### **INFORME ANUAL 2015**

PROMOVER LA JUSTICIA SOCIAL Y LA DIGNIDAD HUMANA





### ÍNDICE

ECLOF
INTERNATIONAL
ES UNA
FUNDACIÓN
SUIZA FUNDADA
EN GINEBRA
EN 1946

- 4 Misión y valores
- 5 Declaración del Presidente
- 6 Informe operativo
- 8 Red ECLOF
- 10 Temas estratégicos de ECLOF
- 12 Servicios innovadores a clientes
- 22 Alcance rural y agrícola
- 32 Gestión del desempeño social
- 42 Apovo de iglesias y comunidades
- 50 Cifras importantes de la Red ECLOF
- 56 Estados financieros
- 58 Socios
- 59 Datos de contacto de la Red ECLOF

#### CONSEJO DE FUNDACIÓN

Sr Kimanthi Mutua · Presidente
Sra Tamar Lebanidze · Vicepresidenta
Sr Beat Dietschy · Director
Sra Ruth Egger · Directora
Sra Roshini Fernando · Directora
Sra Ana Sofía Franky Silva · Directora
Sr Vincent Freedom Kaheeru · Director
Sr Tigran Hovhannisyan · Director
Sra Nina Nayar · Directora
Sr Nils-Gunnar Smith · Director
Sra Ada Wiscovitch · Directora

#### **DIRECTOR EJECUTIVO**

Sr Pat Gleeson

DETALLES DE LA PUBLICACIÓN

© ECLOF International 2016
Colaboradores Red ECLOF
Diseño · Patricia Armada
Impresión · Imprimerie Graphiscann

Impresión realizada mediante un proceso respetuoso del medio ambiente, con papel libre

**ECLOF FILIPINAS** 

**◆ IMAGEN DE PORTADA · ECLOF ECUADOR** 



# PROMOVER LA JUSTICIA SOCIAL Y LA DIGNIDAD HUMANA

#### **MISIÓN**

ECLOF tiene una misión muy clara: la de promover la justicia social y la dignidad humana a través de las microfinanzas.

Los servicios de microfinanzas le ofrecen a las personas y a los grupos vulnerables y excluidos el acceso a recursos de capital que les permitan construir medios de vida sostenibles. Esto puede abrir un camino desde la vulnerabilidad a la autosuficiencia y a la estabilidad.

La relación de ECLOF con los clientes debe ser una asociación de iguales, no ese tipo de relación unidireccional entre donante y receptor. Nuestra responsabilidad consiste en prestar capital bajo condiciones razonables y adecuadas a las circunstancias de nuestros clientes. El deber del receptor es el de usar el capital de forma acorde, y luego devolverlo. Ambas partes se empeñan en hacer todo lo posible, bajo las pautas de los Evangelios, para ser excelentes administradores de los recursos que compartimos.

Nuestra prioridad principal es la de llegar a aquellas comunidades vulnerables, especialmente en áreas rurales, las cuales no tienen un fácil acceso a las fuentes tradicionales de financiamiento. Nosotros les apoyamos sin distingo de género, raza, religión u orientación política.

La dignidad humana es nuestra meta: un mundo donde todos podamos compartir los frutos de la tierra que nos otorgó Dios, con seguridad y sin temor hacia el futuro.

#### **VALORES**

#### **DIGNIDAD HUMANA**

Respetamos el inmensurable valor de cada vida humana. Hoy en día, las desigualdades niegan a millones de personas la posibilidad de disfrutar la vida a plenitud. Nosotros trabajaremos con el propósito de mejorar la dignidad humana, de manera tal que todos tengan acceso a los recursos que necesiten para lograr ser el sustento de sus familias, empleados, iglesias y comunidades.

#### **JUSTICIA SOCIAL**

Todo el mundo tiene derecho a la alimentación, la educación y la salud, a un medio de vida seguro y los beneficios de la vida comunitaria. Vamos a ayudar a nuestros clientes a reclamar esos derechos a ganarse la vida y el sustento diario que puede protegerlos contra las calamidades, y generar confianza en su capacidad de elegir su propio futuro.

#### **SOLIDARIDAD**

Como conciudadanos de un mundo, vamos a caminar al lado de nuestros clientes para escuchar sus preocupaciones y para trabajar en asociación con ellos a medida que actúan para mejorar sus vidas. A nivel internacional, nos uniremos, como miembros de la Alianza ACT, así como con otras organizaciones para pedir el fin de las estructuras globales y políticas que perpetúan la pobreza y la exclusión.

#### **PARTICIPACIÓN**

Todos los hombres y las mujeres tienen derecho a elegir su propio destino. En nuestro trabajo vamos a apoyar a los grupos vulnerables y marginados. Sin embargo, como las mujeres, las niñas y los jóvenes se ven desproporcionadamente afectados por la pobreza, vamos a centrarnos específicamente en iniciativas que promuevan su participación y liderazgo en las decisiones económicas, sociales y políticas que dan forma a sus vidas.



## DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

KIMANTHI MUTUA . PRESIDENTE

En nombre del Consejo de Fundación, tengo el agrado de presentar este Informe, que ilustra avances significativos durante el ejercicio examinado. En 2015, seguimos comprometidos, junto con nuestros miembros y socios, en la misión de promover la justicia social y la dignidad humana a través de las microfinanzas. Nuestro enfoque centrado en los medios de vida rurales y en llegar a las comunidades vulnerables sigue siendo el eje principal de nuestro trabajo, así como nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes en pro de garantizar su derecho a la alimentación, la educación, la salud y a un medio de vida seguro. Nos sentimos orgullosos de que la red llegue a 56 % de las personas que viven en zonas rurales y de seguir entregando a clientes de bajos ingresos préstamos promedio de solo USD 270 por cliente.

En la red ECLOF nos esforzamos para ofrecer una amplia gama de servicios a nuestros clientes. En este Informe compartiremos algunos testimonios inspiradores de clientes. Podrán leer acerca de nuestro trabajo en Armenia, donde brindamos apoyo a los refugiados sirios para ayudarlos a reconstruir sus vidas, nuestro trabajo en Perú, donde capacitamos a personas con discapacidad, la formación finan-

ciera que proporcionamos a nuestros clientes de Kenia y nuestro compromiso en Colombia para llevar agua potable a las zonas rurales. Hay muchos otros ejemplos maravillosos de nuestra labor en toda la red, y confiamos en que todos ellos le brindan un verdadero sentido a nuestra tarea y a la manera en que podemos generar un impacto.

Estamos agradecidos y nos sentimos animados por el compromiso y el apovo de nuestros socios, con muchos de los cuales trabajamos juntos desde hace varios años. En los últimos años, se sumaron nuevos socios de financiamiento y en el Informe compartimos sus puntos de vista y el motivo que los lleva a trabajar con ECLOF. Nos sentimos honrados por la confianza que nos depositan y hoy animamos a organizaciones similares a que se unan a ECLOF demostrando su compromiso en ayudar a que las personas vulnerables logren tener acceso a servicios financieros y no financieros. ECLOF trabaja para fortalecer la capacidad de los clientes locales, principalmente de comunidades rurales, y el apoyo de instituciones ecuménicas sería de gran ayuda en la ampliación del alcance y en asignar estos recursos donde más se necesitan.

En 2016 conmemoramos el 70° aniversario de la fundación de ECLOF Internacional. Hemos logrado una trayectoria extraordinaria y estamos muy orgullosos del aporte de la familia ECLOF a la sociedad en todos estos años. En los últimos cinco años solamente la red va desembolsó más de USD 250 millones en préstamos a clientes. En estos setenta años, tuvimos que superar muchos desafíos pero, a pesar de todo, hoy seguimos siendo fieles a nuestra misión original y al enfoque de trabajar para mejorar los medios de vida de los sectores menos favorecidos de la sociedad. El camino por recorrer sigue siendo incierto pero, ¡qué fantástico sería imaginar una sociedad sin pobreza en 70 años! Es un sueño... un sueño por el que todos debemos luchar y comprometernos.

Me gustaría agradecer al Consejo de Fundación de ECLOF, y al equipo de ECLOF Internacional, encabezado por nuestro Director Ejecutivo, por su dedicación y profesionalismo. También desearía agradecer a los miembros de la red por su compromiso y convicción en llegar a las comunidades vulnerables. Todos avanzamos juntos en un espíritu de confianza con nuestros clientes y nuestros socios.

### INFORME OPERATIVO

2015 fue un año de avances continuos a medida que fuimos fortaleciendo a ECLOF Internacional y a los miembros de la Red ECLOF. ECLOF Internacional logró conseguir apoyo sustancial en asistencia técnica y financiamiento para la red, establecimos vínculos con numerosos socios nuevos, y los resultados financieros subvacentes fueron acordes a nuestros objetivos. La red contó con apoyo de asistencia técnica en áreas tales como gobernanza, capacitación de clientes y personal, desarrollo de productos y gestión de desempeño social. Asimismo, en 2015 ampliamos el uso de nuestra red para compartir mejores prácticas, lo que se tradujo en que muchos miembros prestaran apovo directo a otros miembros. Este fue un verdadero éxito que demuestra la experiencia dentro de la red y el sentido más preciado de una red que trabaja en forma mancomunada en pro de un objetivo común.

A fines de 2015, la cartera de la red era de USD 42 millones, con un marcado crecimiento en todo África y en varios miembros de Asia. Además, el préstamo promedio por cliente cayó a un nivel de USD 270 en 2015, 56% de nuestros clientes

viven en zonas rurales y el 67 % son mujeres. Durante 2015, la mayoría de nuestros miembros registró resultados positivos consistentes v, si bien las carteras globales de clientes crecieron un 13%, nuestros miembros son conscientes de la necesidad de lograr un mayor crecimiento si se pretende responder a las necesidades de nuestros clientes. Seguimos desarrollando nuestros servicios no financieros, se lograron nuevos avances en la provisión de productos más centrados en el cliente, y hay indicios muy claros de una mejora global en términos de gestión y gobernanza. También fue grato observar los avances en algunos de nuestros miembros más pequeños, que respondieron bien a la nueva financiación y la asistencia técnica.

Nuestra red es una ferviente defensora e impulsora de la gestión del desempeño social. Reconocemos y estamos plenamente comprometidos a garantizar que nuestra misión se traduzca en resultados tangibles. Así, en 2015 seguimos llevando a cabo auditorías sociales y trabajando con nuestros miembros para abordar las áreas de mejora que se señalan en dichas auditorías. Contamos con fondos

especiales disponibles a través de nuestros socios para seguir trabaiando activamente en este asunto, y estamos elaborando informes de desempeño social con varios de nuestros miembros. El presente Informe pone de relieve nuestro trabajo en Kenia en esta área y presenta pruebas sumamente positivas y visibles del éxito que se viene logrando. Encaramos el seguimiento de la pobreza en algunos de nuestros miembros mediante el uso del índice PPI (Progress Out of Poverty Index) dado que formamos parte de una red que vive su misión, una red que llega a las personas marginadas en el seno de nuestras sociedades, una red que está arraigada en su comunidades locales y que funciona con arreglo a las mejores prácticas.

Nuestro 70° aniversario nos encuentra bien posicionados, si bien somos conscientes de que necesitamos que todos nuestros miembros logren la sostenibilidad y sigan ocupando un rol importante en los países donde operan para que puedan seguir garantizando las mejores prácticas en la atención a sus clientes.

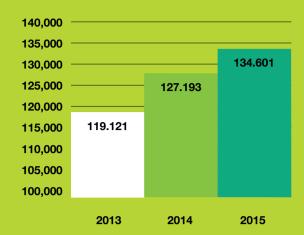
#### RED ECLOF EN 2015

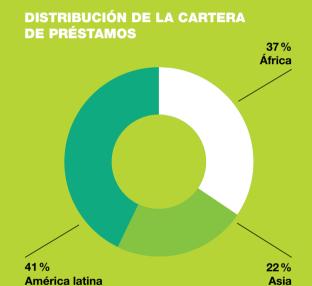
USD 42 M cartera global 11 % de cartera en riesgo > 30 días

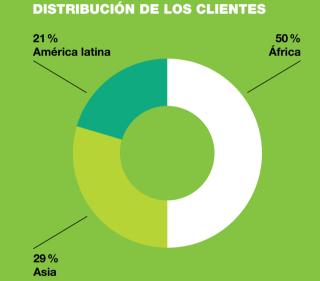
134.601 clientes

127 sucursales 1211 empleados 707 oficiales de préstamo (58 % del personal)

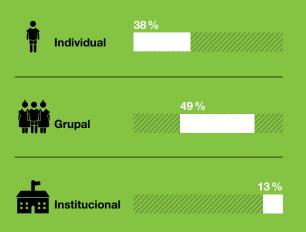
#### **NÚMERO DE CLIENTES**



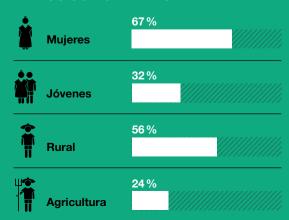




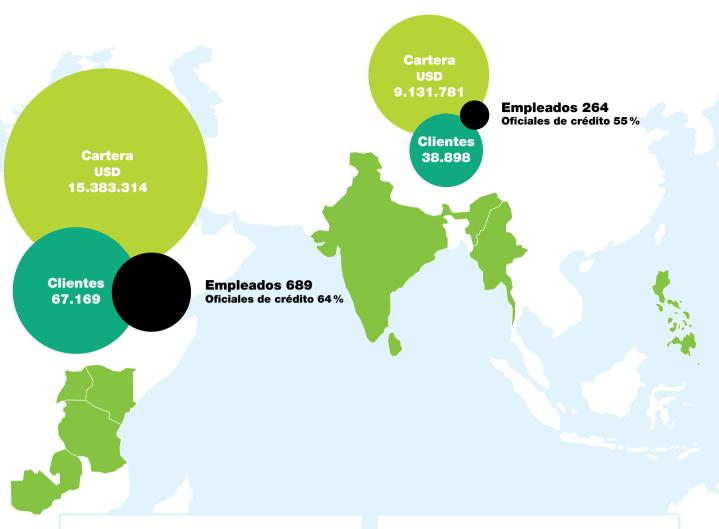
#### COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS

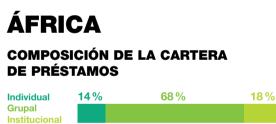


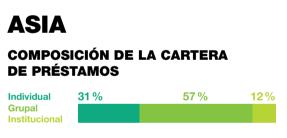
#### ALCANCE SOCIAL DE LOS SOLICITANTES

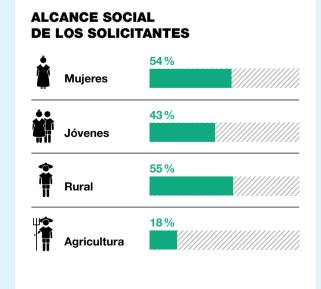


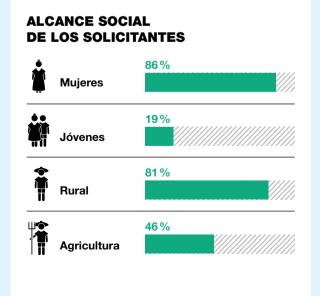
RED **ECLOF** 17.345.495 **Empleados 258** Oficiales de crédito 46 % Clientes 28.534 **AMÉRICA LATINA COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS 62**% Individual Grupal Institucional **ALCANCE SOCIAL DE LOS SOLICITANTES 70**% Mujeres **23**% Jóvenes **26**% Rural 9% Agricultura



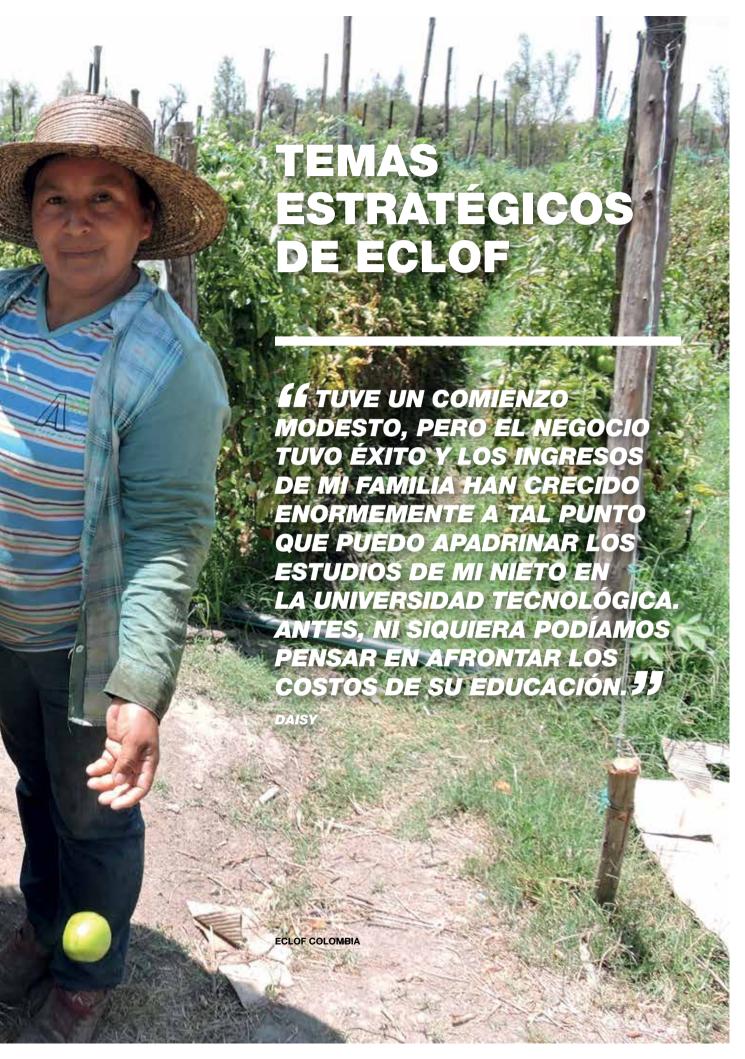










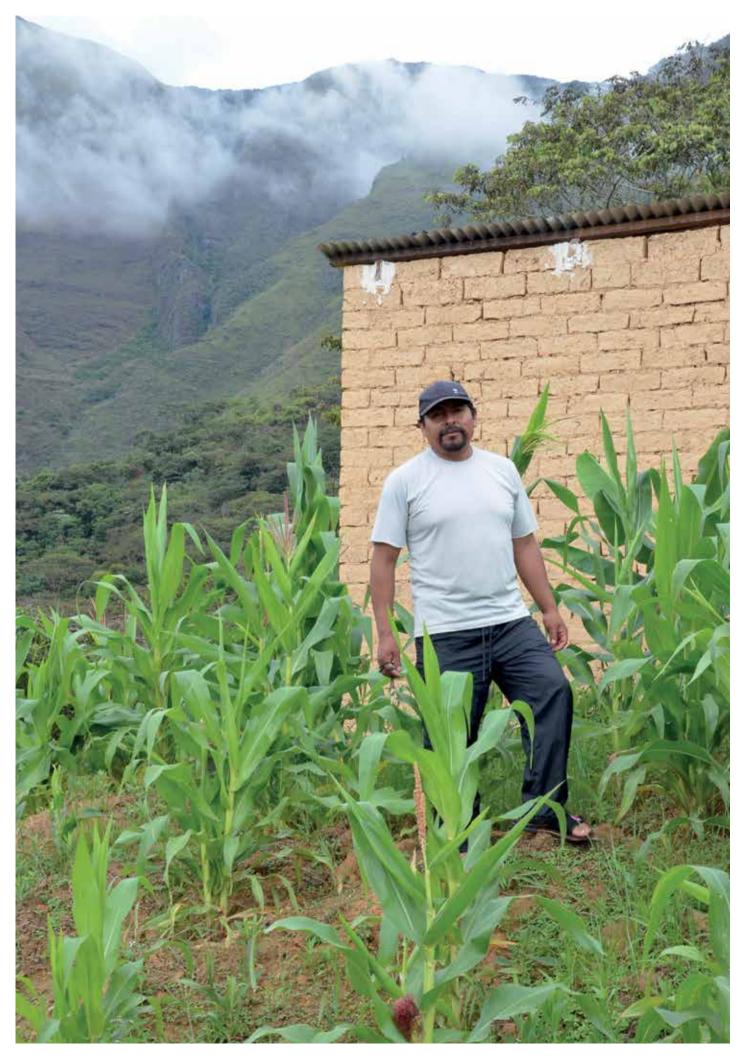


# SERVICIOS INNOVADORES A CLIENTES

El diseño de productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente no es sólo un principio fundamental del desempeño social en microfinanzas, sino también un motor que impulsa el éxito y amplía el alcance de las instituciones microfinancieras. ECLOF le da gran importancia a comprender las necesidades y preferencias de los diferentes grupos de clientes y adaptar los servicios de acuerdo con estas. Al mismo tiempo, los productos y servicios adecuados deben favorecer el progreso de los clientes no solo a nivel de logros comerciales, sino también familiares. Se sabe que combinar el acceso a la financiación con servicios no financieros es mucho más eficaz a la hora de aumentar los ingresos, acumular bienes y mejorar los medios de vida. A diferencia de las microfinanzas tradicionales, que solo ofrecían productos crediticios estandarizados. ECLOF tiene un enfoque más integral que considera la vida de los clientes y de qué manera los servicios de ECLOF pueden ayudar a mejorarla.

Esto nos ha llevado a diseñar productos financieros más personalizados, como los préstamos de la cadena de valor agrícola o préstamos para la educación, pero también a una creciente gama de servicios no financieros: capacitación de los clientes en temas relacionados con su negocio y el bienestar familiar, como la educación financiera, la salud, las mejoras en el hogar o el acceso al agua. Otra área de innovación puede ser el grupo de clientes al que apuntan las microfinanzas. En el caso de Armenia, ECLOF optó por empezar a prestar apoyo a los refugiados como un nuevo grupo objetivo con necesidades específicas. Las siguientes páginas ilustran algunos de los relatos que surgieron en este proceso de continua renovación e innovación de ECLOF.

**ECLOF BOLIVIA** 





#### ASESORAMIENTO TÉCNICO Y CREDITICIO PARA EL MEJORAMIENTO DE VIVIENDAS

**ECLOF ARGENTINA** 

La vivienda es una necesidad humana básica que ayuda a garantizar la salud y la seguridad de las personas. No obstante, muchas familias de los distritos más pobres de la provincia de Buenos Aires viven en condiciones precarias: hacinados en viviendas construidas con materiales básicos y, a menudo, sin acceso a servicios públicos como gas, agua o cloacas. Al mismo tiempo, carecen de dinero suficiente para hacer grandes inversiones en su vivienda y también es escasa la información técnica fiable con que cuentan.

El préstamo para mejoras en el hogar que ofrece ECLOF y sus asociados es una solución que se adapta al sistema de construcción de las comunidades más pobres: gradual y progresiva, renovando o agregando de a una habitación por vez, colocando una tubería de agua o gas, cambiando una ventana o un techo de chapa por otro de tejas.

Junto con los clientes, los expertos de una ONG local que promueve la autoconstrucción ("Fundación Plan Techos") y voluntarios del departamento de arquitectura de la universidad desarrollan un plan de mejoras progresivas de viviendas. ECLOF proporciona asesoramiento sobre la forma de financiar el plan con medios propios y un micropréstamo.

Hasta el momento, 76 familias vulnerables han sido beneficiarias de esta alianza. Ante la falta de un aval bancario, los vecinos forman grupos solidarios que actúan como cogarantes grupales para cada préstamo. De hecho, también trabajan juntos en llevar a cabo la mejora de sus respectivos hogares y así reducir los costos de construcción de todos. De esa manera, ECLOF y sus socios no solo ayudan a construir casas, sino también un espíritu de comunidad.

#### HISTORIA DE CLIENTES **EL GRUPO "JUNTOS"**

Daniela Díaz es una madre de familia típica de Dique Luján, un barrio periurbano del norte de la provincia de Buenos Aires. Vive con sus tres hijos en una pequeña casa de madera con dos habitaciones: una habitación donde toda la familia duerme y un comedor sumamente oscuro en el que todos evitan permanecer. Daniela deseaba tener un cuarto de baño y renovar el comedor y la cocina que está junto a este. Juntos, personal de ECLOF y la Fundación Plan Techos visitaron a la familia, la ayudaron a planificar la obra y distribuir los recursos, y luego ECLOF le otorgó un préstamo para financiar el proyecto. Como la familia no cuenta con un garante para el préstamo, Daniela y algunos vecinos formaron un grupo solidario al que llamaron "Juntos" (Together).

En la actualidad, la familia Díaz cuenta con una nueva sala de estar que incluye cocina y comedor, y un baño real. Esto tuvo un impacto positivo en la vida familiar y aumentó la confianza de todos en sí mismos. Daniela comenta: "Para mí es un sueño ... cuando terminamos el comedor, la primera noche nos sentamos alrededor de la mesa, nadie quería irse después de la cena ... yo me eché a llorar".

# LE PARA MÍ ES UN SUEÑO... CUANDO TERMINAMOS EL COMEDOR, LA PRIMERA NOCHE NOS SENTAMOS ALREDEDOR DE LA MESA, NADIE QUERÍA IRSE DESPUÉS DE LA CENA... YO ME ECHÉ A LLORAR. JJ

DANIELA

# EMPODERAR A LAS MUJERES LAR HU EN VARIOS SENTIDOS

**ECLOF MYANMAR** 

Con el apoyo de los Ministerios de Mujeres Bautistas Americanas, ECLOF Myanmar tenía por objetivo promover los medios de vida de una comunidad rural desfavorecida.

Las mujeres Lar Hu Bautista del pueblo de Kwe Nar Tauk pertenecen a un grupo minoritario cuyo nivel de vida es muy bajo en comparación con otras familias del pueblo. Su principal fuente de ingresos es la agricultura y su nivel de educación es bajo debido a la escolarización tardía. Tampoco son conscientes de temas relacionados con la higiene y la nutrición.

ECLOF Myanmar invitó a las mujeres a asistir a cursos de formación sobre educación financiera para aprender a manejar los fondos y organizarse en grupos de autoayuda. ECLOF Myanmar proporciona micropréstamos de alrededor de USD 150 a cada mujer para la cría de ganado o para iniciar o expandir pequeños negocios agrícolas. Doce mujeres decidieron formar grupos solidarios y crearon un comité de la aldea. Gracias a los grupos, las mujeres se reúnen regularmente e intercambian contactos y consejos. El trabajo en conjunto les permitió superar desafíos tanto relacionados con el negocio como personales mediante el intercambio de información, ideas

y apoyo espiritual. Las mujeres y otros integrantes de la aldea asistieron a una capacitación de sensibilización sobre nutrición y salud donde se plantearon temas como la nutrición, la familia y el cuidado de los niños, la prevención de la malaria, la higiene personal, la limpieza de las manos y el cuidado del medio ambiente.

Las mujeres valoraron mucho el proyecto y se sintieron verdaderamente fortalecidas. Sintieron un sentido de comunidad y solidaridad en su grupo, accedieron a créditos para iniciar o hacer crecer su negocio y aprendieron a sostenerlo. Esto les dio control sobre sus recursos y aumentó su sensación de libertad, identidad propia, confianza y autoestima

LLENARNOS SIN DARNOS CUENTA
DE QUE NUESTROS HIJOS SUFRÍAN
DE MALNUTRICIÓN. GRACIAS
A LA CAPACITACIÓN, APRENDÍ
A COCINAR MÁS SALUDABLE
Y ENTIENDO QUE LA SALUD DE
MI FAMILIA DEPENDE DE ESTO. 55

NAW PHAW GAE

#### HISTORIA DE CLIENTES

#### **NAW PHAW GAE**

"Vivo con mi marido y mis tres hijos (de 11, 15 y 21 años). Hace 22 años huimos de la zona de conflicto del estado de Shan para migrar al municipio seguro de Pyin Oo Lwin. Mi familia vive de la agricultura y precisábamos dinero para nuestra granja... pero en esta zona no se hace fácil pedir dinero prestado. especialmente para las personas pobres. Muchos prestamistas no nos prestan dinero, solo nos dan semillas o fertilizantes. No obstante, para el reembolso, solo aceptan nuestra cosecha a un precio muy bajo que fijan ellos. De modo que devuelvo el dinero entregándole mis flores a un precio muy por debajo del valor de mercado. En definitiva, nos esforzamos durante todo el año, pero nuestro nivel de vida sigue empeorando cada año.

En ese momento difícil, ECLOF me proporcionó en primer lugar los conocimientos financieros y luego me dio un préstamo de USD 110. Compré insumos agrícolas y por fin pude elegir el tipo de fertilizante que quería. Luego vendí mi cosecha a los que pagaban el mejor precio. Qué diferente a como era antes, cuando pedíamos dinero al prestamista.

Con el dinero ganado, cambiamos nuestra cabaña de bambú por una de ladrillo. Pyin Oo Lwin queda a más de 1000 metros de altura, por lo que es un lugar frío. Ahora vivimos mucho más cómodos.

La capacitación de ECLOF para concientizarnos sobre el cuidado de la salud fue muy valiosa para mi vida. Antes, no nos lavábamos las manos de manera sistemática y comíamos con las manos sucias. Mi familia a menudo sufría de dolor de estómago, diarrea y otros problemas de salud. Ahora entiendo cómo funciona la higiene y les enseño a mis hijos. Nuestros gastos en salud disminuyeron desde entonces.

Nuestros hijos de Lar Hu tienen problemas de concentración y la mayoría no terminó el 11° grado. El alimento principal de nuestra familia era arroz y vegetales con hojas de mostaza. Solo comíamos para llenarnos sin darnos cuenta de que nuestros hijos sufrían de malnutrición. Gracias a la capacitación, aprendí a cocinar más saludable y entiendo que la salud de mi familia depende de esto. Estoy muy feliz y agradecida a ECLOF y a la Misión de Mujeres Bautistas Americanas por todo lo que nos enseñaron."

#### CAPACITACIÓN COMERCIAL Y PRÉSTAMOS PARA REFUGIADOS SIRIOS EN ARMENIA

**ECLOF ARMENIA** 

El conflicto obligó a millones de personas a huir de Siria. Más de 20.000 refugiados sirios, la mayoría de origen armenio, buscaron refugio en Armenia. Si bien consiguen los permisos de residencia y laborales, hay todavía 10.000 que se consideran vulnerables. A ellos apunta el proyecto conjunto iniciado en 2015 por ECLOF Armenia y la Fundación ART (Inter-Church Charitable Round Table Foundation). Mediante la combinación de capacitación comercial con un préstamo de puesta en marcha, el proyecto tiene por objetivo capacitar a las personas con espíritu emprendedor para iniciar su propio microemprendimiento.

La Fundación ART proporciona capacitación profesional a los incipientes emprendedores en áreas tales como peluquería, cocina o costura. El personal de ECLOF luego los capacita para que puedan inscribir sus empresas en Armenia, así como adquirir habilidades financieras y de gestión, desarrollo de negocios y educación financiera. Para permitir que los nuevos inmigrantes lleven a cabo sus metas, ECLOF proporciona un préstamo comercial subvencionado. Los beneficiarios reciben el proyecto con mucho entusiasmo. Se han creado numerosas empresas pequeñas.

#### HISTORIA DE CLIENTES SEÑORA LUSIN

La señora Lusin, cocinera de profesión, escapó de Siria con su familia y encontró refugio en Armenia. En los suburbios de Ereván. la señora Lusin y su hija de 27 años comenzaron un pequeño negocio de comidas. Pero al cocinar en casa y entregar a domicilio, sus ingresos no llegaban muy lejos. Asistieron a una capacitación dictada por la Fundación ART para perfeccionar sus habilidades culinarias v a una formación dictada por ECLOF sobre los procesos y reglamentaciones comerciales de Armenia y, de ese modo, pudieron reunir las condiciones para recibir un pequeño préstamo de ECLOF. Alquilaron una cocina equipada y atienden a los clientes en el lugar y hacen entregas a domicilio. Para la señora Lusin, la campaña iniciada por ECLOF y Fundación ART fue la piedra angular de su nueva vida en Armenia. La ayudó a mejorar su negocio y aumentar los ingresos a un nivel con el que la familia puede subsistir.





#### SE CAPACITÓ A 30.000 PERSONAS DE BAJOS INGRESOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

**ECLOF KENIA** 

ECLOF sirve a las comunidades trabajadoras pobres, tanto de contextos rurales como urbanos, distribuidas por todo Kenia. A pesar de que los clientes son económicamente activos, la mayoría de ellos son analfabetos y no tienen cuentas bancarias activas. A menudo carecen de habilidades financieras básicas para administrar sus finanzas personales y las de sus negocios. No valoran la forma en que el ahorro sistemático y las coberturas de seguros pueden ayudarles a enfrentar situaciones inesperadas.

ECLOF Kenia inició una campaña nacional para formar a los clientes en conocimientos financieros. En 2015, más de 30.000 clientes fueron capacitados mediante un sistema eficaz de capacitación de instructores. Tras recibir la formación, los líderes de los 4000 grupos solidarios —que a su vez eran clientes— capacitaron a sus compañeros durante las reuniones de grupo semanales. Los clientes suelen utilizar parte del préstamo obtenido de ECLOF para comprar artículos no relacionados con el

objeto de su actividad. En algunos casos, estos fondos se mezclan con el presupuesto familiar. Gracias a la capacitación, los clientes aprendieron a utilizar los fondos de manera eficaz y aumentar su retorno en pro de la sostenibilidad y el crecimiento de su negocio. Al capacitarse para preparar un presupuesto y un flujo de efectivo, los clientes también aprenden sobre la importancia de minimizar la deuda y del ahorro: cómo el ahorro mejoraría su solvencia económica y la capacidad para hacer frente a las crisis o a ingresos intermitentes.

La formación financiera tuvo otros efectos secundarios positivos. Los clientes informados son menos propensos a sobreendeudarse. Y pueden gestionar mejor sus finanzas personales y del hogar. Los clientes de ECLOF Kenia recibieron la formación con gran satisfacción. Esta ayudó a aumentar la retención de clientes al 84 % y fue también una motivación para muchos de los 19.000 nuevos clientes que se incorporaron a ECLOF Kenia en 2015.

#### HISTORIA DE CLIENTES ALICE NJERI

Alice Njeri se unió a ECLOF Kenia en 2013 y desde entonces logró ampliar su negocio de producción de leche de una a cinco vacas. Luego de tomar la capacitación financiera, valoró la importancia de utilizar los fondos del préstamo para invertir en su negocio. Como consecuencia, Alice pidió que el cheque del préstamo fuese emitido a nombre del proveedor de las vacas directamente, con el fin de reducir las tentaciones de desviar el dinero. Alice sostiene que la carga de su deuda nunca se sintió pesada y que el negocio paga el préstamo cómodamente. Alice sostiene a su familia y en la comunidad la consideran un modelo a seguir.

#### ECLOF KENIA Y COMPASSION INTERNATIONAL: AYUDAR A LAS FAMILIAS A ROMPER EL CICLO DE LA POBREZA

**ECLOF KENIA** 

En alianza con Compassion International, una organización de defensa de los niños que apoya a los niños pobres desde el nacimiento hasta la edad adulta joven, ECLOF Kenia potencia a los cuidadores de niños patrocinados por Compassion para que desarrollen negocios sostenibles y sostengan de manera más eficaz a sus familias. Luego de recibir capacitación sobre la identificación de un modelo de negocio, gestión comercial, contabilidad y gestión crediticia, los cuidadores participantes comienzan su propia empresa y pueden solicitar un préstamo de ECLOF Kenia. El préstamo incluye la formación continua.

A la fecha, ECLOF Kenia ya formó a más de 1000 cuidadores y actualmente otorga créditos y capacita a más de 750 cuidadores. Han logrado efectivamente pasar de depender de donaciones a ser económicamente independientes. Ahora mantienen a sus familias con dignidad y muestran a sus hijos un modelo de desarrollo sostenible.

#### HISTORIA DE CLIENTES YASILE KILUSU

Yasile Kilusu, de la tribu Masai, es una abuela alegre que vive en medio del bosque en la zona de Ngong. Dio a luz a 15 niños, de los cuales 8 están vivos. También tiene 62 nietos y 6 bisnietos. Desde que su esposo falleció, Yasile se ha ocupado del cuidado de los niños. Yasile confecciona adornos, aros, bufandas y vinchas Maasai que vende en pueblos de Ngong y Matasia. Gracias a la ayuda como "cuidadora" que recibe desde 2004 por parte de Compassion International, Yasile paga parte de la cuota escolar de su nieto más joven, el uniforme escolar, el calzado y cubre los gastos médicos.

Luego de recibir la capacitación financiera dictada por ECLOF Kenia en 2013, Yasile se sumó a un grupo solidario de Ngong para solicitar un préstamo de USD 300. Pero como aval contaba con tan solo USD 50 dólares en mercancías. Peor aún,

como Yasile pertenece a una comunidad nómada, su grupo temía que se mudara lejos en cualquier momento sin poder devolver los préstamos. Sin embargo, el iefe de su grupo ofreció artículos del hogar propios como garantía para que ella pudiera tomar un préstamo de USD 100. Yasile compró más mercancías y aumentó sus ventas. Mejoró su negocio de tal modo que pudo construir su casa con techo de chapa. El paso de una Manyatta (cabaña tradicional Maasai hecha de palos y barro sin ventanas, un techo o particiones) a esta casa fue un gran paso para la familia, y los niños ahora pueden estudiar cómodamente durante el día.

De las ganancias obtenidas a partir de un segundo préstamo de USD 300, Yasile conectó el agua a la granja. El siguiente préstamo de más de USD 600 —un préstamo para educación— le permitió inscribir a su hija en un profesorado en la universidad Massai e instalar un sistema solar en su casa. Así, podía trabajar por la noche y los niños podían estudiar. Yasile comenzó hace poco a cultivar en su granja patatas, cebollas, maíz y frijoles.

Gracias al apoyo de Compassion y a la asistencia de ECLOF para mejorar el negocio, Yasile logró elevar considerablemente el nivel de vida de su familia y generar nuevas oportunidades para sus hijos. También demostró a la comunidad que era capaz de llevar adelante su negocio y devolver los préstamos.

#### LOS CLIENTES INFORMADOS SON MENOS PROPENSOS A SOBREENDEUDARSE. 33

# UN ENFOQUE INTEGRAL PARA EL DESARROLLO RURAL EN COLOMBIA: ACCESO AL AGUA POTABLE Y CAPACITACIÓN GRATUITA PARA CLIENTES DE MICROFINANZAS

#### **ECLOF COLOMBIA**

ECLOF Colombia se enorqullece de ayudar a sus clientes, principalmente de ámbitos rurales, con servicios que van mucho más allá del crédito normal: garantizando el acceso a préstamos a medida, servicios de capacitación agrícola y asistencia técnica específica. En las zonas rurales de Colombia, muchas personas no tienen acceso al agua potable y el 25 % de esta población vive en el departamento central de Cundinamarca. Para hacer frente a esta necesidad básica, ECLOF Colombia, en alianza con un proyecto regional de agua, crearon un producto crediticio para financiar la "última milla" de líneas de agua en zonas rurales que abastecen de agua potable a los hogares rurales. Luego de un análisis crediticio y una capacitación obligatoria en materia de conservación del medio ambiente y agua, las familias financiadas tienen acceso a agua potable segura para su hogar.

Desde el inicio del proyecto en noviembre de 2015, 80 familias se beneficiaron con el nuevo préstamo para agua de ECLOF, de una suma promedio de USD 800. Después de esta exitosa prueba piloto, ECLOF Colombia planea lanzar el producto en 2016 a las sucursales de Boyacá, donde la mitad de la población no está conectada al agua potable todavía.

La asistencia técnica específica para hacer frente a las necesidades cotidianas de sus clientes es un elemento distintivo de los servicios de ECLOF en Colombia. Se inicia con talleres periódicos para clientes sobre buenas prácticas en agricultura y ganadería, uso de fertilizantes orgánicos y jardinería doméstica. Estos talleres se ofrecen en localidades importantes de las áreas rurales donde ECLOF presta servicios. Para seguir con el asesoramiento individual a los clientes en su propia granja, ECLOF trabaja en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), un organismo gubernamental que envía voluntarios a los agricultores. Los voluntarios son estudiantes de agronomía o administración agraria que completan una pasantía de 6 meses para adquirir experiencia práctica. Bajo la coordinación del personal de ECLOF, llevan a cabo visitas a los clientes para asesorarles en materia de cultivos o animales. Los clientes de ECLOF valoran este servicio y se sienten privilegiados de beneficiarse con los conocimientos de los estudiantes.

Entre los beneficiarios de este proyecto, Carlos Rojas recibió asesoramiento sobre las buenas prácticas agrícolas que utilizan la sal mineralizada para alimentar el ganado. Aprendió a hacer bloques nutricionales para alimentar durante la calurosa veranada o los períodos de sequía. María Rivera de Villa de Leyva recibió capacitación sobre buenas prácticas agrícolas y aprendió a crear abono orgánico para mejorar su producción de tomates. También recibió asesoramiento sobre cómo manipular y envasar tomates listos para la venta.



#### CAPACITACIÓN EN GESTIÓN PARA CLIENTES DE ECLOF

**ECLOF TANZANIA** 

En Tanzania, ECLOF trabaja en alianza con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para ofrecer a sus clientes un programa de capacitación en gestión. El programa se llama "Empiece y mejore su negocio" (SIYB, por sus siglas en inglés) y permite a los emprendedores actuales y futuros crear y desarrollar sus negocios. 200 clientes de ECLOF asistieron al curso introductorio, de los cuales 11 optaron por profundizar en el tema participando en la primera semana de capacitación, en junio de 2015. Mediante el intercambio de ideas, dinámicas de roles y estudios de casos, los clientes aprendieron a utilizar herramientas concretas y eficaces para mejorar su negocio. En primer lugar, trabajaron en el negocio que ya tenían buscando maneras de mejorarlo. Luego se les pidió que desarrollaran de cero una idea de negocio sostenible y elaboraran un plan de negocios. ECLOF luego entregó préstamos a los emprendedores que reunían los requisitos necesarios para que pudieran materializar sus ideas.

De los 11 participantes, 9 lograron grandes mejoras en sus negocios en materia de contabilidad, fijación de precios y planificación comercial. Como resultado, generaron más negocios, tuvieron un mayor superávit y atrajeron a más clientes que en el mismo período del año anterior. Fue una situación en la que ambas partes salieron ganando: ECLOF prestó dinero a emprendedores formados y los emprendedores aumentaron sus posibilidades de llevar adelante un negocio exitoso y sostenible.

# APRENDÍ CÓMO PROMOVER PRODUCTOS DE CALIDAD A UN PRECIO ASEQUIBLE, AVERIGUAR EN QUÉ LUGARES CONSEGUIR CLIENTES, COMUNICARME CON ELLOS E IDENTIFICAR SUS NECESIDADES. 55

BETHUEL

#### HISTORIA DE CLIENTES SEÑOR BETHUEL

Betuel, de 54 años, se sumó a ECLOF Tanzania en 2009 con la intención de hacer crecer su negocio de vacas lecheras y cría de pollos. Betuel afirma: "Fui a dos de las capacitaciones en gestión. Adquirí diferentes habilidades que llevaron a una gran mejora en mi negocio. Aprendí cómo promover productos de calidad a un precio asequible, averiguar en qué lugares conseguir clientes, comunicarme con ellos e identificar sus necesidades.

A través de esta capacitación, tuve la oportunidad de iniciar un nuevo negocio de trabajos en metal, dado que ya tenía habilidades en este terreno. Para ganar experiencia, trabajé en un taller metalúrgico en la ciudad de Arusha durante algunas semanas. Luego abrí mi propio taller y contraté a dos hombres para que me ayuden. Reparamos y realizamos diferentes artículos para el hogar de metal, como cocinas de carbón, ollas de aluminio o rejillas de puertas. Es un negocio pequeño, pero genera cierta renta.

Estoy agradecido por la capacitación de ECLOF. Creo que fue muy práctica, creo que todos los que recibieron esta formación aprendimos a establecer prioridades y aplicarlas en los negocios. Seguramente hayan visto los mismos cambios que yo."

## ALCANCE RURAL Y AGRÍCOLA

Más de tres cuartas partes de los pobres del mundo viven en áreas rurales de países en desarrollo. A su vez, es en estos países donde se prevé el mayor crecimiento poblacional. Para alimentar a esta población en crecimiento, los países en desarrollo deberían prácticamente duplicar su producción de alimentos. Hay 500 millones de pequeños agricultores en todo el mundo y más de 2000 millones de personas dependen de ellos para su sustento. Las pequeñas granias producen alrededor del 80 % de los alimentos consumidos en África subsahariana y Asia. Fortalecer a los pequeños agricultores puede ofrecer a las poblaciones rurales una vía para salir de la pobreza y, al mismo tiempo, aumentar la seguridad alimentaria. Pero esto tiene que ser productivo, comercialmente viable, vinculado a los mercados... y ambientalmente sostenible. Aun así, la pequeña agricultura no proporcionará una vía para salir de la pobreza a toda la población rural. La economía no agrícola también puede brindar oportunidades e ingresos. Las mujeres desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento de los hogares rurales y hacen aportes significativos a la producción agrícola. En general, trabajan 12 horas más que los

hombres por semana. Cuando los hombres emigran en busca de trabajo, las mujeres suelen quedar totalmente a cargo de la agricultura y la crianza de los hijos. Sin embargo, tienen menos acceso a recursos y servicios para obtener ingresos y aumentar su productividad.

Retardar el éxodo rural, promover el crecimiento económico y reducir la pobreza rural requiere un enfoque amplio, basado en un profundo entendimiento de los vínculos entre las comunidades y economías locales. Para lograr resultados a largo plazo, las economías rurales precisan una combinación de financiamiento permanente con creación de capacidad de los destinatarios de modo que puedan devolver sus préstamos y mejorar sus condiciones de vida. La población rural tiene que poder pedir prestado, ahorrar, invertir y proteger a sus familias contra todo riesgo. Pero con pocos ingresos o garantías, las personas pobres, especialmente las mujeres, se ven privadas de acceso a préstamos de bancos y otras instituciones financieras formales. Y para quienes están dispuestos a cerrar la brecha, los desafíos son aún mayores: la infraestructura es escasa o inexistente en las zonas rurales, los clientes viven lejos, los costos operativos son altos y la rentabilidad agrícola puede fluctuar en función de factores incontrolables.

ECLOF aborda estos problemas ofreciendo servicios financieros y no financieros a nivel local a pobladores rurales y agricultores. Más de la mitad de los clientes de ECLOF en todo el mundo viven en zonas rurales y una cuarta parte de la cartera crediticia se destina a préstamos agrícolas, ECLOF ofrece productos y servicios a medida, que son accesibles a los clientes ubicados en la base de la pirámide, los ayuda a desarrollar sus capacidades y aumentar sus rendimientos brindando capacitación y facilitando vínculos con el mercado, y a reducir riesgos ofreciendo microseguros y micropréstamos de emergencia. De ese modo, ECLOF empodera especialmente a jóvenes y mujeres, que representan el 30 % y el 68 % de la cartera de clientes. Los siguientes ejemplos ilustran la manera en la que ECLOF integra los servicios financieros en la cadena de valor agrícola, promueve prácticas agrícolas ambientalmente sostenibles y potencia a las comunidades locales reuniéndolas y desarrollando su capacidad.

**ECLOF ECUADOR** ▶



#### AMPLIAR EL ALCANCE A LOS POBLADORES RURALES Y LOS AGRICULTORES

ECLOF ZAMBIA



ECLOF Zambia desde siempre ha servido a los mercados urbanos de Lusaka y Kitwe. Con el fin de cerrar la brecha de financiación en el sector agrícola, combatir la pobreza rural y abrir el acceso a un mercado desatendido, ECLOF Zambia expandió sus operaciones a áreas rurales en 2015. De esta manera, ECLOF Zambia recibió capacitación y entrenamiento en el terreno por parte del Responsable de Desarrollo Comercial de ECLOF Kenia para potenciar al equipo local a fin de servir a este mercado tradicionalmente más arriesgado y más desafiante. ECLOF Kenia ya contaba con una cartera de crédito agrícola de tamaño considerable y buen rendimiento desde hacía unos años. El asesor orientó al equipo local mediante una evaluación de productos, sistemas y procesos con el fin de adaptarlos a las necesidades de los clientes rurales. Capacitó al equipo local sobre

cómo llevar adelante investigaciones de mercado y de la competencia, y desarrollar productos crediticios adecuados. Los préstamos agrícolas son productos diseñados para responder a la realidad de las actividades agrícolas mediante planes de devolución adecuados y flujos de caja estacionales. ECLOF también desarrolló préstamos de apoyo tales como préstamos de emergencia, préstamos para el pago de matrículas escolares y préstamos para mejoras en el hogar destinados a clientes con una buena travectoria crediticia.

A fin de año, ya se contaba con una cartera de préstamos piloto de más de 120 préstamos rurales y agrícolas de un promedio de USD 190. Las actividades financiadas incluían el cultivo de verduras, la cría de aves de corral y cerdos, y la producción de pescado seco. La calidad de la cartera hasta el momento ha sido sobresaliente. Quedó claro que los grupos de destinatarios rurales son más lógicos y organizados porque suelen tener vínculos anteriores, por ejemplo, con cooperativas o clubes. Los pobladores rurales que no reciben mucha atención por parte de instituciones financieras también tienden a valorar más los servicios y por lo tanto son más prolijos a la hora de reembolsar los préstamos. En definitiva, el ejercicio abrió un nuevo mercado para ECLOF Zambia y ayudó a poner a la institución en un camino de sano crecimiento en términos de su alcance.

**LE** FINANCIAMIENTO AGRÍCOLA: UN NUEVO MERCADO PARA ECLOF ZAMBIA. **55** 



#### HISTORIA DE CLIENTES SEÑORA BRANDINA KANISHA

"Mi nombre es Brandina Kanisha, soy viuda y cuido de mis 6 nietos. Empecé mi negocio agrícola y de cría de aves de corral a pequeña escala en 2002 en la aldea de Mbongolo, en la provincia central de Zambia. Precisaba financiación para hacer crecer mi negocio, por lo que decidí sumarme al Grupo Kantumpu en 2013 para acceder a programas de crédito y aprender de mis compañeros de grupo.

Conseguí el primer crédito de 500 kwachas (USD 45) de ECLOF Zambia en diciembre de 2013 y logré aumentar el número de pollos de 40 a 200. En agosto de 2014, invertí mi segundo préstamo en la compra de semillas de hortalizas y maíz, y en mano de obra.

Sin embargo, una sequía afectó el rendimiento de nuestros miembros del grupo. Dado que el cultivo no estaba asegurado contra la sequía, tuvimos problemas para pagar el préstamo y el segundo grupo ya no pudo conseguir nuevos préstamos de ECLOF Zambia. Los miembros de mi grupo aprendieron que con los cambios climáticos es arriesgado confiar sólo en la agricultura de secano. Como miembros del Grupo Kuntumpu, más adelante nos reorganizamos y obtuvimos un tercer préstamo. Usé mi préstamo actual de 1000 kwachas (USD 90) para invertir en aves de corral y ahora crío 300 pollos. También seguí adelante con la producción de hortalizas. Este negocio me está ayudando a pagar la escuela

de mis nietos, alimentarlos y atender sus necesidades diarias. Nos dimos cuenta de que ECLOF Zambia adaptó mejor sus productos a nuestra realidad. Introdujeron los préstamos para emprendedores rurales de la cadena de valor agrícola y los préstamos de apoyo. Con el próximo préstamo, me gustaría perforar mi propio pozo, comprar un tanque de agua y tuberías de goteo para mejorar el suministro de agua y así ampliar mi negocio de aves de corral y cultivo de verduras."

#### SERVIR EFICAZMENTE A LAS ZONAS RURALES CON TECNOLOGÍA Y PRODUCTOS CENTRADOS EN EL CLIENTE

**ECLOF UGANDA** 

La mayoría de los ugandeses vive en zonas rurales que reciben muy mala atención por parte de las instituciones financieras. Para acercar los servicios a sus clientes, ECLOF Uganda tiene su sede en Kampala y opera con dos oficinas satélites en los pueblos rurales de Luwero y Kigumba. Los obstáculos para servir a dichas áreas van desde las amplias distancias entre los clientes, pasando por la falta de infraestructura y garantía, hasta el ingreso fluctuante de los agricultores. A continuación se ilustran los métodos adoptados por ECLOF Uganda para poder operar de manera eficiente en este contexto. Como institución no regulada, ECLOF Uganda debe valerse de bancos para el desembolso y el cobro de préstamos. Recientemente ECLOF empezó a cooperar con un prestamista de dinero móvil, lo que permitió que este proceso fuese mucho más sencillo. Ahora se pueden desembolsar préstamos a clientes y estos pueden devolverlos mediante este sistema de dinero móvil. Esto no solo reduce el costo de transacción, sino también el riesgo para los clientes, que ya no tienen que viajar enormes distancias para pagar sus préstamos. Para llegar mejor a las zonas remotas, el personal de ECLOF está equipado con motocicletas.

Para suavizar la estacionalidad de sus ingresos, muchos pequeños agricultores llevan adelante negocios secundarios. ECLOF supo ver esto y ofrece financiación para esos negocios también. Los ingresos fluctuantes también implican dificultades para los agricultores a la hora de pagar las cuotas escolares de sus hijos. Por tal motivo, ECLOF Uganda desarrolló un préstamo para el pago de la cuota escolar, que se ofrece a los agricultores, además del préstamo agrícola. Los plazos de reembolso se adaptan a las fuentes de ingresos de los agricultores.

La mayoría de los clientes rurales poseen pocos bienes que puedan prendar en garantía. Es por eso que las instituciones formales no les otorgan préstamos. No obstante, ECLOF acepta garantías personales y organiza grupos solidarios de 10 a 25 clientes que actúan entre sí como cogarantes de sus préstamos.

#### HISTORIA DE CLIENTES EL GRUPO SOLIDARIO KAGANGO AKAJJA OBUNAKU

Quince miembros, la mayoría de ellos jóvenes agricultores, se unieron y formaron el grupo Kagango Akaija Obunaku. Como grupo no solo logran acceder a préstamos sino también a las capacitaciones de ECLOF sobre ahorros y dinámica grupal. Aprendieron juntos y entre sí cómo utilizar los servicios financieros y acceder a nuevos mercados para vender sus productos. En la vida de los miembros del grupo se produjeron cambios importantes. Aumentaron sus ingresos, pagaron las cuotas escolares de sus hijos y adquirieron bienes.

Uno de los miembros, Sepuuya John, de 45 años, expresa su agradecimiento a ECLOF Uganda: "Con el préstamo pude administrar mi granja con éxito y pagar la escuela de mis hijos. Valoro que ofrezcan tasas de interés más bajas y un servicio adecuado."

MÓVIL NO SOLO REDUCE
EL COSTO DE TRANSACCIÓN,
SINO TAMBIÉN EL RIESGO
PARA LOS CLIENTES, YA QUE
NO TIENEN QUE VIAJAR
LARGAS DISTANCIAS PARA
PAGAR SUS PRÉSTAMOS. 33

26

#### PRÉSTAMOS PARA DESASTRES QUE AYUDAN A QUE LOS AGRICULTORES SE RECUPEREN DESPUÉS DE LOS TIFONES DUALES

**ECLOF FILIPINAS** 

#### HISTORIA DE CLIENTES **DULAY GUEDNA**

Dulay Guedna, de la provincia norteña de Benguet altiplano, cultiva hortalizas desde los 15 años. En una parcela de una hectárea que heredó de sus padres, Dulay cultiva repollo, lechuga, patatas y rábanos. Dulay y su esposa viven en la granja con sus dos hijos mayores.

Para financiar sus cultivos, Dulay solía pedir dinero prestado a los intermediarios que venden los productos de los agricultores directamente a los compradores. Sin embargo, les cobran a los agricultores la mitad de los ingresos totales. Especialmente cuando los precios son bajos, esta práctica injusta deja

a los agricultores poco para llevar a sus familias. Dulay obtuvo el primer préstamo de ECLOF en 2012. A fines de 2015, la huerta de Dulay sufrió las consecuencias de dos fuertes tifones en un período corto de tiempo. El primero, Kabayan-Mujigae, dañó el cultivo de papas. Cuando Dulay intentó recuperarse plantando rábanos, el segundo tifón, Lando-Koppu, arrasó con ellos también. Esto dejó a la familia prácticamente sin nada. Pero la familia de Dulay depende del cultivo y precisaban encontrar una manera de superar este desastre.

ECLOF Filipinas se dispuso a responder a la situación con un producto crediticio específico: el préstamo de servicio al cliente. Se trata de un préstamo para uso general destinado a clientes con buen historial crediticio. Dulay ya había devuelto dos préstamos de servicio al cliente antes de financiar la educación de sus hijos. Después de los tifones, ECLOF aprobó en tiempo récord el préstamo de Dulay para desastres de USD 239. Este lo utilizó para comprar estiércol de pollo como fertilizante y pudo plantar papas y lechuga de inmediato.

Personas como Dulay hacen que los agricultores de la Cordillera filipina sean famosos por su compromiso y perseverancia. Con el apoyo de ECLOF incluso en tiempos difíciles, Dulay logra cumplir con este compromiso a pesar de las inclemencias del clima.





#### LA SEÑORA ARUVUGAM MEJORÓ LOS INGRESOS — Y LA SITUACIÓN FAMILIAR— GRACIAS A UN GRUPO DE AUTOAYUDA

**ECLOF INDIA** 

#### HISTORIA DE CLIENTES SEÑORA ARUVUGAM

La señora Aruvugam proviene de una familia humilde de la ciudad de Madurai. La mayoría de los demás miembros de la familia terminaron, como mínimo, la escuela secundaria; no obstante, ella no lo hizo y, por ese motivo, se la excluyó de las decisiones y las finanzas de la familia. Se casó con un chofer de camión y la única posesión que tenía

la señora Aruvugam era una parcela de tierra en barbecho. Con el fin de cultivarla, precisaba contar con un capital inicial. Así fue que reunió a las mujeres del pueblo y creó el grupo de autoyuda Veerachinnammal. El grupo tomó un préstamo de ECLOF para los distintos negocios que las mujeres llevaban adelante. La señora Aruvugam invirtió su primer préstamo en preparar la tierra y cultivar chiles. Con las ganancias que obtuvo, compró otro lote de tierra.

Plantó flores, que tienen una gran demanda ya que se utilizan para decorar los templos. Recientemente, la señora Aruvugam comenzó a cultivar coliflores y berenjenas.

Gracias a su capacidad de liderazgo logró mantener el grupo unido durante más de siete años. Los ingresos que hoy percibe le permitieron ganar un lugar de mayor reconocimiento dentro de su familia. Por fin se la incluye en la toma de decisiones familiares y quienes antes la menospreciaban hoy la respetan. La señora Aruvugam está orgullosa de enviar a sus tres hijos a escuelas medias inglesas y ser propietaria de una casa. Nos cuenta lo siguiente: "Supe aprovechar la oportunidad que me dio el préstamo de ECLOF y mis habilidades para mejorar mi situación económica y social."

#### REINSTALARSE EN LA MANNAR DE POSGUERRA: UNA SEMANA EN LA VIDA DE UNA FAMILIA TRABAJADORA

**ECLOF SRI LANKA** 

#### HISTORIA DE CLIENTES SEÑORA MARGARET STANLEY

Apenas terminó la guerra civil, en 2009, ECLOF Sri Lanka abrió una sucursal en la zona devastada de Mannar. La mayor parte de los préstamos de ECLOF se destinaban a mujeres para financiar las dos actividades tradicionales de esta región: agricultura y pesca. Una de los clientas de ECLOF de la región, Margaret Stanley, cuenta su historia:

"Mi nombre es Adampan y tengo 48 años. Debido a la guerra, fuimos desplazados varias veces desde 1997 a Illupaikadavai, Poonahary, Killinochchi y Mullaitivu. Terminamos en Vattuwal, donde sufrimos enormes dificultades y perdí a muchos familiares.

Cuando la guerra terminó, en 2009, nos vimos obligados a permanecer en una granja para personas desplazadas del interior, en Chettikulam, durante tres años. Una vez que se desminó la zona, nos reubicaron en nuestra tierra natal de Adampan. El gobierno proporcionó un conjunto de viviendas y algunas ONG nos ayudaron a mantenernos, pero nuestras vidas quedaron destrozadas.

En 2014 obtuvimos un préstamo de ECLOF de 25.000 rupias (USD 200), y más tarde un segundo préstamo de 40.000 rupias (USD 300). Construí una pequeña tienda sobre la carretera de venta de refrescos y comestibles, y ganaba 5.000 rupias (USD 38) por semana. Además, empecé a criar aves de corral y cultivar arroz.

Mi marido va a la playa cercana de Papamottai en bicicleta todos los días a pescar. Yo preparo el desayuno que se vende a los pescadores que regresan del mar. De vuelta a casa, mi marido trae pescado y gambas que vende por el camino. Utilizamos el pescado restante para cocinar nuestra comida y damos los restos a nuestras aves de corral. De esa manera, ganamos 7000 rupias adicionales (USD 55) por semana.

El personal de ECLOF nos visita con frecuencia. Nos han ayudado a progresar en muy poco tiempo. No solo nos dan un préstamo, sino también ofrecen amablemente coordinación y asesoramiento sobre agricultura, cría de animales y técnicas de pesca. Asistimos a la capacitación de ECLOF sobre comercialización y negocios.

Tengo tres niños y dos niñas, entre 9 y 19 años de edad; cuatro de ellos van a la escuela. Ahorro 7000 rupias (USD 55) por cada uno de ellos. Nos gustaría agradecer a ECLOF por su ayuda oportuna, que nos permitió salir adelante. Con el pequeño ingreso que gana mi marido como pescador y el que yo gano con las aves de corral, logramos rehacer nuestra vida y ganar lo suficiente para mantener a nuestra familia en paz".

# LE LOGRAMOS REHACER NUESTRA VIDA Y GANAR LO SUFICIENTE PARA MANTENER A NUESTRA FAMILIA EN PAZ. 55

**MARGARETH** 

#### DESARROLLO COMUNITARIO, CAPACITACIÓN Y PRÉSTAMOS PARA UNA COMUNIDAD INDÍGENA DEL ALTIPLANO

**ECLOF ECUADOR** 

#### HISTORIA DE CLIENTES GATAZO ZAMBRANO

La comunidad indígena de Gatazo Zambrano se encuentra en la provincia de Chimborazo, en Ecuador. Chimborazo es la segunda provincia más pobre de Ecuador, donde se estima que el 80 % de la población vive por debajo del umbral de la pobreza. La mayoría de los pobres proceden de comunidades indígenas de ascendencia Inca. Estas comunidades remotas de montaña tienen un acceso limitado a las oportunidades económicas, la educación, el agua potable o el cuidado de la salud. El 70% de la población de Gatazo Zambrano es indígena. Alrededor de 300 familias viven de la agricultura y la cría de pequeños animales.

ECLOF Ecuador comenzó a servir a la comunidad hace 14 años. En ese entonces, la gente no tenía experiencia en gestión financiera ni tampoco podía ofrecer garantías. Pero ECLOF se quedó y ofreció un servicio personalizado y un seguimiento riguroso de los préstamos. Con el fin poder conseguir financiamiento, los miembros de la comunidad se reunieron en una asociación llamada "Llankak Runakuna", que fue reconocida legalmente. Los primeros préstamos de ECLOF sirvieron para financiar la adquisición de tierras. Los préstamos siguientes se utilizaron para financiar semillas, sistemas de riego y ganado menor. Más tarde, la asociación creció y se desarrolló un centro de procesamiento donde se realiza el control de calidad, el envasado y despacho de la cosecha para su comercialización en las ciudades de la zona costera.

A diferencia de otros proveedores de servicios financieros, ECLOF comenzó recientemente a incluir a los jóvenes, una población a la que tradicionalmente le resulta difícil acceder al crédito. Además de financiamiento, ECLOF brinda capacitación continua a los miembros de la asociación: 58 personas se capacitaron en educación financiera, gestión comunitaria y liderazgo; 26 mujeres asistieron a talleres de desarrollo de la autoestima y empoderamiento.

De las 300 familias de Gatazo Zambrano, 120 son actualmente beneficiarias directas de los servicios de ECLOF. Estas familias pudieron aumentar sus ingresos, mejorar la seguridad alimentaria y el acceso a la educación. En promedio, las familias tienen tres hijos. El aumento observado en los niveles de vida permitió que muchos de ellos enviaran a sus hijos a la escuela secundaria o incluso la universidad.

De cara al futuro, ECLOF planea un innovador programa de capacitación en agricultura ecológica para 70 miembros de la comunidad destinado a que aprendan las técnicas de producción ecológica y mejoren la calidad de sus productos, la seguridad laboral y, en última instancia, su calidad de vida.





#### ROMUALDO CONCEICAO DOS SANTOS – DE OBRERO AGRÍCOLA A AGRICULTOR INDEPENDIENTE

**ECLOF BRASIL** 

### HISTORIA DE CLIENTES ROMUALDO CONCEICAO DOS SANTOS

Romualdo Conceicao dos Santos, de la periferia rural de Salvador de Bahía, tiene 45 años y es padre de tres hijos ya adultos. Durante años fue obrero agrícola en la tierra de otros propietarios. Sin embargo, sus ingresos apenas le alcanzaban para mantener a su familia, porque tenía que dar la mitad de su cosecha al propietario del terreno. Con su esposa, abrió una pequeña tienda para ganar dinero extra. Pero su sueño era tener su propio terreno.

Gracias al esfuerzo de Romualdo y ECLOF, este sueño se hizo realidad. En primer lugar, Romualdo invirtió en una pequeña parcela. Lo presentaron a CEADE (ECLOF Brasil) por primera vez en 2011, y entonces se unió a un grupo solidario de 10 miembros y sacó su primer

préstamo. Utilizó el préstamo para la compra de insumos como fertilizantes y semillas y para cubrir costos de mano de obra. Toda la familia ayudó a trabajar la tierra y, finalmente, logró generar suficiente dinero para comprar más tierra. En la actualidad, la granja familiar produce naranjas, yuca, plátanos, mandarinas y maracuyá. Romualdo

se encuentra en su séptimo ciclo de préstamos con CEADE. Dice que gracias al apoyo continuo de CEADE logró aumentar la productividad de su tierra y mejorar sus ingresos y el nivel de vida de su familia. Con el próximo préstamo, planea invertir en tanques de agua, spray y una desbrozadora.

#### LE SU SUEÑO ERA LLEGAR A TENER UN DÍA SU PROPIA TIERRA... Y ESTE SUEÑO SE HIZO REALIDAD. 33

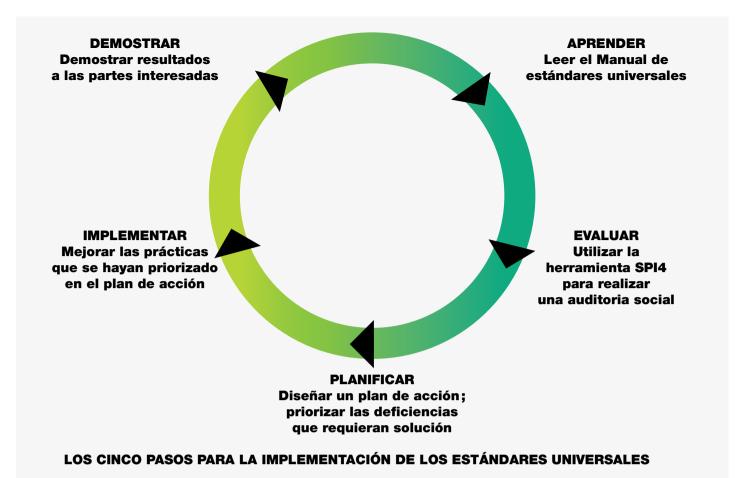
# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

La gestión del desempeño social es un enfoque que pone a los clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas de una institución de microfinanzas. Comienza con una clara estrategia social cuya implementación está a cargo de la junta directiva, la gerencia y los empleados. Las IMF con una sólida gestión del desempeño social diseñan productos que ayudan a los clientes a enfrentar emergencias, invertir en oportunidades económicas, generar activos y gestionar sus necesidades financieras para la vida diaria. Asimismo, estas IMF tratan a sus empleados responsablemente y equilibran cuidadosamente las metas sociales y financieras de la institución.

Las IMF que gestionan activamente su desempeño social se hacen responsables de su misión social, facilitan un mayor impacto social e incluso pueden aumentar su rendimiento operativo y financiero en el mediano plazo. Tras la implementación de la gestión de desempeño financiero en sus operaciones desde 2011, ECLOF eligió adoptar el estándar líder de la industria: las normas universales para la gestión del desempeño social.

**ECLOF MYANMAR** 





#### EL PROCESO HASTA LA FECHA

ECLOF sigue un marco de 5 pasos sencillos y prácticos para lograr mejores prácticas de gestión del desempeño social con sus miembros.

Hasta el momento, 11 miembros ECLOF fueron objeto de auditorías de desempeño social mediante las autoauditorías acompañadas, utilizando la metodología SPI4. Junto con ECLOF Internacional, las IMF auditadas y el auditor desarrollaron un plan de acción para priorizar y abordar los problemas identificados. Luego, el equipo regional de ECLOF Internacional y, según sea necesario, los consultores externos apoyaron a las IMF en la implementación del plan. Es importante entender que la mejora es un proceso de cambio continuo, no un hecho puntual.

#### CENTRARSE EN LA DEFINICIÓN/ EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS SOCIALES Y LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE

**ECLOF KENIA** 

De la auditoría social de ECLOF Kenia se desprenden dos áreas prioritarias de mejora: la dimensión 1, que evalúa si una institución tiene una estrategia clara para el logro de sus objetivos sociales y mide el progreso hacia el logro de dichos objetivos; y la dimensión 4, que hace hincapié en la protección del cliente. Los Estándares Universales contienen las 30 normas de certificación de protección de clientes de la Smart Campaign. La mayoría de ellos están incluidos en la dimensión 4 "Tratar a los clientes con responsabilidad". Se desarrolló un plan de acción frente a estos y otros problemas. En el período siguiente, la institución hizo

una serie de cambios para responder a los resultados.

ECLOF Kenia desarrolló un cuadro de mando de indicadores sociales que hoy recibe especial atención por parte de la dirección y el consejo. Estos indicadores miden, entre otras cosas, la llegada al cliente, la gama de productos y servicios, la satisfacción del cliente, y la responsabilidad social con respecto al personal, los clientes y la comunidad. Además, se adoptó un claro conjunto de metas para los indicadores de desempeño financiero socialmente responsables. Estos objetivos fueron integrados en la tarjeta de puntuación utilizada para

la gestión del desempeño de todo el personal. Con el fin de presentar el desempeño social a los grupos de interés externos, ECLOF Kenia, junto con ECLOF Internacional, redactaron un primer informe de desempeño social. Al final de esta sección se brindan más detalles sobre este informe.

Teniendo en cuenta que ECLOF tiene la misión de servir a los pobres, esta debe conocer los niveles de pobreza de sus clientes. Con el fin de recopilar información relacionada con la pobreza entre su clientela, ECLOF Kenia decidió comenzar a utilizar una herramienta de evaluación de la pobreza: el índice de avances para salir de la pobreza (PPI, por

sus siglas en inglés). Mediante un conjunto de 10 preguntas sencillas a una muestra de clientes, el índice PPI calcula la probabilidad de que un hogar esté por debajo del umbral de pobreza. Esta información ayuda a ECLOF a responder preguntas como las siguientes:

- · ¿ Estamos llegando a nuestros clientes objetivo?
- · ¿ Estamos satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes objetivo?
- · ¿ Estamos cambiando la vida de nuestros clientes objetivo?

Un elemento importante de protección del cliente consiste en evitar sobreendeudar a los clientes. Por lo tanto, ECLOF Kenia integró la información de dos agencias de crédito en el proceso regular de análisis crediticio. Esto ayuda a reconocer otras obligaciones financieras que tienen los clientes y a considerarlas de manera apropiada en la decisión crediticia.

Para responder rápidamente a las quejas de los clientes y utilizar la información para mejorar los servicios y productos, ECLOF Kenia también introdujo una línea telefónica y una oficina especial de servicio de atención al cliente.

#### **USSPM DIMENSIÓN 1 Y 4**

DIMENSIÓN 1 DEFINIR Y MONITOREAR OBJETIVOS SOCIALES

#### ESTÁNDAR 1A

LA INSTITUCIÓN CUENTA CON UNA ESTRATEGIA PARA ALCANZAR SUS OBJETIVOS SOCIALES

#### **ESTÁNDAR 1B**

LA INSTITUCIÓN RECOPILA, PRESENTA Y GARANTIZA LA EXACTITUD DE LOS DATOS DE CLIENTES QUE SON ESPECÍFICOS DE LOS OBJETIVOS SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN DIMENSIÓN 4
TRATAR A LOS CLIENTES
RESPONSABLEMENTE

#### **ESTÁNDAR 4A**

PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO

#### **ESTÁNDAR 4B**

**TRANSPARENCIA** 

#### **ESTÁNDAR 4C**

TRATO JUSTO Y RESPETUOSO DE LOS CLIENTES

#### **ESTÁNDAR 4D**

PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CLIENTES

#### **ESTÁNDAR 4E**

MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Action Plan			Agenda													
									Year 1				Output	In charge		
			M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12		
Preparation	0	Finalise Action Plan													Action plan shared	CEO
Systematize poverty- related data on clients	1	Verify available information in MIS														IT
	2	Discuss indicators, potential results to be analysed, use of information														CEO, SP champion
	3	Generate the indicators chosen														IT
	4	Discuss which indicators (agregation/ventilation) would be useful														CEO, Department heads
	5	Adaptation & adjustments														CEO, SP champion
	6	Draft report based on client information													Annual poverty status report	CEO, SP champion
	7	Finalisation of a social scorecard for the Board & senior management													Social scorecard	CEO, SP champion
Introduce a process for poverty assessment (e.g. PPI) thru a pilot project	1	Management Education														CEO, SP champion
	2	Pilot Design														CEO, SP champion
	3	Preliminary Data Collection														CEO, SP champion
	4	Staff Training														CEO, SP champion
	5	Data Collection														CEO, SP champion
	6	Pilot Analysis														CEO, SP champion
	7	Management Decisions														CEO, SP champion
	8	Response to Data														CEO, SP champion
	9	Produce implementation Plan													Implementation plan PPI	CEO, SP champion
Introduce client data privacy policy	1	Analisis of current practices														CEO, COO
	2	Develop and implement data protection policy into existing policy framework													Privacy policy in place	CEO, COO
	3	Train staff on new policy														CEO, COO
Introduce clear targets for socially-responsible financial performance indicators	1	Analisis of current practices														CEO, SP champion
	2	Identification of relevant indicators														CEO, SP champion
	3	Management consultations and recommendation														CEO, SP champion
	4	Board discussion and decision														Board
	5	Implementation of changes													List and definition of target financial performance indicators	CEO, SP champion
Review product pricing transparency	1	Analisis of current practices														CEO, SP champion
	2	Management consultations														CEO, SP champion, Dep. Head
	3	Implementation of changes													Adequate product pricing	CEO, SP champion

#### EL PLAN DE ACCIÓN DESARROLLADO PARA ECLOF KENIA

#### CENTRARSE EN LA DEFINICIÓN/ EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS SOCIALES Y LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE

#### **ECLOF REPÚBLICA DOMINICANA**

Dos áreas prioritarias de mejora que se desprenden de la auditoría social de ECLOF Dominicana se relacionan con la dimensión 3 y la dimensión 4. El principio de la dimensión 3 es que la comprensión de las necesidades del cliente es clave para asegurar que los productos y servicios sean realmente beneficiosos para los clientes en el avance hacia el logro de sus objetivos comerciales y familiares. La dimensión 4 se centra en la protección del cliente.

Como IMF impulsada por su misión, para ECLOF Dominicana era esencial integrar la gestión del desempeño social en los "genes" de la organización en lugar de convertirla en un "proyecto especial". Así, ECLOF integró el plan de acción en la planificación anual de la institución para el año 2015. ECLOF Dominicana luego abordó los resultados de la auditoría mediante la inversión de tiempo sustancial de su propio personal y la contratación de servicios de consultoría externos.

La institución implementó nuevas encuestas a clientes y grupos de enfoque para el desarrollo de productos. El nuevo enfoque se puso a prueba de manera satisfactoria para el desarrollo de un producto crediticio de mejora de viviendas.

Si bien la institución estuvo entregando préstamos con este fin, el producto no se había desarrollado sobre la base de un estudio de mercado y encuestas a clientes. El resultado fue una versión mejorada de un préstamo para mejoras del hogar con nuevas características: tasas de interés reducidas, plazos de reembolso más prolongados y asistencia técnica sobre mejoras del hogar como un servicio complementario a los clientes que trabajan en alianza con Hábitat para la Humanidad. Los clientes ahora perciben un mejor servicio como consecuencia del nuevo producto y el servicio adicional.

36

ECLOF Dominicana, por primera vez. llevó a cabo una encuesta de satisfacción del cliente a una muestra de alrededor de 100 clientes. La encuesta mostró que la mayoría de los clientes considera que el procesamiento v los requisitos del préstamo son sencillos. Los clientes pedían préstamos de mayor cuantía y servicios adicionales, tales como préstamos personales. Otra conclusión interesante de la encuesta fue que muchos de los clientes de bajos ingresos no sabían de ECLOF como una opción de financiación para sus necesidades de vivienda. Como resultado. se incrementó la inversión en marketing y promoción.

LAS IMF QUE GESTIONAN
ACTIVAMENTE SU DESEMPEÑO
SOCIAL SE HACEN
RESPONSABLES DE SU MISIÓN
SOCIAL, FACILITAN UN
MAYOR IMPACTO SOCIAL
E INCLUSO PUEDEN
AUMENTAR SU RENDIMIENTO
OPERATIVO Y FINANCIERO
EN EL MEDIANO PLAZO. 35

#### **USSPM DIMENSIÓN 3 AND 4**

DIMENSIÓN 3
DISEÑAR PRODUCTOS, SERVICIOS,
CANALES DE DISTRIBUCIÓN
Y MECANISMOS QUE RESPONDAN A LAS
NECESIDADES DE LOS CLIENTES

#### **ESTÁNDAR 3A**

LA INSTITUCIÓN ENTIENDE LAS NECESIDADES Y PREFERENCIAS DE DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES

#### **ESTÁNDAR 3B**

LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, MODELOS Y CANALES DE ENTREGA DE LA INSTITUCIÓN ESTÁN DISEÑADOS PARA BENEFICIAR A LOS CLIENTES, DE CONFORMIDAD CON LOS OBJETIVOS SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN DIMENSIÓN 4
TREAT CLIENTES RESPONSIBLY

#### **ESTÁNDAR 4A**

PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO

ESTÁNDAR 4B TRANSPARENCIA

#### **ESTÁNDAR 4C**

TRATO JUSTO Y RESPETUOSO DE LOS CLIENTES

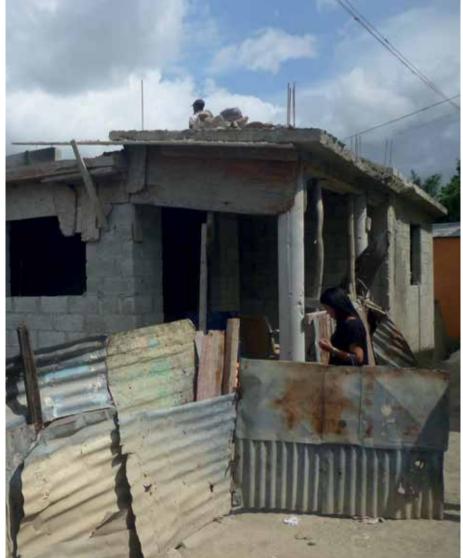
#### **ESTÁNDAR 4D**

PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CLIENTES

#### **ESTÁNDAR 4E**

MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS





HISTORIA DE CLIENTES

#### PRÉSTAMO CENTRADO EN EL CLIENTE PARA CONSTRUIR O MEJORAR VIVIENDAS EN LOS "BATEYES" DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

En la República Dominicana, se denomina "batey" a un área semirural de viviendas humildes donde viven tradicionalmente cortadores de caña de azúcar. Gladis Belén, microemprendedora y madre soltera de tres hijos, vive en Batey Nuevo, al norte de Santo Domingo. Gladis fue una de las primeras clientes de ECLOF Dominicana que recibió un nuevo préstamo mejoras del hogar. Con el dinero, pudo sentar las bases de su propia casa. Gladis señala:

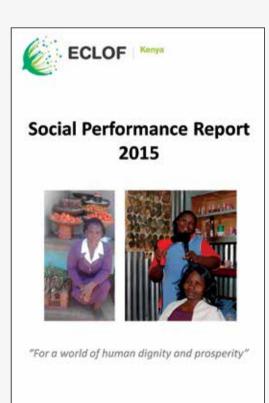
"Soy madre soltera y quiero seguir progresando. Con este préstamo de ECLOF, logré empezar a construir mi casa. Mis sueños se están haciendo realidad, ¡tener mi propio techo! Hoy puedo dejar un legado a mis 3 niños".

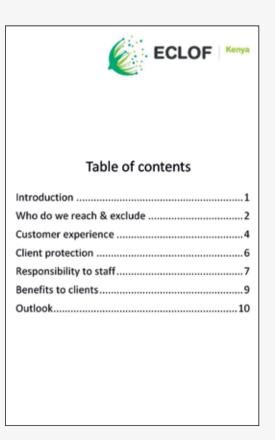
## EL MARCO PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO SOCIAL

#### **ECLOF INTERNACIONAL**

Las auditorías sociales pusieron de manifiesto la necesidad de muchos de los miembros de ECLOF de empezar a reunir y analizar información relacionada con el desempeño social de manera más sistemática y periódica. Se precisaba una estructura que permitiese a la red gestionar el desempeño social con el mismo rigor que se aplica a la gestión del desempeño financiero. Así, ECLOF Internacional comenzó a desarrollar un marco que sistematiza la recopilación, revisión y análisis de información en todas las áreas de desempeño social. En un esfuerzo conjunto de ECLOF Internacional, ECLOF Kenia y un consultor externo con experiencia, se elaboró una lista de indicadores de desempeño social. Los indicadores se basan en la misión y los valores de ECLOF. Luego dichos indicadores y los mecanismos de recolección de datos subyacentes se testearon en tres IMF miembros piloto. Como resultado, se elaboraron informes de desempeño social para cada una de las IMF piloto.

#### **INFORME DE DESEMPEÑO SOCIAL DE ECLOF KENIA 2015**





El informe presenta datos y hechos sobre el alcance de los clientes (a quiénes alcanzamos y a quiénes excluimos), la experiencia de los clientes, la protección del cliente, la responsabilidad hacia el personal y los beneficios para los clientes. A continuación figuran algunos resultados destacados del Informe de desempeño social de ECLOF Kenia:

30% DE LOS CLIENTES DE LA SUCURSAL DE NYERI VIVEN CON MENOS DE USD 1,25 POR DÍA; 60% VIVE CON MENOS DE USD 2,50 POR DÍA.

88% DEL PERSONAL RECIBIÓ CAPACITACIÓN EN 2015.

ADEMÁS DE LOS
PRÉSTAMOS PARA
MICROEMPRESAS
Y AGRICULTURA, HAY
6 PRODUCTOS CREDITICIOS
QUE SATISFACEN LAS
NECESIDADES BÁSICAS DE
LOS CLIENTES: PRÉSTAMOS
DE SALUD, SANEAMIENTO,
MEJORAS DEL HOGAR,
ENERGÍA RENOVABLE,
EDUCACIÓN Y PRÉSTAMOS
DE EMERGENCIA.

ESTOS
PRODUCTOS
CONSTITUYEN
ALREDEDOR
DEL 10% DE
LA CARTERA.

EL TAMAÑO DEL
PRÉSTAMO PROMEDIO
POR CLIENTE ES SÓLO
EL 10% DEL INB PER CÁPITA
(SEGÚN LA DEFINICIÓN
DE MIX MARKET,
LOS PRÉSTAMOS DE HASTA
20% DEL INB PER CÁPITA
SON PRÉSTAMOS PARA
LOS CLIENTES DE MÁS
BAJOS INGRESOS).

16%
DE LOS
CRÉDITOS
FINANCIAN
ACTIVIDADES
AGRÍCOLAS.

2 DE CADA 3 CLIENTES RECOMENDARÍAN A ECLOF KENIA A SUS AMIGOS O SOCIOS COMERCIALES.

LAS SUCURSALES
DE ECLOF
KENIA CUBREN
LA MITAD DE LOS
24 CONDADOS MÁS
POBRES
DEL PAÍS.

EN EL PERSONAL DE ECLOF KENIA HAY MÁS MUJERES QUE HOMBRES.

# APOYO DE IGLESIAS Y COMUNIDADES

Las iglesias locales y sus asociaciones nacionales son parte del grupo de actores de ECLOF en cada país donde trabajamos. Brindan orientación que forma parte de la gobernanza de cada miembro nacional de ECLOF y proporcionan apoyo logístico, técnico y, según corresponda, financiero a la labor de ECLOF. Invierten en ECLOF a nivel nacional e internacional. ECLOF asiste a microemprendedores y agricultores en sus actividades en las zonas más pobres y remotas. Las iglesias y sus congregaciones desempeñan diversos roles en el terreno: brindan asistencia

financiera, herramientas y materiales para apoyar el trabajo de los emprendedores, lo que mejora el impacto del préstamo; entablan vínculos con las redes de donantes; y conectan a ECLOF con posibles beneficiarios dentro de las comunidades. En algunos casos, ECLOF se alía con oficiales de desarrollo comunitario para alcanzar su misión. Al ser una parte central de ECLOF, las iglesias y comunidades forman parte integral de la cadena solidaria de ECLOF para apoyar a microemprendedores y pequeños agricultores.

**ECLOF MYANMAR** 



## LA INVERSIÓN ÉTICA EN ECLOF ES UNA MANERA ALTERNATIVA DE LOGRAR LA MISIÓN SOCIAL

ECLOF tiene una misión muy clara: promover la justicia social y la dignidad humana a través de las microfinanzas. Fundada en 1946 por quienes luego crearon el Consejo Mundial de Iglesias, ECLOF siempre ha tenido una estrecha relación con las iglesias, tanto del norte como del sur. En la actualidad, la red de ECLOF ofrece a las iglesias una forma alternativa de lograr su misión social: invirtiendo dinero "coherente con la misión" bajo el tema de la justicia social. A diferencia de las inversiones tradicionales en mercados financieros, la inversión con ECLOF permite a los inversores ver físicamente el impacto de su dinero en los trabajadores pobres a quienes sirve ECLOF.

En el mercado hay otros fondos de microcréditos (denominados "vehículos de inversión en microfinanzas" o "VIM", por sus siglas en inglés). La ventaja de las inversiones con ECLOF es que ECLOF proporciona directamente los servicios sobre el terreno con su propio personal mediante una red de

instituciones locales estrechamente vinculadas a las comunidades eclesiales de los respectivos países. Los VIM sirven especialmente para financiar a "grandes" organizaciones de microfinanzas objetos de la inversión, que tienen más de 100 millones de dólares en activos totales. Según los datos más recientes, solo el 6% de la cartera de microfinanzas de los VIM se asigna a organizaciones de microfinanzas cuyos activos totales son menores de USD 10 millones ... si bien suelen ser las instituciones de microfinanzas más pequeñas, especialmente rurales, las que tienen dificultades para atraer fondos.

El tamaño promedio de los préstamos a los clientes finales se considera un buen indicador de referencia para la clientela a la cual sirve una institución de microfinanzas. ECLOF ofrece préstamos muy pequeños a micremprendedores y agricultores ubicados en la base de la pirámide, con un tamaño promedio de préstamo que va de solo USD 200 a USD 700; no obstante, el cliente promedio de una institución de microfinanzas financiado por VIM recibe un préstamo promedio de USD 1622.

Las organizaciones serias —incluyendo las propias iglesias, organizaciones relacionadas con las iglesias y los inversores de impacto social— consideran a ECLOF como un vehículo eficaz para combatir la pobreza y la desigualdad. En las siguientes páginas compartimos información sobre quiénes son estas organizaciones y por qué eligieron a invertir en ECLOF:

LE AL OCUPAR UN LUGAR
CENTRAL EN ECLOF, LAS
IGLESIAS Y LAS COMUNIDADES
SON PARTE INTEGRAL DE LA
CADENA DE SOLIDARIDAD DE
ECLOF QUE BRINDA APOYO
A MICROEMPRENDEDORES Y
PEQUEÑOS AGRICULTORES. 55





## THE NATIONAL COUNCIL OF CHURCHES OF THE PHILIPPINES CONSEJO NACIONAL DE IGLESIAS DE FILIPINAS

"El Consejo y ECLOF comparten la misión de potenciar a la comunidad y el compromiso hacia la "vida en abundancia" (Juan 10.10). Por lo tanto, ECLOF sirve a comunidades marginadas con la clara visión de promover una base económica viable y sostenible y la rendición de cuentas. Es precisamente su orientación cristiana lo que distingue a ECLOF de otros proveedores de microfinanzas."

The National Council of Churches in the Philippines El Consejo Nacional de Iglesias de Filipinas (NCCP) es una comunidad compuesta por 19 iglesias y organizaciones relacionadas. La Iglesia Episcopal, la Iglesia Metodista y la Iglesia Unida de Cristo en Filipinas han invertido parte de sus fondos en ECLOF Filipinas a través del NCCP desde 2004. En términos económicos y sociales, las iglesias se sintieron plenamente satisfechas por las inversiones a tal punto que, con el tiempo, fueron aumentando los montos de las inversiones.



SARAH B. SMITH DIRECTORA

#### MERCY PARTNERSHIP FUND FONDO SOCIEDAD DE LA MISERICORDIA

"Con ECLOF Internacional, las Hermanas de la Misericordia invirtieron voluntariamente su dinero "en la misión", ayudando a crear un mundo justo y una tierra sostenible. Además del firme enfoque de ECLOF en la misión, valoramos la fuerza de una red mundial que combina los conocimientos de los líderes comunitarios y religiosos, así como del personal local, para llegar a los más necesitados."

El Fondo Sociedad de la Misericordia es el programa de inversión comunitaria mundial de Mercy Investment Services, el ministerio de gestión de activos socialmente responsable de las Hermanas de la Misericordia de las Américas. Desde 1995, las inversiones comunitarias de Mercy beneficiaron a más de 100 organizaciones, llegaron a beneficiarios de 66 países y de todo Estados Unidos. El Fondo Sociedad de la Misericordia apoya proyectos que benefician a los pobres en términos económicos, especialmente mujeres y niños, centrándose en los que están desatendidos o mal atendidos por las fuentes financieras tradicionales.



HERMANA CORINNE FLOREK, OP DIRECTORA EJECUTIVA

## RELIGIOUS COMMUNITIES INVESTMENT FUND (RCIF)

FONDO DE INVERSIÓN DE COMUNIDADES RELIGIOSAS

"Invertimos en ECLOF, en primer lugar, debido a su enfoque en las mujeres y las zonas rurales y su compromiso con la misión social y, en segundo lugar, por su flexibilidad para ayudar a los pequeños agricultores y microemprendedores. La red... es una fortaleza adicional debido a las relaciones que perduran en el tiempo. Es importante crear una infraestructura sólida para estas comunidades, que potencien a las personas de diversas maneras."

El Fondo de Inversión de Comunidades Religiosas (RCIF) es una iniciativa coordinada de las hermanas católicas que creen, como los seguidores del Evangelio, que están llamadas a utilizar sus recursos financieros como un ministerio para ayudar en la superación de las desigualdades sociales y medioambientales. El Fondo es una cartera de inversiones en bonos y acciones en proyectos compatibles con la misión evangélica de la justicia económica para todos. El RCIF solo invierte en proyectos de desarrollo comunitario a nivel mundial. Requerimos datos de impacto social significativo y ofrecemos tasas de interés inferiores a las del mercado. de modo que las organizaciones puedan ayudar a los más pobres a ser autosuficientes y a tener acceso al crédito con el fin de desarrollar activos por sí mismos, sus familias y sus comunidades.



REV. DR. COLLIN COWAN SECRETARIO GENERAL

## **COUNCIL FOR WORLD MISSION**CONSEJO PARA LA MISIÓN MUNDIAL

"CWM busca ser parte de un movimiento dinámico de construcción de comunidades que apuestan por la vida. El enfoque de ECLOF en las congregaciones (locales) se asimila a la prioridad misional de CWM de expresar nuestro testimonio profético a través de congregaciones misioneras que tratan de conectarse con sus comunidades de un modo que apueste por la vida."

El Consejo para la Misión Mundial es una asociación mundial de iglesias cristianas comprometidas a compartir sus recursos a nivel mundial para llevar a cabo la misión de Dios a nivel local. CWM se encuentra en 40 países de todo el mundo, cuenta con 32 iglesias miembros que representan a 50.000 congregaciones y una población de 21,5 millones de miembros a nivel mundial. CWM participa en forma transversal en asociaciones ecuménicas... guiado por su visión de Plenitud de Vida para toda la creación (Jn. 10:10).

## GENERAR MICROEMPRENDEDORES DESDE EL SENO DE LA COMUNIDAD DE LA IGLESIA

**ECLOF JAMAICA** 

El Hermano Onfroy fue el coordinador del Programa de Empoderamiento Económico de Linstead Pentecostal Tabernacle (LPT) desde su creación hace diez años. LPT desarrolló el programa como una respuesta a las necesidades de los miembros de la iglesia. En ese momento, muchos miembros estaban desempleados o subempleados y en busca de fondos para iniciar o fortalecer un negocio.

El programa se destinó a los miembros más pobres y vulnerables de la iglesia, así como a madres solteras. Estos carecían de la confianza y el aval bancario requerido para tener acceso a préstamos. Con este fin, el obispo Otto y la Iglesia inyectaron USD 7500 para utilizarse como garantía para los miembros más pobres que ingresan al programa.

Debido a su experiencia en la prestación de capacitaciones técnicas sobre emprendedurismo, contabilidad v crédito, ECLOF Jamaica fue seleccionada para ser socia del Programa. A partir del sexto año, los nuevos emprendedores de Linstead ya no necesitaron la garantía de la Iglesia y los créditos se entregaron a título personal. Gracias a esta alianza, ECLOF entregó más de 100 préstamos por un total de USD 100.000 a emprendedores incipientes de la zona de Linstead. En la actualidad. muchos de ellos llevan adelante con éxito su propio microemprendimiento e incluso han contratado mano de obra externa.

## HISTORIA DE CLIENTES **DAISY SMITH**

Daisy es madre soltera y abuela, dueña de un pequeño negocio de pollos. Daisy comenta: "En ese momento toda mi familia dependía de los ingresos por la venta de carne de pollo. Solo me alcanzaba para criar 100 pollos y la renta sencillamente no era suficiente para sostenernos".

Gracias al Programa de Empoderamiento Económico, Daisy obtuvo su primer préstamo para duplicar el número de pollos. Más tarde tomó préstamos para invertir en la producción de cultivos de cereales en tierras agrícolas familiares que permanecían inutilizadas. En 2015, Daisy decidió que cultivar la tierra se estaba volviendo una tarea demasiado difícil a su edad. Al ver que no había ninguna tienda de comestibles en su comunidad, construyó una en sus instalaciones. Con un cuarto préstamo de ECLOF, se compró el primer stock de mercancías para el negocio.

Daisy afirma con orgullo: "Tuve un comienzo modesto, pero el negocio tuvo éxito y los ingresos de mi familia han crecido enormemente a tal punto que puedo apadrinar los estudios de mi nieto en la Universidad Tecnológica. Antes, ni siquiera podíamos pensar en afrontar los costos de su educación".



## OPORTUNIDADES ECONÓMICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ECLOF PERÚ Y LA IGLESIA ANGLICANA

**ECLOF PERÚ** 

En Perú, como en la mayoría de los lugares, las personas con discapacidad son uno de los grupos más vulnerables, víctimas de discriminación y pobreza. Y los discapacitados que son económicamente activos suelen ser ignorados por las microfinanzas tradicionales. ECLOF Perú — comprometido en el servicio a las comunidades más marginadas — se unió a la Iglesia Anglicana del Perú para servir a las personas con discapacidad.

fantasía como base para desarrollar su propio negocio. ECLOF también participó en el Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad, donde dictó capacitaciones en hidroponia, TI, productos textiles, panadería y pastelería. Las personas con discapacidad asisten a estos cursos en forma gratuita y pueden beneficiarse de préstamos de ECLOF adaptados a aplicar sus conocimientos recién adquiridos.

En la Misión de San Patricio, en la zona pobre de Cerro Cachito Ventanilla, al norte de Lima, la Iglesia Anglicana estuvo trabajando con personas con discapacidad durante seis años. El Reverendo Siancas invitó ECLOF a comprometerse con los líderes de Cerro Cachito y establecer una relación de comunicación y confianza con la comunidad. Mejorar la inclusión de la población con discapacidad fue una de las necesidades que planteó la comunidad. En la actualidad, aquellos con espíritu emprendedor pueden recibir préstamos de bajo costo de ECLOF, así como capacitación en habilidades comerciales y educación financiera. Recientemente, ECLOF dictó un taller de creatividad en el mismo recinto de la Iglesia, donde los participantes aprenden a confeccionar joyería de



LE TANTO EL PERSONAL
DE ECLOF COMO EL
REPRESENTANTE DEL
GOBIERNO VALORAN
LOS OBJETIVOS COMUNES
QUE LOGRAN JUNTOS,
Y RECONOCEN LA
IMPORTANCIA QUE REVISTEN
PARA LA COMUNIDAD. 55

## UN ESFUERZO CONJUNTO CON EL ESTADO PARA SENTAR LAS BASES DEL DESARROLLO ECONÓMICO: ECLOF SRI LANKA Y EL "GRAMA SEVA NILADARI"

**ECLOF SRI LANKA** 

La misión de ECLOF Sri Lanka es capacitar a las comunidades rurales vulnerables y, en particular, a las mujeres que carecen de fuentes de financiación justas para la agricultura y los microemprendimientos. Como organización de base local, ECLOF Sri Lanka trabaja conjuntamente con la administración gubernamental de comunidades de base rurales. En cada pueblo de Sri Lanka, un representante del gobierno, o "Grama Seva Niladari", coordina los requisitos

estatales básicos del pueblo, con un enfoque específico en los aldeanos más desfavorecidos. El representante también dirige los esfuerzos locales del Estado después de desastres como seguías o inundaciones.

ECLOF ha forjado vínculos a largo plazo con estos funcionarios públicos. Teniendo en cuenta que son los responsables de erradicar la pobreza en sus distritos, los representantes suelen recomendar a las personas que asistan a los programas de capacitación sobre medios de vida dictados por ECLOF. A veces estas personas se convierten más tarde en clientes de ECLOF. El "Grama Seva Niladari" registra los grupos de clientes en calidad de sociedad de modo que queden facultados legalmente para adquirir los préstamos de ECLOF. Tras la aprobación y el desembolso de los préstamos por ECLOF, los funcionarios siguen desempeñando un papel importante en la organización de reuniones grupales periódicas y el seguimiento de la devolución del préstamo.

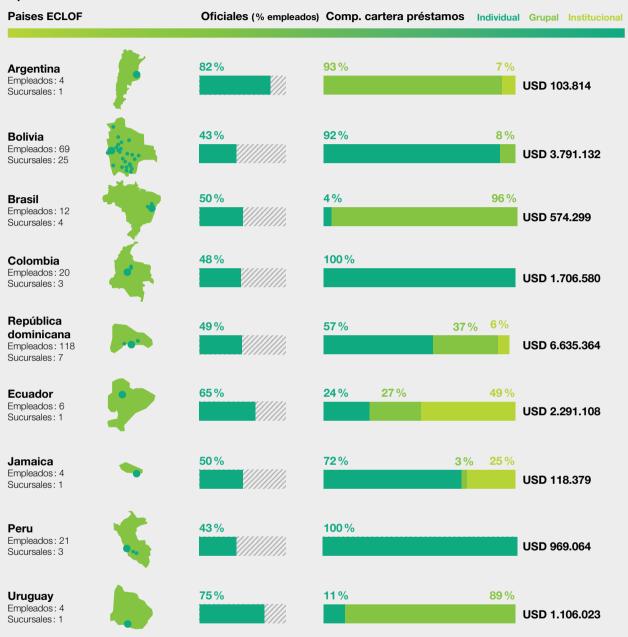
La asistencia proporcionada por el gobierno es complementaria a la labor de ECLOF. Tanto el personal de ECLOF como el representante del gobierno valoran los objetivos comunes que logran juntos, y reconocen la importancia que revisten para la comunidad.





#### **LATIN AMERICA**

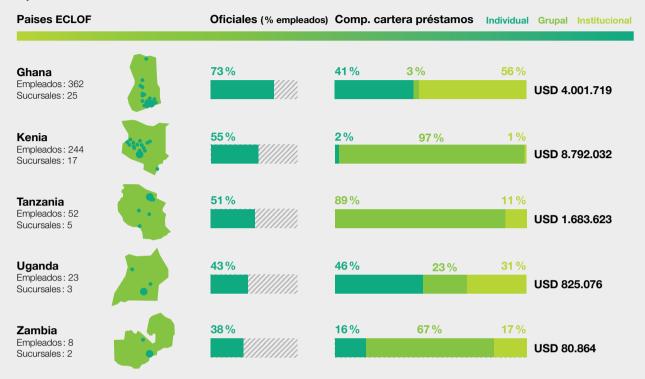
9 paises · Total de la cartera: USD 17.345.495



Número de cliente	S (del total de la región)	Mujeres 🖫	Jóvenes "il	Rural II	Agricultura
1%	302 clientes	80 %	25%	0%	0%
9%	2597 clientes	56 %	35%	78%	35%
7%	1978 clientes	73%	38%	57%	4%
7%	1890 clientes	53 %	13%	45%	40%
63 %	18.387 clientes	76%	21%	14%	0,1%
3%	817 clientes	63 %	13 %	36%	36%
1%	160 clientes	47 %	4%	40 %	12%
4%	1087 clientes	61 %	39 %	20%	20%
5%	1316 clientes	48 %	13%	25%	25%

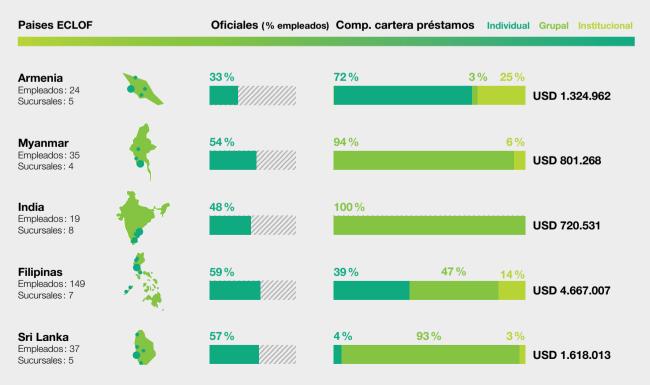
### **ÁFRICA**

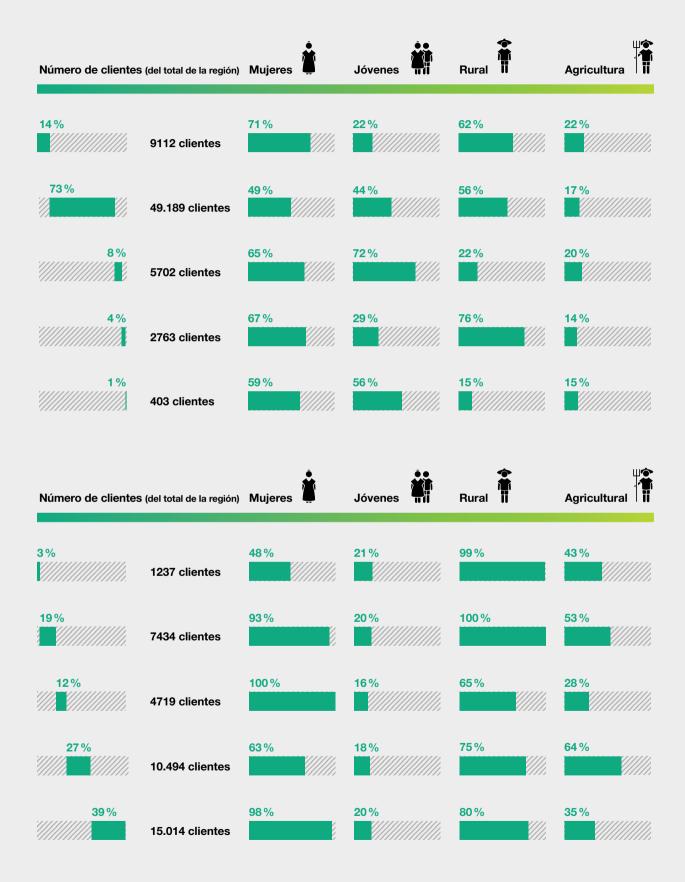
5 paises · Total de la cartera: USD 15.383.314



#### **ASIA**

5 paises · Total de la cartera: USD 9.131.781





# **ESTADOS FINANCIEROS**

#### **BALANCE GENERAL**

en CHF al 31 de diciembre de 2015 y 2014

ACTIVOS	2015	2014		2015	2014
Activos corrientes			Activos a largo plazo		
Saldos bancarios & depósitos			Préstamos a largo plazo a		
a corto plazo	2.611.069	2.889.540	Comités Nacionales de ECLOF (CNE)		
Préstamos a corto plazo a			de CNE en que la entidad		
Comités Nacionales de ECLOF (CNE)			tiene una inversión	1.950.868	1.929.522
de CNE en que la entidad			de otros CNE	17.758.313	22.073.036
tiene una inversión	194.642	142.634	Provisión para préstamos a largo plazo		
de otros CNE	1.077.317	445.268	de CNE en que la entidad		
Intereses a corto plazo por cobrar			tiene una inversión	(243.745)	(116.166)
a los CNE	22.819	25.468	de otros CNE	(3.890.266)	(7.240.954)
Comisiones de gestión			Préstamos netos a largo plazo	15.575.170	16.645.438
& otras cuentas por cobrar a los CNE	93.851	166.095			
Provisión para comisiones de gestión	(75.288)	(132.562)	Intereses por cobrar a los CNE		
Neto por cobrar a corto plazo			de CNE en que la entidad		
a los CNE	1.313.341	646.903	tiene una inversión	27.980	31.252
			de otros CNE	707.489	1.326.089
Otras cuentas por cobrar	5.129	21.084	Provisión para intereses por cobrar	(177.499)	(686.182)
Ingresos devengados	200.879	115.883	Intereses netos por cobrar	557.970	671.159
Otras cuentas por cobrar					
& Ingresos devengados	206.008	136.967	Inversiones a largo plazo		
			Inversión de capital en CNE, netas	662.109	771.677
Total de activos corrientes	4.130.418	3.673.409	Inversión en Oikocredit	12.650	12.376
			Total de inversiones a largo plazo	674.759	784.053
			Total de activos a largo plazo	16.807.899	18.100.650

56 ECLOF International · Annual Report 2015

Total de activos

20.938.316 21.774.060

## **ESTADO DE RESULTADOS**

en CHF al 31 de diciembre de 2015 y 2014

PASIVOS & SALDOS DE FONDOS	2015	2014
Pasivos corrientes y provisiones		
Préstamos a corto plazo	60.000	60.000
Provisión para fluctuaciones cambiarias	0	71.913
Ingresos diferidos restringidos	34.974	69.947
Gastos acumulados por pagar	61.945	56.133
Total de pasivos corrientes		
& provisiones	156.919	257.993
Pasivos a largo plazo		
Préstamos con intereses a pagar	1.656.761	629.279
Total de pasivos a largo plazo	1.656.761	629.279
Fondos		
Fondos no restringidos		
Fondo de capital	17.517.823	18.918.050
Fondo general	(28.138)	128.225
Fondo de riesgo cambiario	446.190	446.190
Fondo de asistencia técnica	215.566	256.033
Fondo de garantía	488.683	488.683
Total de fondos no restringidos	18.640.122	20.237.180
Fondos restringidos		
Fondo de asistencia técnica	64.669	229.761
Fondo de garantía	419.846	419.846
Total de fondos restringidos	484.515	649.607
Total de fondos	19.124.637	20.886.787

Total de pasivos & saldos de fondos 20.938.316 21.774.060

	2015	2014
Fondo General al 1° de enero	128.225	324.635
Contribuciones de los donantes	143.350	198.873
Ingresos por gestiones y otros	271.442	280.242
Ingresos por intereses de los préstamos	558.724	429.511
Total de ingresos de operación	973.516	908.626
Gastos de operación	(238.733)	(282.811)
Empleados, consultores		
& costos relacionados	(798.993)	(799.255)
Pérdidas/provisión por comisiones		
de gestión por cobrar	0	(13.030)
Total de gastos de operación	(1.037.725)	(1.095.096)
Resultado de operación	(64.209)	(186.470)
Gastos financieros	(51.131)	(19.601)
Ingresos financieros	274	20.355
Pérdida cambiaria	(41.644)	(14.231)
Gastos extraordinarios, no recurrentes		
o de periodos anteriores	(30.667)	(22.290)
Ingresos extraordinarios, no recurrentes		
o de periodos anteriores	31.014	25.827
Resultado del ejercicio	(156.363)	(196.410)
Fondo General al 31 de diciembre	(28.138)	128.225

## **SOCIOS**































































# ECLOF NETWORK CONTACT DETAILS

#### **ÁFRICA**

#### ECLOF Ghana · CCML

Naa Odey Asante Directora ejecutiva info@ccmlghana.com +233 204 66 68 00

#### **ECLOF Kenya**

Mary Munyiri
Directora ejecutiva
info@eclof-kenya.org
+254 07 21 34 46 99

#### **ECLOF Tanzania**

Ben Laseko Director ejecutivo info@ecloftz.org +255 272 54 57 65

#### **ECLOF Uganda**

Jennifer B. Mugalu Directora ejecutiva office@eclofuganda.com +256 414 34 42 49

#### **ECLOF Zambia**

Bethel Nakaponda Presidente del consejo eclof@zamtel.zm +260 211 23 85 68

#### **ASIA**

#### **ECLOF Armenia**

Tigran Hovhannisyan Presidente del consejo eclof@eclof.am +374 60 37 30 60

#### **ECLOF India**

Dr. G. Dyvasirvadam Presidente del consejo eclof@eclofindia.com +91 44 25 61 16 56

#### **ECLOF Myanmar**

May Aye Shwe Directora ejecutiva myeclof@gmail.com +95 12 30 42 76

#### **ECLOF Filipinas**

Rose Castro
Directora ejecutiva
eclofphils@gmail.com
+63 29 90 65 32

#### **ECLOF Sri Lanka**

Subhashinie Perera Directora ejecutiva eclof@eureka.lk +94 112 34 34 70

#### AMÉRICA LATINA

#### **ECLOF Argentina**

Silvina López Pombo Directora ejecutiva info@eclofargentina.org.ar +54 11 46 37 08 32

#### **ECLOF Bolivia · ANED**

Patricia Machicado Duran Directora ejecutiva anedcontactos@aned.org +591 22 41 87 16

#### **ECLOF Brasil** · CEADe

Adelmo Bittencourt Director ejecutivo ceade@ceade.org.br +55 71 33 27 20 21

#### **ECLOF Colombia**

Maria Victoria Aguirre B. Directora ejecutiva info@eclofcolombia.org + 57 13 23 14 21

#### **ECLOF República Dominicana**

William Jimenez Santos Director ejecutivo direccion@eclof.org.do +1 809 333 52 73

#### **ECLOF Ecuador**

Yolanda Montalvo Directora ejecutiva eclofecuador@eclof.org.ec +593 22 52 32 14

#### **ECLOF Jamaica**

Everton Butler
Director ejecutivo
eclof\_jamaica@yahoo.com
+ 1 876 754 67 73

#### **ECLOF Perú**

Jorge Grados Director ejecutivo eclofperu@eclofperu.org +51 14 63 03 74

#### **ECLOF Uruguay · FEDU**

Claudia Daniella Fiorella Yuane Directora ejecutiva cf.fedu@adinet.com.uy +598 24 02 88 04/05

#### **ECLOF INTERNATIONAL**

Route de Ferney 150 1218 Le Grand-Saconnex Suiza

#### **CONTACTO**

+41 22 791 63 12 office@ECLOF.org www.ECLOF.org

