Stalin Granillo – Subgerente Desarrollo de Negocios – Banco D-MIRO

Incremento de acceso de servicios financieros formales con un enfoque centrado en el cliente. La experiencia y el aporte de Banco D-MIRO S.A

Destacó el mercado al que se orienta el trabajo del Banco, principalmente a atender a los segmentos de microcrédito de los sectores vulnerables y con mayores necesidades, incluyendo a personas con habilidades especiales y que por sus condiciones aún tienen poco acceso a Instituciones Financieras formales, jóvenes y niños con productos especializados para fomentar el ahorro, entre las edades productivas y en los depósitos a plazo incluyendo a las personas de la tercera edad.

Realizó una presentación de los principales productos y servicios de la institución y su impacto en la profundización de la inclusión financiera en sus zonas de cobertura.

Identificó el modelo global de la estrategia de negocios del banco, haciendo hincapié en las necesidades de los clientes, un trato oportuno, acompañamiento a fin de lograr relaciones a largo plazo con sus clientes.

Comentó los problemas de sobreendeudamiento que existe en sus zonas de trabajo y cómo a partir de la promoción de la educación financiera, han podido mitigar esa situación y lograr sensibilizar a sus clientes sobre el uso adecuado y responsable de sus finanzas personales.



**Luis Palacios – Presidente Ejecutivo
– Fundación FACES**

Presentación del modelo de crédito – Fundación Faces

Presentó el modelo de crédito generado por la Fundación, haciendo una contextualización de las instituciones financieras del sector, en la que mencionó que éstas, al momento, cuentan con un exceso de liquidez, presión de la gerencia por el cumplimiento de metas, alta competencia, sobreendeudamiento a los mismos clientes, por citar algunos puntos del análisis realizado.

Frente a ese contexto, el trabajo, o el modelo de negocio, de la Fundación, apuesta al desarrollo de las unidades productivas, con capacitación para el fomento de habilidades y empoderamiento de los microempresarios, de la mano de la prevención en salud. Atendiendo a las poblaciones con altos niveles de pobreza.

Se refirió también a la implementación del modelo en campo, su proceso metodológico, para llegar a cubrir un perfil de usuario financiero, el cual, generalmente no está siendo tomado en cuenta por otras instituciones financieras.

A modo de conclusiones planteó si el modelo de negocio que están llevando a cabo otras instituciones, realmente se está adaptando a las necesidades de los usuarios financieros. Invitó a mirar casa adentro si están apoyando las lógicas de producción, comercialización de los actores del territorio y sobre todo medir adecuadamente la capacidad de pago de las personas para no sobre endeudarse.

Para finalizar, indicó que el crecimiento de los puntos de acceso de las instituciones financieras, para lograr mayor cobertura, debe hacerse en base a un alto conocimiento del territorio y sus necesidades, y facilitar procesos tecnológicos orientados a los usuarios financieros, como ejemplo, el dinero electrónico.



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

Uso de productos y servicios de manera espontánea de acuerdo a las necesidades de la población no atendida



USO

Juan Palacios
Experto Tecnológico



Uso, ampliación y fomento de los servicios financieros formales, adecuadas a las necesidades de la población

Realizó su intervención en torno a como la tecnología ha transformado los servicios financieros de una manera que no ha sucedido antes, y esto se debe principalmente a la movilidad.

Enfaticó en que los clientes ahora no buscan productos, sino una experiencia, pero esta debe ser desarrollada en función de colocar al cliente al centro, pensando en sus necesidades y no de las empresas. Por esa razón, las instituciones financieras deben ingresar en una innovación de sus productos apalancados en la tecnología. Por ejemplo, para el caso del ahorro programado, que este pueda ser a través de canales electrónicos. De esta forma se generan valores agregados hacia los usuarios.

Destacó los beneficios del uso de la tecnología para el caso de las instituciones financieras en el sentido de elevar la transaccionalidad y la oportunidad de generar nuevos clientes y productos.

Manifestó que el sector de la economía popular y solidaria necesita ingresar a una lógica de innovación, puesto que, actualmente es lento para responder a los requerimientos de los usuarios financieros.

Destacó la importancia de los pagos móviles a través de dispositivos como el celular o tabletas, por la penetración que estos dispositivos tienen en el mercado. Las instituciones financieras deben mirar de cerca este tipo de servicios e implementarlos internamente, caso contrario sus competidores marcarán grandes diferencias a la hora de promover un mayor uso de sus servicios.



**Verónica Gavilanes – Gerente General
– Pichincha Microfinanzas**

Uso, ampliación y fomento de los servicios financieros formales adecuados a las necesidades de la población

En su intervención realizó un breve recorrido por la historia de “Pichincha Microfinanzas”, su modelo de atención y cobertura, en donde recalcó las unidades especializadas con las que cuentan para este segmento.

Destacó la importancia de la experiencia “Pichincha mi Vecino”, con la cual han logrado tener una cobertura del 100% de las provincias del país, logrando con éxito acercar a una gran cantidad de personas a servicios financieros con los que anteriormente no contaban.

Indicó además, como el modelo de trabajo se centra en el cliente, pensando en los diferentes tipos de usuarios para implementar canales de atención, entre estos: clientes sin acceso a internet, ubicados en perímetros urbanos y rurales, jóvenes con acceso a internet y con dispositivos inteligentes.

Se refirió al compromiso del banco por gestionar prácticas de protección al usuario financiero, lo que les ha llevado a tener inclusive el reconocimiento internacional, Smart Campaign, mismo que solo instituciones con un alto nivel de compromiso con sus clientes han logrado obtenerlo.

El modelo de protección al usuario financiero en sus diferentes fases busca prevenir el sobreendeudamiento, trato justo y respetuoso, privacidad de la información, transparencia, resolución de reclamos.

**Mercedes Salinas – Presidente del Directorio
– Corporación Nacional de Finanzas
Populares y Solidarias – CONAFIPS**



Productos y servicios para incrementar la Inclusión Financiera

En su exposición indicó la línea de productos y servicios que ofrece la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), a las organizaciones, con el fin de fortalecer su capacidad de generar créditos para sus socios en beneficio de los emprendedores de la Economía Popular y Solidaria.

Recalcó que la institución cuenta con un software diseñado para las organizaciones, como una solución informática de gestión financiera y transaccional, que facilita su gestión operativa. En alianza con otros organismos de integración, cuenta, se busca la masificación de este software para mejorar los procesos de: instalación, parametrización, migración, y capacitación en el funcionamiento, para que las instituciones puedan incrementar la inclusión financiera.

Mostró cifras de los montos de crédito entregados por la Conafips, en sus diferentes líneas de crédito y el impacto en los beneficiarios. En la que destacó la cifra de 68.468.160,35 USD con 23.206 beneficiarios finales.



José Ayala – Representante Equifax

Uso, ampliación y fomento de los servicios financieros formales adecuados a las necesidades de la población

Durante su intervención, indicó, que en el marco de generar una mayor inclusión financiera hacia nuevos socios, la institución trabaja en el análisis de información para presentarlos a las entidades del sector y éstas puedan a su vez desarrollar estrategias para un mayor uso de servicios financieros.

Muestra cifras y la preocupante situación de un gran sector que no tiene la posibilidad de acceder a crédito, y por otra parte, la oportunidad de trabajar hacia esas personas, tomando en cuenta el impacto que esto produce.

Manifiesta la importancia de entender la situación actual del microcrédito en el país para lograr mayor inclusión financiera, indica que el principal actor de microcrédito en la actualidad son las cooperativas, y ya no los bancos, tal como sucedía hace pocos años atrás.

Mencionó la situación de las colocaciones en el país, y la baja participación que hay en la generación de nuevos créditos. Además, analizó las características de las personas que acceden por primera vez a un crédito, en donde se destaca: clientes que tienen menos de 30 años, con mayor participación de mujeres.

Finaliza su intervención manifestando que, por parte de la institución, han desarrollado herramientas para analizar riesgos de la información de clientes sin historial crediticio a través de score psicométricos, socio demográficos, transaccionales. Lo cual permite a las instituciones del sector la posibilidad de promover una mayor inclusión financiera.

Fernando Pérez – Banco Adopem – República Dominicana



Crecer saliendo de la zona de confort

Este expositor internacional inició su presentación mencionando como nació el Banco, a partir de una ONG dedicada a apoyar con crédito y capacitación a mujeres dominicanas.

Enfaticó el trabajo de la institución a la hora de diseñar productos y servicios que se enfoquen en satisfacer las necesidades de sus usuarios a través de un ejercicio de constante relacionamiento y acercamiento con sus clientes.

Destacó que las instituciones que salen de la “zona de confort”, son las que mayormente se perfilan a tener más procesos de aprendizaje y tener éxito en el trabajo que realizan.

Mencionó la estrategia del banco basada en la multicanalidad para lograr un mayor impacto, logrando atender a un mayor número de perfiles de clientes.

Para finalizar indicó que las mejores prácticas de las instituciones financieras deber orientarse a respetar su misión institucional, medición constante de los objetivos estratégicos, innovación en sus productos y servicios, apoyo en tecnología y un esquema de supervisión eficiente. Eso en definitiva contribuye a un fomento de servicios financieros formales.

PILAR



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

Contar con un nuevo
planteamiento de
disposiciones y
normativas que
promuevan la
Inclusión
Financiera y
no la restrinjan



Santiago García – Viceministro de Economía – Ministerio de Economía y Finanzas



Marco legal y regulatorio propicio para potencializar a la Inclusión Financiera en el Ecuador que procure la solidez y estabilidad del sistema financiero privado, y popular y solidario

En su intervención destacó que el debate sobre inclusión financiera se ha ampliado en el Ecuador, y eso es muy positivo para tener una visión más amplia sobre el tema.

Desde la política pública invitó a analizar el concepto de inclusión financiera desde un contexto amplio y multidimensional, bajo el sistema monetario-financiero de la dolarización y la posición del sector externo, en el marco de la construcción de un país más equitativo.

Enfatizó que la calidad de la política pública exige necesariamente una participación social, en la que intervengan la mayor parte de actores, para contar con propuestas que legitimen intereses nacionales.

Indicó que la situación de la inclusión financiera en Ecuador es compleja, no ha habido una política sostenida de fomento y apoyo por parte del Estado y una dispersión de esfuerzos desde el lado privado.

Se refirió a los objetivos para la Política Monetaria-Financiera, en la que se garantiza la estabilidad financiera mediante una eficiente gestión de la liquidez interna, impulso a la inclusión financiera y canalización de recursos hacia el sector productivo.

En cuanto al fortalecimiento del sistema financiero y la profundización e inclusión financiera manifestó que como Ministerio buscan impulsar medios de pago electrónicos con la participación directa de la banca privada, la banca pública y del sistema financiero popular y solidario.

En temas de regulación indicó que se las deben actualizar según su contexto y necesidades actuales a fin de generar mecanismos de coordinación entre las instituciones encargadas de la regulación y control del sistema financiero para impulsar la implementación articulada de las políticas para el sector.

Para finalizar expuso que en la actualidad existen condiciones para la definición y puesta en marcha de una política de inclusión financiera, bajo 3 conceptos fundamentales i) Enfoque integrado, productivo, financiero, fiscal y del sector externo, ii) La inclusión financiera no es un fin en sí mismo, sino un medio, sobre todo, para inclusión productiva y generación de empleo, con ética, responsable socialmente, creativa e innovadora, iii) Acceso a la innovación financiera (bien público).

Miguel Cueva Superintendencia de Bancos del Ecuador



Lineamientos claves para impulsar una política nacional de Inclusión Financiera que facilite el acceso a los beneficios del sistema financiero.

Realizó un panorama de la crisis vivida en la 1998, producto del feriado bancario, y las acciones llevadas a cabo, en temas regulatorios, desde la Superintendencia, en cuanto a gestión integral de los riesgos en las instituciones bancarias a fin de que ese tipo de eventos no se repitan en el sector.

Con el panorama descrito en el acápite anterior, el Código Orgánico Monitoreo y Financiero, vinculó regulación con política pública, mayores requerimientos a las entidades de los sistemas y regímenes y sanciones más fuertes a quienes las incumplan, reordenar las entidades públicas de regulación y control, mejorar las capacidades para enfrentar crisis sistémicas, entro otras acciones.

Se refirió a varios retos para las instituciones financieras en el marco de poder lograr una mayor inclusión financiera, destacando la reducción de costos operativos, implementación de ventanillas compartidas y tecnología de acuerdo a las necesidades del mercado (FINTECH), educación financiera, accesibilidad a los servicios financieros, ampliar la gama de servicios, que sean con calidad.

Comentó que tanto Bancos y Cooperativas deben crear nuevos productos y servicios que sean inclusivos y accesibles para un mayor número de la población, ofrecer servicios con bajo costo, a fin de mantener estrategias orientadas al crecimiento económico con la responsabilidad social.

**Klever Mejía –
Superintendente de Economía
Popular y Solidaria**



Marco legal y regulatorio propicio para potencializar a la inclusión financiera en el Ecuador

El Superintendente de la EPS, se refirió al enfoque tradicional de la inclusión financiera y las nuevas reglas que deben existir para marcar su equilibrio, resaltando oportunidades de mejora para el usuario financiero. Bajar costos operativos, trabajar en educación financiera, calidad de servicio para el usuario, cooperación entre instituciones y no competencia, entre otros aspectos.

Enfaticó en los logros del sistema financiero popular y solidario en el sentido, por ejemplo, de que en los cantones con alta población rural, por cada USD 100 que la banca privada otorga en crédito, las cooperativas colocan USD 254. Las cooperativas otorgan créditos en las mismas zonas geográficas que captan depósitos del público.

Se refirió a las oportunidades de mejora hacia las instituciones financieras del sector y como desde la normativa se puede apoyar en materia de: ubicación geográfica, economías de escala, desarrollo e innovación tecnológica, confianza e información, entre otros.

Para finalizar presentó propuestas de mejora en regulación para el tema de crédito, depósitos y servicios financieros a través de billetera electrónica, transferencias web, tarjetas de débito y crédito.

Nestor Castro – Gerente General – Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo Bolivia – FINRURAL



Marco regulatorio desde la experiencia boliviana

En su intervención, este expositor internacional se refirió al trabajo de la institución, su experiencia, contribución al mercado de las microfinanzas y la gestión de desempeño social hacia el incremento de la inclusión financiera.

Mencionó las nuevas bases de la legislación financiera de ese país en el campo de servicios financieros rurales y ampliación de cobertura geográfica, en donde el nuevo marco legal establece la obligación de instaurar un régimen de ahorro y crédito para la población de zonas rurales, como servicios financieros relacionados y complementarios debiendo contemplar tecnologías financieras especializadas que reconozcan la aplicación de usos y costumbres y de prácticas ancestrales y comunitarias en las actividades productivas que desarrollan las comunidades.

Recalcó que la política pública debe facilitar las condiciones de operabilidad en zonas rurales, mediante la ampliación de sistemas de transporte de dinero, y que el Banco Central de Bolivia delegue algunas de sus funciones a instituciones financieras que operan en zonas rurales, de manera que existan condiciones para una buena distribución de dinero.

Destacó como ese nuevo marco legal promueve la inclusión financiera en el desarrollo productivo, democratización de servicios financieros, registro y control de la función social, entre otros aspectos.

En el marco de los retos y desafíos comentó que en Bolivia los puntos de atención financiera llegan a solo el 49% de los Municipios, sin embargo el 51% de los municipios donde viven 1,1 millones de personas no tienen cobertura de ninguna agencia ni cajero. Dichas cifras muestran un camino pendiente para mejorar la inclusión a pesar de los importantes avances que ha dado la banca boliviana.

PILAR



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

Es un elemento clave para potenciar la inclusión, incrementando los conocimientos de los usuarios financieros, para que decidan sobre el producto y servicio adecuado.



**Miquel Jordana – Representante
Residente de la Zona Andina -Fundación
Capital**



Educación Financiera: Pilar clave para el uso eficiente y responsable de productos y servicios financieros

Comentó la experiencia de Fundación Capital al orientar su trabajo para que la población vulnerable pueda acceder al sistema financiero y hacer uso de productos y canales financieros de calidad, para llegar de forma eficiente a las zonas y poblaciones de más difícil acceso, con ese enfoque la educación financiera les ha brindado éxitos.

Identificó los principales ejes de trabajo de la Fundación, que se resumen en: política pública, educación financiera, pagos digitales, ajuste y testeo de productos, corresponsables, fintech.

Un tema que destacó para tener mayor impacto en la generación de más inclusión y educación financiera son las importantes alianzas de cooperación internacional, Gobiernos y sector privado que han logrado llevar a cabo.

La innovación y la experimentación en la educación financiera es parte de su accionar a través de una mejora continua de sus procesos. Ejemplo: soluciones digitales, aprendizaje experiencial, metodologías de escalamiento, economía conductual, entre otros.

Enfatizó en que a través de este modelo han logrado soluciones digitales, herramientas de comunicación social, productos y canales financieros que definitivamente han funcionado y han producido impactos positivos en las poblaciones intervenidas.

Como experiencias exitosas manifestó que en su estrategia digital más de 200.000 usuarios de poblaciones vulnerables de zonas rurales han sido capacitados en educación financiera.

Paúl Arias – Director Ejecutivo
Fundación CRISFE



Educación Financiera desde Fundación Crisfe

En su intervención manifestó la importancia de la educación financiera y como esta debe ser vinculada como parte de la malla curricular del sistema educativo desde tempranas edades, procurando un desarrollo de competencias en función de la edad de los estudiantes.

Manifestó que se requieren metodologías de educación financiera 100% lúdicas para la educación inicial e irse tecnificando, sin perder el enfoque lúdico, en función de la edad de los estudiantes.

Se debe priorizar el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas para la generación de actitudes a fin de que se aplique lo aprendido a lo largo de su vida personal y familiar

Enfatizó en los temas que trabaja la institución y las competencias desarrolladas. El cuadro que se detalla a continuación muestra más elementos sobre el tema:

| TEMAS | COMPETENCIAS |
|------------------------------------|---|
| Metas financieras | Planear, visionar, concretar |
| Ahorro | Austeridad |
| Presupuesto | Ejecución, vinculación a resultados |
| Endeudamiento sano | Empáticos, visionarios, informados |
| Medios de pago | Consecuentes |
| Inversiones | Estrategia, priorización |
| Seguros | Protección de lo alcanzado |
| Sistema Financiero Nacional | Información, uso de los medios disponibles. |
| Protección al cliente | Finanzas responsables. |



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

Recibir acciones de protección, empezando por el trato justo, atención eficaz y la asesoría necesaria en contra de prácticas desleales o ausencia de transparencia de la información.



PROTECCIÓN

**Jessica Herrera –
Red de Instituciones Financieras
de Desarrollo (RFD).**



La protección al usuario financiero, una prioridad para el desarrollo de la inclusión financiera en el Ecuador

Destacó los principios de protección al usuario financiero para el desarrollo de la inclusión financiera a través de buenas prácticas institucionales, tomando en consideración: productos adecuados, medición de satisfacción a usuarios, generación de espacios de retroalimentación entre usuarios e institución, capacitación y canales de atención para sugerencias y quejas.

Se refirió a los Principios de Protección al Cliente (PPC), iniciativa a nivel mundial que consta de 7 principios de protección al usuario financiero que buscan brindar mayor acceso a servicios financieros y no financieros, visibilizar la sostenibilidad a largo plazo de la inclusión financiera, mantener una buena imagen institucional, promover mayor uso de canales electrónicos, educación financiera, regulación inclusiva.

Comentó que la RFD ha realizado 18 evaluaciones de PPC a nivel nacional y ha acompañado en la implementación de 9 evaluaciones en Perú y Nicaragua. Para el caso de Ecuador existe un 81% de cumplimiento de los estándares e indicadores consultados.

Para finalizar, se refirió a las lecciones aprendidas y manifestó que se debe conocer y generar compromiso de todo el personal de las instituciones financieras sobre principios de protección al cliente. Es clave la generación de mecanismos para la difusión al público sobre los principios de protección al cliente.

**César Terán – Gerente PCS Latam –
Representante de Pacific
Corporate Sustainability
Perú**



La Protección al Usuario Financiero en el Marco de la Responsabilidad Social Financiera

Se refirió a la Protección al Usuario Financiero en el Marco de la Responsabilidad Social Financiera y sus implicaciones en lo social, económico y ambiental.

Comentó los derechos del usuario financiero a través de una información oportuna, educación, calidad en la atención, canales para reclamo, entre otros.

En referencia a la responsabilidad de las organizaciones citó los impactos de éstas hacia la sociedad y el medio ambiente, en la cual invitó a los tomadores de decisión a trabajar en base a comportamientos éticos y transparentes.

En relación a valores agregados para las instituciones, mencionó la importancia de rediseñar productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades, no solo de los usuarios que pertenecen a esa institución, sino también a nuevos o subatendidos.

Para finalizar, indicó que la responsabilidad social financiera es posible cuando se identifica los impactos sociales y ambientales de las organizaciones, plantea estrategias de participación conjunta con sus grupos de interés dentro de su planeación estratégica a largo plazo.

Instituciones ecuatorianas reconocidas con la Certificación

Smart Campaign



Tres instituciones ecuatorianas con la certificación Smart Campaign, estuvieron presentes en el XVII Foro, para contar su modelo de gestión y la experiencia al obtener este reconocimiento, estas instituciones fueron:

- Pichincha Microfinanzas
- Banco VisionFund
- Cooprogreso

Para alcanzar esta certificación las instituciones debieron aplicar los 7 Principios de Protección al cliente que son: Diseño y distribución apropiada de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso de los clientes, privacidad de los datos del cliente, mecanismos para resolución de quejas, los cuales comprenden 25 estándares y 81 indicadores.

Pichincha Microfinanzas fue la primera institución ecuatoriana en lograr este reconocimiento, posteriormente Banco VisionFund.

Para el caso de Cooprogreso, es la primera Cooperativa en América Latina en recibir la certificación Smart.

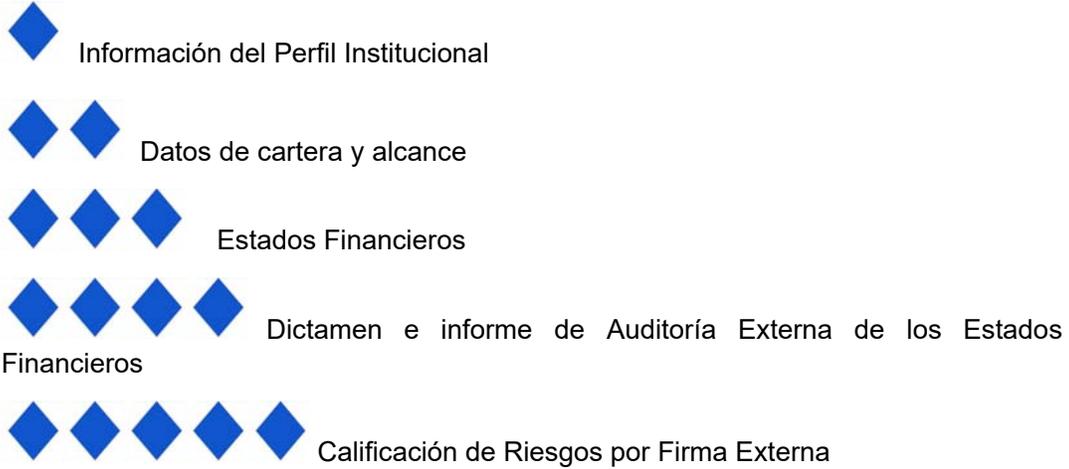
RECONOCIMIENTO
CERTIFICADOS MIX MARTET



Microfinance Information eXchange
Red de Instituciones Financieras de Desarrollo

En el marco del XVII Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera se realizó la entrega de los Certificados entre el Microfinance Information eXchange-MIX y la RFD a la transparencia de información financiera y social de las microfinanzas a nivel mundial

El MIX asigna Categorías de transparencia a través de diamantes:



Ecuador ocupa el segundo puesto con el mayor número de instituciones publicadas en el portal MIX, con categorías de 4 y 5 diamantes.

La RFD hizo un reconocimiento a sus 45 instituciones miembros por formar parte de esta iniciativa.

Te recordamos momentos de la entrega a través de las siguientes imágenes:





CONCLUSIÓN DEL FORO



Fausto Jordán, Presidente RFD, durante el acto de cierre del XVII Foro

Discurso cierre del Foro

“Durante estos tres días, hemos decidido hacer un mejor país porque hemos dialogado, hemos discutido y, al final, hemos logrado un acuerdo firme: hacer de la inclusión financiera un camino para el desarrollo. Ese es nuestro pacto.

En cada exposición, en cada panel, hemos visto cómo con innovación, voluntad y compromiso, la inclusión financiera ha logrado disminuir las brechas sociales y económicas que, por tradición, nuestros países viven. Ya lo estamos haciendo, después del XVII Foro de Inclusión Financiera estoy seguro que todos tenemos energías renovadas e impulso para seguir generando Inclusión Financiera.

Escuchamos a las autoridades de Gobierno que miran a la Inclusión Financiera en sus planes y proyectos de trabajo. Ya suena, ya está en sus agendas!. Escuchamos las experiencias de Bolivia, Perú, República Dominicana, que son inspiradoras y nos dan luces para continuar en nuestra tarea. Hemos podido compartir la experiencia y la decisión de nuestros aliados que dan cuenta que en Ecuador, hace tiempo ya, comenzó a generarse programas de inclusión financiera, que dan resultados y permite hacer ciudadanos con plenos derechos.

Ha sido motivo de alegría verlos a todos juntos en este salón durante los tres días, atentos a la participación de los colegas, compartiendo el espacio pero, también, intercambiando ideas, experiencias desde: lo técnico, administrativo y la dirección de sus instituciones.

Estamos en la senda correcta, ahora necesitamos mantenernos juntos como la familia que somos, con un objetivo conjunto, un motivo de lucha permanente, una inspiración mayor que trasciende los intereses particulares. Por eso, les convoco a seguir juntos y unidos para lograr defender nuestro pacto. Quizá podrán darse desacuerdos, pero les garantizo que siempre buscaremos la forma de resolverlos, para lograr entendimiento y no desviarnos de nuestro marco, de nuestra Estrategia Conjunta para el Desarrollo.

Gracias por asistir y ser parte esencial del XVII Foro de Inclusión Financiera. Estamos con ustedes, son la razón de ser de la Red de instituciones Financieras de Desarrollo.

¡Juntos por la Inclusión Financiera. Juntos para aportar y hacer un mejor Ecuador!
Estamos en la capacidad de cambiar realidades...”.