



ECLOF
INTERNATIONAL

PROMOVER LA JUSTICIA
SOCIAL Y LA
DIGNIDAD HUMANA

INFORME ANUAL 2016

ECLOF INTERNATIONAL ES UNA FUNDACIÓN SUIZA FUNDADA EN GINEBRA EN 1946

CONSEJO DE FUNDACIÓN

Mr Kimanthi Mutua · *Presidente*
Ms Tamar Lebanidze · *Vicepresidenta*
Mr Beat Dietschy · *Director*
Ms Ana Sofía Franky Silva · *Directora*
Mr Vincent Freedom Kaheeru · *Directora*
Mr Tigran Hovhannisyan · *Director*
Ms Nina Nayar · *Directora*
Mr Nils-Gunnar Smith · *Director*
Ms Ada Wiscovitch · *Directora*

DIRECTOR EJECUTIVO

Mr Pat Gleeson

◀ FOTO DE LA CUBIERTA · ECLOF MYANMAR

MS. AYE AYE MAW
CLIENTE DE ECLOF MYANMAR DE LA
ALDEA EI MA, MUNICIPIO DE KYONPYAW

Aye Aye Maw y su marido llevan adelante la producción de canastas en su hogar. Luego de trabajar durante muchos años como obrera, en 2013 abrió su propio taller gracias a un préstamo de ECLOF. El negocio ahora emplea a 15 trabajadores de tiempo parcial de la aldea. La familia reinvertió todas las ganancias en el negocio. Aye Aye Maw dice, con honestidad, que han descuidado el mejoramiento de su vivienda que, junto con financiar la educación de sus dos hijos, es uno de los planes que tienen a futuro.

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

Impresión realizada mediante un proceso respetuoso del medio ambiente,
con papel libre de cloro y procedente de bosques sostenibles.

ÍNDICE

- 4 Misión y valores**
- 5 Declaración del Presidente**
- 6 Informe operativo**

- 10 Temas estratégicos de ECLOF**
- 12 Servicios innovadores a clientes
- 18 Alcance rural y agrícola
- 26 Gestión del desempeño social
- 40 Apoyo de iglesias y comunidades

- 46 70º aniversario de ECLOF**
- 48 Celebrando los 70 años de ECLOF
- 50 Historia de ECLOF

- 54 Datos clave de ECLOF**
- 56 Estados financieros
- 58 Socios
- 59 Datos de contacto de la Red ECLOF

PROMOVER LA JUSTICIA SOCIAL Y LA DIGNIDAD HUMANA

NUESTRA 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 distinción 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.

NUESTROS VALORES

LA 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 necesitan 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, me complace presentar esta declaración en el año en que se conmemora el 70° aniversario de la fundación de ECLOF International.

La creación de ECLOF International en 1946 fue una trascendental iniciativa ecuménica de posguerra impulsada por dos banqueros suizos: Gustav Hentsch y Georges Lombard, junto con el primer Secretario General del Consejo Mundial de Iglesias, Dr. William A. Visser't Hooft. El año 1946 fue sumamente simbólico en términos de desarrollo internacional ya que también fue el año de la primera asamblea general de las Naciones Unidas, la primera reunión de la junta directiva del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI), y la creación de UNICEF. Por tal motivo, la apertura de ECLOF International reveló una importante visión de futuro por parte de los fundadores.

La travesía empezó con el ofrecimiento de apoyo financiero para ayudar a reconstruir y renovar iglesias y escuelas de toda Europa hasta que, en 1959, ECLOF abrió la primera oficina internacional en Myanmar, seguida de las oficinas de Tanzania en 1961 y Argentina en 1962. A fines de 1960 ECLOF incursionó en el terreno tradicional de las microfinanzas, que volvió a estar en sintonía con

los cambios en materia de desarrollo internacional y el enfoque en la erradicación de la pobreza. Somos una de las instituciones de microfinanzas más antiguas del mundo y, a lo largo de estos 70 años, llegamos a casi 62 países.

El enfoque en los medios de vida rurales y la llegada a las comunidades vulnerables sigue siendo nuestro eje de trabajo, al igual que el compromiso de avanzar junto a nuestros clientes en relación al derecho a la alimentación, la educación, la salud y un medio de vida seguro. Estamos orgullosos de que ECLOF siga asistiendo a clientes de bajos recursos con préstamos promedio de USD 260 por cliente y de que 75.500 de los beneficiarios residan en áreas rurales desatendidas. ¡Ha sido una travesía extraordinaria y estamos muy orgullosos del aporte de la familia ECLOF a la sociedad durante esos años! Solo en los últimos cinco años la red desembolsó USD 250 millones en préstamos destinados a 400.000 microemprendedores y pequeños agricultores. Durante más de 70 años ECLOF desempeñó un papel clave en la promoción de la justicia social y la dignidad humana.

En 2016 la red ECLOF hizo avances significativos en relación al llegar a los clientes y prestar diversos servicios para satisfacer sus necesidades. En

este Informe nos complace compartir historias de clientes que aportan sentido a la labor de la red hace y al impacto positivo que esta tiene en la vida de nuestros clientes. Una de las historias relata el trabajo realizado en Filipinas, donde mediante la asociación con la Fundación LIFELINE, los clientes de ECLOF Filipinas reciben consultas médicas gratuitas, servicios odontológicos y asesoramiento sobre cómo llevar un estilo de vida saludable. Esta historia, junto a los demás testimonios de clientes, ilustra con claridad la manera en que la red ECLOF responde a las necesidades no financieras de los clientes y se asegura así de cumplir activamente el compromiso con la gestión del desempeño social.

Para concluir, quisiera agradecer a los miembros de las juntas directivas y el personal de la red ECLOF, así como a nuestros donantes y proveedores de fondos por su compromiso, no solo en 2016 sino también durante los 70 años de historia, ayudando a mantener vivo el espíritu y la pasión al servicio de las comunidades más vulnerables. También quiero expresar mi gratitud al Consejo de Fundación de ECLOF International, y agradecer al equipo de ECLOF International por su dedicación y profesionalismo. Continuamos nuestro camino fieles y comprometidos con nuestro sueño de llegar a un mundo sin pobreza.

INFORME OPERATIVO

En 2016 seguimos fortaleciendo y avanzando en nuestras actividades tanto de ECLOF International como de toda la red.

ECLOF International registró un déficit de CHF 126.633 en 2016, que es el cuarto año en que se viene logrando reducir de manera consistente las pérdidas operativas. Durante este período de cuatro años, los ingresos de donaciones directas a ECLOF International cayeron más de CHF 275.000, pero logramos reemplazar esta fuente de ingresos con el aumento de los ingresos operativos y el control de costos. Nuestro objetivo fue lograr que ECLOF International vuelva a ser plenamente sostenible, sin depender del apoyo de donaciones, y consideramos que esto debería lograrse dentro de los próximos 12 a 18 meses. En 2016 ECLOF International logró recaudar más de USD 570.000 en asistencia técnica para la red, y también financiamiento para apoyar las operaciones de préstamos de la red. Estamos muy agradecidos con nuestros donantes y socios financieros, cuyo apoyo es una señal de confianza en nuestro trabajo.

Estamos satisfechos con los avances en general de 2016, ya que vemos un crecimiento en la mayoría de los países y un enfoque más concertado

en la gestión de calidad de la cartera de préstamos a clientes. En 2016 seguimos fuertemente comprometidos con la Gestión del Desempeño Social (GDS): se llevaron a cabo más auditorías sociales trabajando en conjunto con los Miembros en la elaboración de informes de desempeño social real. En el presente Informe Anual incluimos un extracto del Informe de Desempeño Social de ECLOF Myanmar que destaca el enfoque de ECLOF en llegar a las comunidades rurales vulnerables. Los indicadores de desempeño social de Myanmar son consistentes con los indicadores generales de la red, donde el 67% de los préstamos de ECLOF son para mujeres y el 57%, para clientes de zonas rurales.

En 2017 empezamos a revisar los países de la red donde hay desafíos particulares y difíciles de alcanzar, como lograr una escala sostenible de actividades y estándares operativos consistentes con las mejores prácticas de microfinanzas a nivel internacional. Trabajamos con varios de los Miembros para hacer frente a estos desafíos en los últimos cuatro años, pero lamentablemente hubo unos cuantos casos en los que no lo logramos y, por lo tanto, consideraremos la posible salida de algunos países. Esto redundará en un número menor de miembros de

la red. No obstante, no tendrá un impacto significativo en la cartera global ni en el número de clientes atendidos por la red. De hecho, permitirá tener una red más fuerte y enfocada en lograr un mayor alcance y ampliar la gama de servicios a clientes. Asimismo, llegado el momento, consideraremos las oportunidades que se presenten para ingresar en nuevos mercados.

Estamos próximos a lograr una red totalmente sostenible y que funcione de acuerdo con las mejores prácticas. En la actualidad, estamos tratando de proyectar el posicionamiento de la red en los próximos tres años para cumplir el desafío de aumentar significativamente la llegada a clientes y el impacto positivo sobre los mismos.

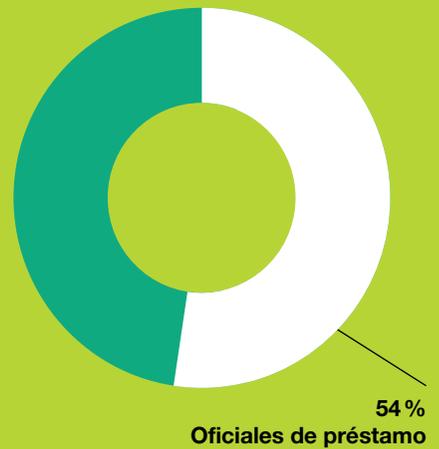
LA RED ECLOF EN 2016

USD 37 millones de cartera global
8% de cartera en riesgo > 30 días

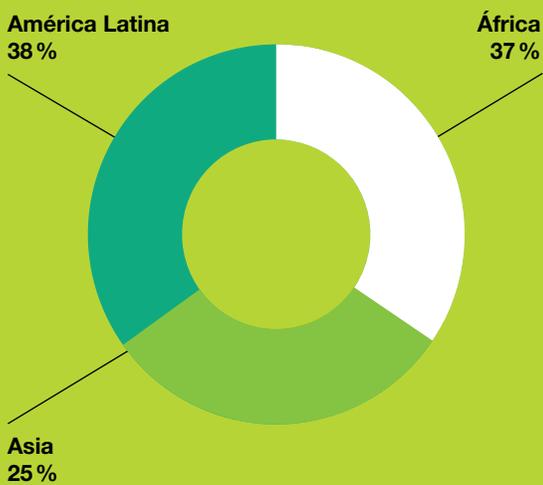
132.223 clientes

69 sucursales
868 miembros del personal
468 oficiales de préstamo (54% del personal)

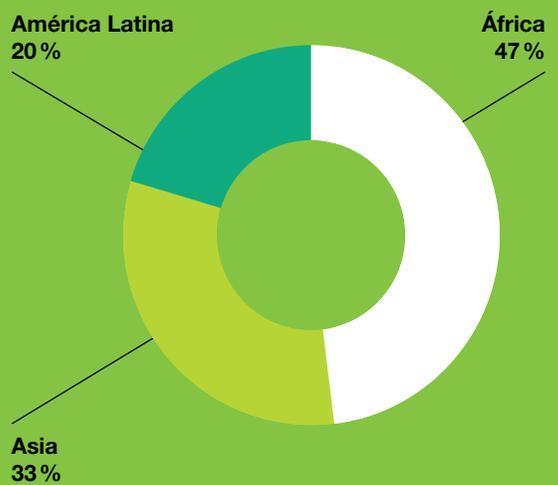
PORCENTAJE DE OFICIALES DE PRÉSTAMOS



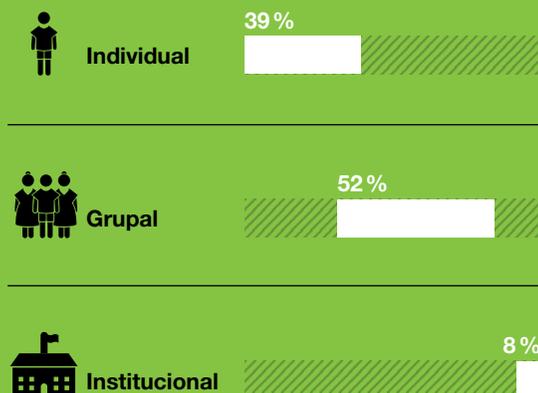
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



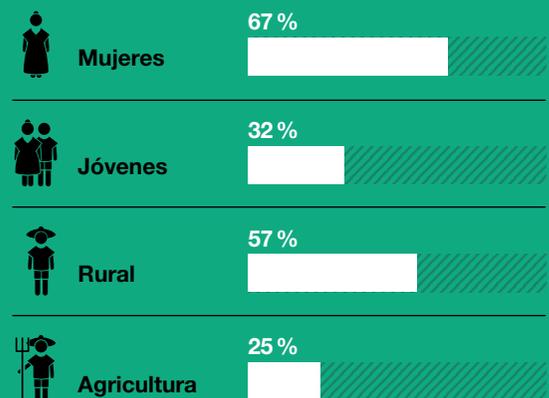
DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES



COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS



ÁFRICA

USD 13,65 millones de cartera global
6% de cartera en riesgo > 30 días

62,732 clientes

27 sucursales
360 miembros del personal
179 oficiales de préstamo (50% del personal)

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



ASIA

USD 9,35 millones de cartera global
15% de cartera en riesgo > 30 días

43,030 clientes

26 sucursales
328 miembros del personal
200 oficiales de préstamo (61% del personal)

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



AMÉRICA LATINA

USD 14 millones de cartera global
6% de cartera en riesgo > 30 días

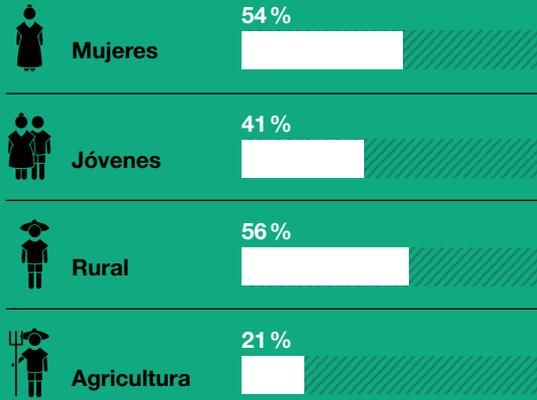
26,461 clientes

16 sucursales
180 miembros del personal
88 oficiales de préstamo (49% del personal)

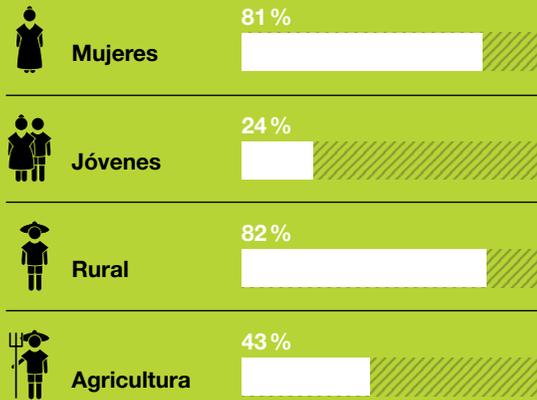
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS



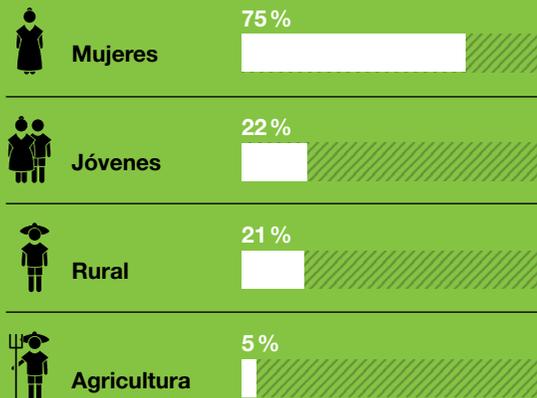
ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS



ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS



ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS





TEMAS ESTRATÉGICOS DE ECLOF

“DESDE QUE MI MARIDO MURIÓ,
VIVO CON LA FAMILIA DE
MI HIJA. GRACIAS AL PRÉSTAMO
DE ECLOF PUDE CULTIVAR
VERDURAS Y GENERAR
MIS PROPIOS INGRESOS.”

MARIA DA GLORIA, BRASIL



SERVICIOS INNOVADORES A CLIENTES

El diseño de productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes no es solo un principio fundamental del desempeño social en el ámbito de las microfinanzas, sino también un motor para impulsar el alcance y éxito de las instituciones de microfinanzas. Por tal motivo, ECLOF hace especial hincapié en comprender las necesidades y preferencias de los diferentes grupos de clientes y en adaptar los servicios a estos. Al mismo tiempo, los productos y servicios deben ser adecuados y beneficiosos para los clientes de modo que puedan avanzar en la consecución de las metas relacionadas no solo con el negocio sino también con

la familia. Se sabe que la combinación de servicios financieros y no financieros es mucho más eficaz para incrementar los ingresos, aumentar los bienes y mejorar los medios de vida.

A diferencia de las microfinanzas tradicionales, que se limitaban a ofrecer productos de crédito estandarizados, ECLOF adopta un enfoque más amplio, analiza la vida de los clientes y cómo esta puede mejorar con los servicios que se prestan. Esto llevó a desarrollar productos financieros más personalizados, como préstamos para cadenas de valor agrícola o préstamos para educación, pero también a una gama cada

vez mayor de servicios no financieros: capacitar a los clientes en temas relacionados con el negocio y el bienestar familiar, incluyendo la salud, mejoras habitacionales y el acceso al agua. Estos servicios fortalecen la resiliencia de los clientes frente a las crisis externas, como se demuestra en el ejemplo de Filipinas. Además, la tecnología desempeña un papel cada vez más importante en la prestación de servicios a clientes. El informe de este año presenta ejemplos en los que las nuevas tecnologías hacen que las vidas de los clientes, especialmente de áreas rurales remotas, sean más seguras y sencillas.

ECLOF KENIA

FAVORECER LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE HOGARES EXCLUIDOS MEDIANTE LA BANCA MÓVIL

Con el advenimiento de la banca móvil en Kenia, una gran población no bancarizada —especialmente población rural pobre, mujeres y analfabetos—

se ha beneficiado de la ampliación de los servicios ofrecidos mediante plataformas móviles de dinero en efectivo. ECLOF Kenia atiende a 55.000

clientes, de los cuales el 60% vive en zonas rurales con acceso limitado a servicios bancarios formales. A menudo, los clientes tienen que viajar

largas distancias hasta las oficinas de ECLOF Kenia o a una sucursal bancaria para retirar o pagar su préstamo.

Para mejorar la atención al cliente, ECLOF Kenia empezó a ofrecer servicios de banca móvil a sus clientes. Se asoció con M-PESA, un proveedor de servicios de dinero móvil que tiene más de 4000 agencias en todo el país. Ahora los clientes pueden recibir el préstamo de ECLOF Kenia en su teléfono móvil en el acto y retirarlo en el punto de venta local de M-PESA. El servicio no tiene costo de apertura y solo cobra una pequeña comisión por transacción. Del mismo modo, la devolución de los préstamos es ahora mucho más sencilla. Hasta ahora, los

grupos solidarios de ECLOF Kenia juntaban las cuotas del préstamo de todos los miembros del grupo y viajaban al banco más cercano para depositar la cuota. Luego entregaban el comprobante de depósito bancario al personal de ECLOF. Este proceso puede ser riesgoso e insume mucho tiempo dado que los clientes viajan largas distancias. El tiempo que insume viajar y hacer fila de espera en el banco es crucial para un microemprendedor. Gracias a la banca móvil, ahora el tesorero hace llegar la cuota del grupo a ECLOF Kenia mediante la agencia de M-PESA más cercana y envía el número de transacción por SMS al oficial de préstamos de ECLOF. Este proceso es eficiente,

seguro y rentable para los clientes.

ECLOF Kenia se enorgullece de haber incorporado la tecnología como una herramienta para prestar servicios adecuados a sus clientes y facilitar el acceso a los servicios financieros a la población económicamente marginada de Kenia.

HISTORIA DE CLIENTE EUNICE NEKESA

“Estoy casada y soy madre de dos hijos. Mi principal fuente de ingresos es la agencia M-PESA, y además tengo un negocio de belleza y venta de cosméticos. Empecé con ECLOF Kenia en 2015 en un grupo llamado Kosiana. Tomé un préstamo inicial de USD 600 que me llegó muy rápido a través de M-PESA. Esta velocidad en la concesión de préstamos no es común en el mercado.

El préstamo fue muy útil porque llegó en el momento adecuado para satisfacer las necesidades de mi negocio. En un momento dado, solicité otro préstamo de USD 300 y para mi asombro recibí el dinero dos días después de presentar el formulario de solicitud del préstamo.

Realizamos las transacciones de nuestro grupo mediante M-PESA y los miembros del grupo retiran y pagan las cuotas de los préstamos en mi local. Estoy muy agradecida a ECLOF Kenia por haberme impulsado a llevar adelante el negocio de M-PESA. Debido a la gran demanda, abrí otros dos puntos de venta en el pueblo, generando oportunidades de empleo para los lugareños. ¡Hongera (felicitaciones), ECLOF Kenia!”



MÁS CERCA DE LOS CLIENTES GRACIAS A LAS TERMINALES DE PAGO

Para mantenerse lo más cerca posible de las necesidades de los clientes, ECLOF Armenia constantemente los escucha y busca desarrollar herramientas que respondan a sus inquietudes.

Muchos de los clientes de ECLOF viven y trabajan en zonas rurales remotas de Armenia. Como parte del enfoque en la calidad del servicio, ECLOF Armenia lanzó un sistema de terminales de pago en septiembre de 2016. Se unió al sistema nacional de pagos que com-

prende más de 750 terminales en todo el país. También instaló terminales en sus cuatro sucursales, asociando a ECLOF con una reconocida marca de servicios.

Hoy los clientes pueden realizar transacciones cuando lo deseen utilizando máquinas instaladas en su comunidad. Pueden pagar los préstamos directamente en su comunidad, incluso si la sucursal más cercana de ECLOF queda lejos, y pueden obtener información rápida sobre el saldo de su préstamo

en cualquier momento. Los clientes también pueden usar las terminales para pagar otros servicios, como luz o gas.

Al ahorrarse largos viajes a la sucursal, los clientes ganaron autonomía y una gestión más eficiente de los préstamos. El tiempo que se ahorran pueden invertirlo en su negocio. El personal de ECLOF, por su parte, invierte en mejorar la profundidad de los servicios. En conclusión, la tecnología acortó claramente la distancia entre los clientes y ECLOF.



MEJORA LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON UN SERVICIO DE PAGO EN EFECTIVO Y UNA CAMPAÑA DE SALUD

Dos de cada tres clientes de ECLOF Filipinas viven en zonas rurales y, en general, se dedican a una de las actividades más vulnerables de la comunidad: la agricultura. Los agricultores y pescadores son susceptibles a los desastres naturales, dependen de los precios del mercado y tienen problemas prácticos para acceder a los servicios debido a su aislamiento geográfico. ECLOF Filipinas continúa innovando para agregar valor a estas comunidades y entregar productos y servicios adecuados.

Uno de los problemas que afecta a los habitantes de las zonas rurales es la falta de acceso a financiación en general y a mecanismos de cobro de dinero en efectivo en particular. Esto los hace depender de personas y empresas que se aprovechan de la situación cobrando elevadas tasas y comisiones. En 2016, ECLOF desarrolló un servicio de cobro de dinero en efectivo en las sucursales de Rizal. Ahora los clientes de las áreas más remotas pueden retirar efectivo rápido y seguro en las oficinas de ECLOF.

Otro problema que enfrentan las personas de las zonas rurales es la falta de acceso a servicios de salud, tanto primaria como preventiva. Cuando padecen enfermedades menores, muchos de los clientes de ECLOF no consultan a los médicos, ya sea porque carecen de los medios financieros o por ignorancia. Sin

embargo, enfermedades que pueden ser benignas, si no se tratan, pueden empeorar y llegar a ser tan graves que afecten la vida personal y profesional de la persona.

Para evitar esto, ECLOF Filipinas lanzó una campaña de salud en diciembre de 2016. El primer evento médico y odontológico se organizó para los clientes de las sucursales de Calauan y Sta. Cruz, en el sur de Luzón. En alianza con la fundación LIFELINE, ECLOF reunió a los clientes interesados y organizó que estuvieran presentes médicos, odontólogos y voluntarios a fin de que los clientes pudieran consultarles sobre sus problemas de salud. Country Bankers Insurance Corporation entregó medicamentos gratuitos y la Sociedad Bíblica Filipina ofreció sus servicios. En total, 252 clientes recibieron consultas médicas gratuitas, servicios odontológicos, formación sobre temas como hipertensión o diabetes y consejos sobre cómo llevar un estilo de vida saludable. Dada la respuesta positiva que obtuvo de los clientes, ECLOF pretende replicar estos eventos junto con sus socios en otras partes del país.

Estos son ejemplos de cómo ECLOF Filipinas cumple su misión de desarrollar medios de vida y comunidades sostenibles, es decir, económicamente viables, socialmente aceptables y ambientalmente sanas.







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. Alrededor del 80 % de los alimentos consumidos en África subsahariana y Asia se producen en pequeñas fincas. El fortalecimiento de los pequeños agricultores puede representar una vía para salir de la pobreza y, al mismo tiempo, aumentar la seguridad alimentaria de las poblaciones rurales. 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 ser fuente de 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 las economías locales y los lazos comunitarios. Para tener un impacto a largo plazo, las economías rurales requieren financiamiento permanente combinado con creación de capacidad para que los destinatarios de los préstamos logren mejorar su capacidad de devolución de los mismos así como sus condiciones de vida. Los habitantes rurales deben poder solicitar financiamiento, ahorrar, invertir y proteger a sus familias contra riesgos. 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. Para quienes se disponen

a cerrar esta brecha, los desafíos abundan: la infraestructura es escasa o inexistente en las zonas rurales, los clientes viven lejos, los costos operativos son altos y la rentabilidad agrícola fluctúa 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 a nivel mundial viven en zonas rurales y un cuarto de la cartera de préstamos se destina a préstamos agrícolas. ECLOF ofrece productos y servicios a medida, que son accesibles a los clientes del fondo de la pirámide, los ayuda a desarrollar capacidades y aumentar la rentabilidad mediante la capacitación y los vínculos con el mercado, y a reducir riesgos a través de microseguros y préstamos de emergencia. Así es como ECLOF empodera especialmente a jóvenes y mujeres.

Los siguientes ejemplos ilustran la manera en 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.

TRABAJO EN EQUIPO CON OFICIALES DE PROMOCIÓN DE LA MUJER DEL GOBIERNO LOCAL

ECLOF Sri Lanka se destaca de otras instituciones de microfinanzas (IMF) en el país debido a su proximidad a las poblaciones rurales, en especial a las mujeres. Mientras que la mayoría de las IMF reconocidas se concentran en las zonas urbanas, ECLOF cuenta con el 80% de sus clientes en zonas rurales, donde a menudo no llegan los servicios bancarios. ECLOF Sri Lanka presta dinero casi exclusivamente a mujeres que representan el 98% de sus clientes. Como resultado de una flagrante desigualdad de género, las mujeres de Sri Lanka se ven privadas de acceso

igualitario a la educación y al empleo. Es por ello que ECLOF se ocupa de ellas permitiéndoles generar oportunidades de empleo. Además de servicios financieros, ECLOF también ofrece capacitaciones sobre finanzas, gestión y asuntos sociales útiles para la gestión de grupos de autoayuda.

ECLOF Sri Lanka mantiene una estrecha relación con la administración del gobierno local. En cada área, una Oficial de Promoción de la Mujer (WDO) lleva a cabo programas de salud para mujeres, madres y cuidado de niños, programas de educación

sexual y recluta a otras oficiales competentes en programas de desarrollo de emprendedores. ECLOF apoya estos programas y el empoderamiento de sus beneficiarias proporcionándoles capital de préstamo.

ECLOF Sri Lanka fue pionera en las alianzas con organismos gubernamentales. Esto le confiere a ECLOF una posición única y genera oportunidades para llegar a lugares y personas que nunca tuvieron acceso a otras fuentes de financiación.



HISTORIA DE CLIENTE

LA TIERRA ESTÉRIL SE CONVIRTIÓ EN UNA PLANTACIÓN DE TÉ GENERADORA DE INGRESOS

Chandrika Subasinghe tiene 38 años. Junto con su marido tienen 4 hijos de entre 10 y 21 años y viven en un lejano poblado del distrito de Kandy. En esta parte de la isla, las condiciones climáticas lluviosas y frías son ideales para la plantación de té. El gobierno le cedió a la familia de Chandrika una parcela abandonada de casi 1 hectárea. La tierra se había vuelto improductiva luego de la aplicación de métodos inadecuados de plantación de té durante la época colonial. La familia tuvo que trabajar mucho para hacer que la tierra vuelva a ser fértil utilizando métodos apropiados de conservación del suelo y una buena selección de semillas de té.

En 2006, Chandrika se unió al grupo de aldeas Proboda Kantha Samithiya que recibía el apoyo de la división administrativa de la Oficial de Promoción de la Mujer de Doluwa en el Distrito de Kandy. Por medio de

este grupo, obtuvo ocho préstamos consecutivos de ECLOF. El marido de Chandrika es albañil y sus hijos van a la escuela, pero todos la ayudan cuando es necesario. Su madre, de 70 años de edad, a veces sigue dedicándose a cosechar té. Chandrika utilizó cada uno de los préstamos para ampliar aún más su plantación de té ampliando el terreno y, después de muchos años de arduo trabajo, hoy tiene 1,5 hectáreas de tierra apta para el cultivo.

En la actualidad, se cosechan de 60 a 70 kg de hojas crudas por semana (y en temporada alta, 90 a 100 kg), que se venden directamente a una fábrica de té cercana. Recientemente los precios del té subieron a alrededor de USD 18 por kg, lo que representa un ingreso mensual de alrededor de USD 160, que se complementa con la venta de pimienta y clavo de olor, que

la familia también cultiva en sus tierras. Con este ingreso, Chandrika puede pagar los gastos de educación de sus hijos. “Soy muy feliz por haber podido brindar a mis hijos la oportunidad que yo no tuve, hoy mi sueño está cumplido. Y hasta logro ahorrar dinero para el futuro”, comenta Chandrika.

Como la demanda de té está creciendo rápidamente, planea utilizar su próximo préstamo para abrir un vivero de plantas de té. Y con una amplia sonrisa prosigue: “En los últimos 12 años, gracias a los préstamos de ECLOF, nuestros jardines lucen más verdes que la tierra seca y marrón que teníamos antes... y toda esta zona ahora emana un hermoso aroma. ¡Nuestras vidas brillan más y están llenas de esperanza!”

ECLOF INDIA

PRÉSTAMOS RURALES PARA EMPODERAR A LAS MUJERES

ECLOF India se dedica a atender a comunidades marginadas y desfavorecidas desde hace 52 años. En 2016, desembolsó préstamos a más de 5500 clientes, todas ellas mujeres, 70% de las cuales vivían en zonas

rurales. 1470 clientes se dedican exclusivamente a la agricultura y la ganadería.

Los préstamos de ECLOF permiten a las mujeres iniciar o expandir las

actividades agrícolas en todas las estaciones y generar ingresos fijos para la familia. Los miembros del personal operativo de ECLOF India, 60% de los cuales son mujeres, visitan a las agricultoras de las aldeas del sur

de la India para asesorarlas en materia de agricultura sostenible y ayudarlas a acceder a microcréditos.

ECLOF India solía entregar préstamos a grupos de mujeres únicamente, pero como resultado de la demanda de los clientes recientemente implementó la modalidad de préstamos individuales a mujeres que participan en actividades agrícolas y ganaderas. A algunas mujeres, este préstamo individual les aporta mayor flexibilidad y autonomía.



HISTORIA DE CLIENTE

DE JORNALERA A DUEÑA DE SU PROPIA TIERRA

Suguna tiene 37 años y es madre de dos hijas adolescentes. Vive con su marido, que trabaja en una planta siderúrgica local, empleo peligroso y agotador por el que apenas percibe un salario mínimo e inestable. Para generar dinero para la familia, Suguna empezó a trabajar como jornalera en granjas vecinas. Otras mujeres de la comunidad también lo hicieron y más tarde se unieron en un grupo de autoayuda de mujeres.

Suguna tomó el primer préstamo de ECLOF en 2007. Combinado con sus ahorros, este préstamo le permitió

comprar un pequeño terreno de 0,2 hectáreas. Luego Suguna capacitó a los integrantes de su familia para que la ayuden con el cultivo. Ella cultiva verduras no estacionales, como melón amargo, quingombó o pimientos. Eso le ha permitido generar un ingreso continuo durante todo el año. Comenzó a utilizar las últimas tecnologías de riego y control de plagas para optimizar y asegurar los cultivos. Los verduleros buscan los productos directamente por la finca de Suguna, con lo cual se ahorra el costo de transporte. Más tarde, Suguna utilizó un préstamo de ECLOF para arrendar más tierras adyacentes a la suya. Entretanto, emplea a tres mujeres para que trabajen con ella.

Su lucha por la mera supervivencia se acabó. Suguna se ha convertido en una emprendedora exitosa que fue ganando confianza y determinación y hoy planea expandirse aún más. “Estoy muy agradecida a ECLOF India por la ayuda que me brindó durante estos años”, comenta con una sonrisa llena de orgullo y esperanza. Nunca hubiera podido imaginar que un día tendría tantos ingresos y me ganaría el respeto de mi comunidad. Provengo de un grupo vulnerable, y hoy soy un ejemplo de firme determinación y dignidad. Por todo esto mi familia y yo estaremos eternamente agradecidos”.

ECLOF BRASIL

HISTORIA DE CLIENTE · CONTINUACIÓN: LA AGRICULTURA COMO HERENCIA PATERNA

El Informe Anual de ECLOF de 2015 incluyó el testimonio de Romualdo

Conceicao dos Santos, oriundo de las afueras de Alagoinhas, en el noreste

de Brasil. Romualdo tiene 47 años, está casado y es padre de tres hijos

ya mayores. Durante muchos años trabajó la tierra de otras personas como labrador. Gracias a un arduo trabajo y a un préstamo de ECLOF, Romualdo finalmente logró comprar dos hectáreas de tierra para cultivar. En la actualidad, la vida de la familia, sus padres ancianos y su hijo Ronaldo, que todavía vive con la familia, se sostiene gracias a la pequeña finca.

Entretanto, Ronaldo estudió agronomía en la ciudad cercana de Alagoínhas. Ya empezó a aplicar los nuevos conocimientos en la finca familiar llevando adelante las últimas prácticas en materia de agronomía y gestión financiera. Con un nuevo préstamo de ECLOF, superior a USD 1500, Romualdo desarrolló la producción de maracuyá y celebró un contrato directo para abastecer una fábrica de jugos de Alagoínhas. Todo esto aumentó los ingresos de la familia.

Actualmente, produce naranjas, yuca, plátanos, mandarinas y maracuyá utilizando métodos agrícolas con-

vencionales. Hace poco tiempo, Ronaldo planteó la idea de pasar de la agricultura convencional a la orgánica. Por un lado, las frutas orgánicas exigen precios mucho más altos. Por otro lado, el cambio implica al menos tres años de ingresos menores porque durante ese tiempo la cosecha será menor, hasta que los productos lleguen a ser orgánicos y puedan venderse como tales. Otro problema es que los vecinos tendrían que pasarse también a la agricultura orgánica o bien la familia tendría que aumentar la tierra de barbecho entre el campo propio y el vecino para evitar los llamados “efectos de derramamiento”. Es preciso realizar un análisis cuidadoso de todos estos aspectos antes de que la familia pueda gozar plenamente de los beneficios de la producción orgánica.

Por ahora, Romualdo y su familia siguen trabajando el suelo que proporciona el sustento diario de la familia y permite que Ronaldo continúe sus estudios.



ECLOF COLOMBIA

USO DE MÉTODOS AGRÍCOLAS BIOLÓGICOS

Parte del espíritu de ECLOF Colombia consiste en ofrecer a los clientes servicios más adecuados para mejorar su productividad y calidad de vida. Los servicios no financieros, como capacitaciones y asistencia técnica para agricultura y ganadería, desempeñan un papel importante en esta misión.

ECLOF Colombia ofrece capacitación agrícola permanente a sus clientes.

Esta formación presencial se complementa con asesoramiento en terreno destinado a que el cliente aprenda sobre buenas prácticas agrícolas. Las visitas de campo las lleva adelante el personal de ECLOF con formación agrícola o en asociación con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), que envía a estudiantes voluntarios de administración agraria o agronomía. Ellos responden a las preguntas del

cliente y le brindan asesoramiento sobre métodos de cultivo eficientes, saludables y ecológicos.

Este servicio se ofrece a pedido del cliente para ayudarle a poner en práctica lo aprendido en las capacitaciones. La gran demanda de asesoramiento en terreno por parte de los clientes da cuenta del alto impacto de los programas de capacitación presencial.

ECLOF también apoya a los clientes en su transición hacia una agricultura sostenible, buscando soluciones para minimizar el uso de productos químicos y reducir los daños ambientales. La práctica de la agricultura orgánica permite que los agricultores recuperen autonomía alejándose de la antigua dependencia de los plaguicidas. Esto es sano no solo para el consumidor, sino también para el agricultor que está continuamente expuesto a los plaguicidas.

HISTORIA DE CLIENTE

CÓMO PASÓ MARCO FIDEL DE LOS PESTICIDAS A LA AGRICULTURA BIOLÓGICA

Marco Fidel Hernández Monroy (41) y su esposa Mariela Roncancio (45) viven con sus dos hijos, de 19 y 5 años, en el pueblo de La Concepción en Boyacá. Los fertilizantes químicos y fungicidas que solían utilizar en los campos les habían ocasionado problemas de salud que afectaban los pulmones de los integrantes de la familia. Las capacitaciones y el asesoramiento ofrecido por el personal de ECLOF y los estudiantes de agronomía enviados por el SENA les permitió aprender métodos alternativos de agricultura que evitan el uso de productos químicos en la cría de ganado. Y así fue como aprendieron de manera práctica a elaborar fertilizantes orgánicos. Finalmente lograron encaminarse hacia un estilo de vida más ecológico y beneficioso para su salud. Dicen que ya no tienen que ir al médico. La ecología está presente en sus actividades agrícolas, pero también en su vida privada: empezaron a practicar el reciclaje, por ejemplo. Su método de cultivo aún no es 100 % orgánico, pero anhelan y trabajan para llegar a ello en un futuro cercano.

ECLOF TANZANIA

DESARROLLO DE PRÉSTAMOS AGRÍCOLAS

La agricultura, que representa el 29% del PIB y 80% del empleo, es la columna vertebral de la economía de Tanzania. Sin embargo, el acceso a la financiación sigue siendo ilusorio para la mayoría de los prestatarios rurales. Algunos bancos empezaron a extender microcréditos sin requisito de garantía y de bajo interés a las personas pobres, pero la mayoría se destina exclusivamente a áreas urbanas, dejando buena parte de las zonas rurales desatendidas. Cada vez son menos los bancos o instituciones microfinancieras que ofrecen préstamos específicamente para pequeños agricultores. Una de las alternativas que tienen los agricultores es pertenecer a una Cooperativa de Ahorro y Crédito (SACCO). Sin embargo, las SACCO tienden a cobrar altas tasas de interés y no siempre ofrecen planes de pago adecuados al flujo de ingresos de los productores agrícolas.

Reconociendo la demanda de los clientes y tras analizar el posible impacto social, ECLOF Tanzania decidió en 2014 incursionar en los préstamos agrícolas. Tras una investigación de mercado inicial en las áreas de Moshi y Arusha, se abrió una oficina rural especial en Bangata.

Se desarrollaron productos de préstamo y una metodología de crédito orientada al flujo específico de ingresos de los agricultores. En 2015, más de 100 agricultores ya eran clientes de ECLOF, individuales o miembros de grupos de préstamos solidarios. Para asegurar el éxito del proyecto piloto, ECLOF se fijó como meta principalmente las granjas de regadío. Esto redujo el riesgo climático y aseguró una buena tasa de reembolso de

los préstamos. En general, el nivel de devolución de los préstamos agrícolas ha sido excelente hasta ahora. ECLOF atribuye esto a los fuertes lazos sociales establecidos en las comunidades rurales, la adaptación de los productos de préstamos a las necesidades del cliente y el proceso de otorgamiento del crédito.

La mayoría de los pequeños propietarios que forman parte de la cartera de clientes de ECLOF posee terrenos de entre dos y cuatro hectáreas de superficie, donde cultivan maíz, arroz o verduras como tomates, pepinos, frijoles frescos o papas. El monto promedio del préstamo es de USD 500 y les permite adquirir insumos como semillas, fertilizantes y pesticidas. Durante 2016, el programa de préstamos agrícolas se extendió a otras sucursales del país. Se contrató personal especial con capacitación agrícola. En la actualidad, la cartera agraria representa más del 20% del total de préstamos de ECLOF Tanzania. El 25% de todos los clientes son agricultores y dos de cada tres clientes son mujeres.

▼ DIANA Y CUATRO DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO (DE IZQUIERDA A DERECHA): BILHUDA, DIANA, MARIAM, ALI OMARI, HASANI



HISTORIA DE CLIENTE

Kahe, ubicado a 50 kilómetros de Moshi, es uno de los pueblos a los que atiende ECLOF desde la sucursal de Moshi. Los habitantes de esta zona dependen casi exclusivamente de la agricultura y la cría de ganado para su sustento. Hay un sistema de riego razonablemente confiable operado por una cooperativa local. Este sistema hace que la agricultura sea menos dependiente del clima y, por lo tanto, esté menos expuesta a riesgos. No obstante, no hay casi otros proveedores de préstamos que pres-ten servicios en la zona.

Diana Kimario tiene 24 años, es madre de dos niños pequeños y cultiva arroz a pequeña escala en el pueblo de Kahe. Su marido también

es agricultor. Viven en tierras alquiladas, pero tienen algo de ganado y una parcela de media hectárea que cultivan juntos. Diana es miembro de un grupo solidario formado por 8 agricultores, 4 hombres y 4 mujeres, del mismo pueblo. En 2016 ECLOF Tanzania le entregó el primer préstamo agrícola de USD 440 para la compra de insumos agrícolas. Así pudo sembrar y cosechar adecuadamente toda su parcela. Con los ingresos, Diana mejoró su hogar y afrontó los gastos escolares de sus hijos. Hace poco tiempo el grupo decidió tomar un segundo préstamo de ECLOF para alquilar en forma conjunta una parcela de unas 4 hectáreas y cultivar arroz allí todos juntos como grupo.

Para Diana, ECLOF era el proveedor financiero más conveniente. La Cooperativa de Ahorro y Crédito (SACCO) puede entregar solo pequeñas cantidades, cobra altos intereses y no ofrece un plan de pago que sea adecuado a los ingresos que genera la agricultura. Una alternativa es tomar un préstamo por adelantado de un molinero local. Sin embargo, a cambio del préstamo, el molinero se queda con la valiosa cáscara externa del arroz que Diana también podría vender. Por lo tanto, los préstamos de los molineros resultan muy caros y los agricultores los consideran un último recurso.



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

La gestión del desempeño social (GDS) es un enfoque que coloca a los clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas de las instituciones de microfinanzas (IMF). Comienza con una clara estrategia social cuya implementación está a cargo de la junta directiva, los directores ejecutivos y los empleados. Las IMF con una sólida GDS diseñan productos que ayudan a los clientes a enfrentar emergencias, invertir en oportunidades económicas, generar activos y gestionar las necesidades financieras para la vida diaria. Asimismo, las IMF tratan a sus empleados con

responsabilidad y procuran un cuidadoso equilibrio entre las metas sociales y financieras de la institución.

Las IMF que gestionan el desempeño social de manera activa se hacen responsables de su misión social, facilitan un mayor impacto social e incluso aumentan su rendimiento operativo y financiero en el mediano plazo. Habiendo adoptado el marco de GDS en sus actividades desde 2011, ECLOF decidió acogerse a la norma de la industria: los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social.

En la entrevista con la experta en desempeño social Laura Foose incluida en el informe de este año se hace hincapié en el órgano de la industria que está detrás de los citados estándares: el Grupo de Trabajo sobre Desempeño Social (SPTF, por sus siglas en inglés). El informe también arroja luz sobre la aplicación de los Estándares durante la transformación institucional de República Dominicana e ilustra la manera en que ECLOF asume seriamente un papel activo como miembro de la comunidad, incluso en casos de catástrofes, como el terremoto que azotó a Ecuador en 2016.

ECLOF International define el desempeño social como la puesta en práctica de la misión de ECLOF de conformidad con los valores sociales aceptados que se relacionan con:

- Llegar al mercado objetivo.
- Prestar servicios adecuados y de alta calidad.
- Responder a las necesidades de los clientes, sus familias y comunidades.
- Proteger a los clientes de los efectos negativos del acceso a los servicios financieros.
- Garantizar la responsabilidad hacia

sus empleados, clientes, la comunidad a la que sirve y el medio ambiente.

ECLOF International pretende gestionar activamente el desempeño social que su red ofrece. Por tales motivos es que ECLOF adoptó los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social, un conjunto de prácticas de gestión fundamentales que permiten lograr una GDS “sólida”. Mediante la aplicación de los estándares, los miembros de ECLOF se comprometen con su misión

social, facilitan un mayor impacto social e incluso, con el tiempo, logran aumentar su rendimiento operativo y financiero.

Como parte de la estrategia de plena responsabilidad y transparencia en el cumplimiento de las metas financieras y sociales, ECLOF International lleva a cabo auditorías sociales de los miembros de la red, apoya la creación de capacidad de los miembros y supervisa el desempeño social de estos mediante un marco de presentación de informes de desempeño social. El

marco se vale de 30 indicadores cuantitativos y cualitativos para medir el grado de éxito de los miembros de la red en contribuir al cumplimiento de la misión social de ECLOF. El marco se desarrolló y se puso a prueba en 2015. A continuación se mencionan algunos de los aprendizajes finales incorporados en el mismo:

- Adaptar el marco a los contextos nacionales agregando o quitando algunos indicadores.
- Desarrollar conocimientos técnicos internos en lugar de contratar

recursos externos para cada informe.

- Limitar el número de indicadores a la capacidad real de la institución local para recolectar datos.
- En paralelo a la adopción del marco, es oportuno empezar a llevar a cabo la elaboración de informes periódicos sobre el desempeño social en función de indicadores seleccionados en el marco.
- Ofrecer asistencia técnica a instituciones con dificultades para recabar datos sobre indicadores, especialmente aquellos relacionados con

los niveles de pobreza de los clientes y los resultados/beneficios de los clientes.

- Integrar los indicadores en una fase temprana en el caso de empezar a implementar un nuevo sistema de gestión de la información a nivel local.

En 2016 el marco se revisó y lanzó en varios miembros de ECLOF. A continuación se presenta el ejemplo del Informe de Desempeño Social de ECLOF Myanmar.

ECLOF MYANMAR

ESTUDIO DE CASO: EXTRACTO DEL INFORME DE DESEMPEÑO SOCIAL DE ECLOF MYANMAR



HECHOS Y CIFRAS ECLOF MYANMAR

Fecha de fundación: 1959
 Personería jurídica: ONG de microfinanzas
 Cantidad de clientes: 7217
 Cartera de préstamos: 0,8 millones
 Cantidad de sucursales: 4
 Cantidad de miembros del personal: 36
 Autosuficiencia operativa 131 %

Datos a diciembre de 2016

SUCURSALES DE LA RED ECLOF MYANMAR



A QUIÉNES LLEGAMOS Y A QUIÉNES EXCLUIMOS

| INDICADOR | PUNTO DE DATOS | OBSERVACIONES |
|---|--|---|
| Cantidad de clientes alcanzados <i>mujeres / hombres</i> <i>áreas urbanas / áreas rurales</i> | 7217 6701 / 516 0 / 7217 | ECLOF Myanmar apunta mayormente a mujeres que viven en comunidades rurales. |
| Áreas geográficamente pobres atendidas | 100 % | ECLOF Myanmar atiende exclusivamente a clientes ubicados en áreas rurales. |
| % de clientes vulnerables | 93% de los clientes son mujeres | Dado el acceso limitado a la educación y los bienes, las mujeres tienden a ser más vulnerables que los hombres. |
| | 23% de los clientes son pequeños agricultores | Debido a las precarias condiciones de vida en zonas rurales y a ingresos inestables, los pequeños agricultores tienden a ser más vulnerables a las crisis externas. |
| | 68% de los clientes solo cuentan con un nivel educativo básico o menos | La mitad de todos los clientes solo tiene un nivel de formación equivalente o inferior a 5 años de educación primaria. |
| Préstamo promedio activo / Renta nacional bruta (RNB) per cápita | 10 % | Este indicador indirecto aplicado al total de la cartera indica que una institución financiera llega a los clientes más pobres. MIX Market establece que los préstamos hasta el 20% de la RNB per cápita son destinados a clientes de menores ingresos. |
| % de clientes ultrapobres y pobres | 31 % de los clientes vive con menos de USD 1,25 por día | ECLOF utiliza el índice de avance para salir de la pobreza (PPI) para determinar el nivel de pobreza de los clientes. Los datos provienen de una muestra representativa de 363 clientes encuestados en 2016. |
| | 95°% de los clientes vive con menos de USD 2,50 por día | En su enfoque, ECLOF Myanmar aplica la metodología ERP para determinar el nivel de pobreza de los clientes y luego recluta a los clasificados como pobres o vulnerables. |

ECLOF apunta exclusivamente a zonas rurales; la mayoría de los préstamos se utilizan para agricultura, ganadería y otras actividades rurales. El monto promedio del préstamo es de alrededor de 120 USD por cliente. Casi

todos los clientes son mujeres. Las mujeres tienden a estar más preocupadas por el bienestar de sus familias en términos de alimentación, educación infantil, condiciones de vida e incluso salud. ECLOF Myanmar

aplica la metodología de evaluación rural participativa (ERP) para evaluar los niveles de pobreza de los clientes y ajustar su enfoque. Además, ECLOF utiliza la herramienta PPI para medir la pobreza de los clientes.

EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES

| INDICADOR | PUNTO DE DATOS | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|----------------|--|
| Tasa de retención de clientes | 96% | Sólo el 4% de los clientes decidió abandonar la institución en 2016. |

La tasa de retención de clientes es un indicador indirecto de la calidad y pertinencia del servicio de ECLOF. Hay pruebas de que una relación

estable a largo plazo con un proveedor de financiación puede facilitar el ascenso de los clientes pobres a niveles de ingresos superiores.

PROTECCIÓN DEL CLIENTE

| INDICADOR | PUNTO DE DATOS | OBSERVACIONES |
|---|----------------|---|
| Adhesión a los principios de protección del cliente | 3 | Este indicador muestra para cuál(es) de los siete principios de protección de clientes (CPP) se establecen políticas y procedimientos explícitos. |
| Cantidad de reclamos recibidos | 58 | Los clientes pueden enviar consultas mediante buzones de sugerencias ubicados en las sucursales. |

La protección del cliente — no perjudicar a los clientes — es la base y una parte integral del desempeño social. ECLOF Myanmar ha establecido políticas y procedimientos para tres de los siete principios aceptados de protección del cliente: prevención

de sobreendeudamiento, transparencia y trato justo y respetuoso de los clientes. Se cuenta con un mecanismo básico para la resolución de reclamos, pero que se mejorará en el futuro. En las áreas de diseño adecuado de producto, canales de entrega

y privacidad de los datos del cliente, aún no se han desarrollado políticas. No hay una política de fijación de precios de los préstamos, ya que el ente regulador determina las tasas de interés para las instituciones de microfinanzas.

Parte del enfoque de ECLOF para la protección proactiva del cliente consiste en la capacitación financiera de sus clientes. Los clientes con cultura financiera son más propensos a sacar el mejor beneficio del préstamo y están mucho mejor protegidos contra el sobreendeudamiento. Antes de

acceder a un préstamo, cada cliente participa en 5 módulos obligatorios impartidos por el personal de ECLOF durante un período de 2 a 5 semanas, que cubren conocimientos básicos de finanzas, habilidades empresariales y cultura del ahorro, lo que previene el sobreendeudamiento y vicios como

la adicción al juego o el alcohol. Durante el período de capacitación, los clientes deben ahorrar pequeñas cantidades semanales en ECLOF a modo de fondo de reserva. Recién entonces se les permite tomar un préstamo.

RESPONSABILIDAD AL PERSONAL

| INDICADOR | PUNTO DE DATOS | OBSERVACIONES |
|---|---|--|
| Tasa de rotación del personal | 6% | Solo dos empleados se fueron durante 2016. |
| Porcentaje de mujeres que integran el personal, ocupan cargos ejecutivos o son miembros de la junta directiva | Personal: 60% Gestión: 63% Junta directiva: 71% | Las mujeres asumen responsabilidades en puestos de toda la institución. El cargo de Director Ejecutivo lo ocupa una mujer. |
| % de los miembros del personal que recibe capacitación | 82% | La mayoría del personal recibe capacitación profesional durante el año. |

ECLOF Myanmar realiza un seguimiento permanente de la rotación del personal y entrevista al personal que se va de la institución. Se llevan a cabo encuestas regulares de satis-

facción del personal. En un mercado laboral competitivo, ECLOF Myanmar redujo la cifra de rotación del personal a un dígito en 2016. Las mujeres están bien representadas en cargos de lide-

razgo y dentro del personal de la institución. El 82% del personal recibió capacitación profesional en 2016.



BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES

| INDICADOR | PUNTO DE DATOS | OBSERVACIONES |
|--|-----------------------------------|---|
| Cantidad de clientes que recibieron capacitación | 6159 (85 % del total de clientes) | ECLOF Myanmar capacita a sus clientes en habilidades básicas de negocios, cultura financiera y del ahorro, manejo de deuda, uso del préstamo, derechos territoriales, alimentación saludable y nutrición. |
| Cantidad de servicios que satisfacen las necesidades básicas del cliente | 2 | Préstamo para la educación, préstamo para la salud |
| Cantidad de clientes beneficiados | 1371 | Clientes que recibieron préstamos para la educación o la salud |





ECLOF procura tener un impacto positivo en la vida de sus clientes. Esto se logra mediante los productos financieros y la creación de capacidad de los clientes. A los clientes que fueron víctimas de desastres, ECLOF les ofrece un mecanismo de seguro.

Productos financieros

Los préstamos agrícolas de ECLOF se destinan al cultivo de arroz, banana, caña de azúcar, mandioca o papaya. Los demás préstamos sirven para financiar la cría de ganado (cerdos, cabras, patos, vacas), el comercio de productos agrícolas, pequeñas tiendas, servicios o producción. ECLOF Myanmar también ofrece préstamos sociales para financiar los gastos de escolaridad de los niños o tratamientos médicos.

Capacitación sobre derechos territoriales y otro tipo de formación del cliente

Casi todos los clientes reciben algún tipo de capacitación a través de

ECLOF, mayormente sobre finanzas y habilidades comerciales básicas. En 2016, ECLOF puso en marcha un nuevo tipo de capacitación en respuesta a las necesidades de los clientes: muchas familias que vivían en aldeas remotas desconocían el proceso por el cual podían asegurarse el derecho a la tierra en la que vivían. Entonces ECLOF organizó sesiones de sensibilización en 7 aldeas de la división Magwe sobre los tipos de tierras, la utilización de la misma y el proceso de autorización. Como resultado, más de 100 hogares se aseguraron formalmente sus derechos de uso de la tierra en la que viven y cultivan.

Desarrollo comunitario

ECLOF Myanmar lleva adelante un modelo de préstamos de alto nivel de intervención en el que los beneficiarios forman grupos solidarios y se reúnen cada dos semanas para recibir capacitación, pagar sus préstamos y con fines de monitoreo.

Algunos de los grupos intercedieron conjuntamente ante el gobierno local para solicitar mayores reformas y mejoras en la comunidad. Así obtuvieron, entre otras cosas, conexión a electricidad o rutas.

Programa de bienestar del beneficiario

Se trata de un mecanismo autogestionado de mitigación del riesgo que protege a los clientes contra el endeudamiento después de una desgracia personal o una catástrofe natural. El Programa se nutre de los aportes conjuntos de ECLOF y los clientes. Desde 2013, el plan ayudó a 289 beneficiarios a sobrellevar dificultades mediante el desembolso de cerca de USD 20.000.

289

clientes en desgracia
se beneficiaron del
mecanismo de seguro
autogestionado



9 de cada 10 clientes
son mujeres



1 de cada 4 clientes
es un pequeño agricultor



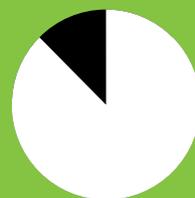
85 % de los clientes
se benefició de negocios
u otro tipo de
capacitaciones a través
de ECLOF

Solo
4 %
de los clientes
salieron de la
institución en 2016





**La mayoría del personal,
los cargos ejecutivos
y los miembros
de la junta directiva
son mujeres**



**82 % del personal
recibió capacitación
profesional**



**95 % de los clientes
vive con menos de
USD 2,50 por día**

**31 % de los clientes
vive con menos de
USD 1,25 por día**

**Más de
100
hogares de aldeas
aseguraron sus derechos
de uso a la tierra luego
de la capacitación de ECLOF**

**Se ofrecen
2
tipos de préstamo
que cubren
necesidades básicas:
educación y salud**

HACER FRENTE A LOS EFECTOS DEL TERREMOTO

En la noche del sábado 16 de abril de 2016, un terremoto de magnitud 7,8 en la escala de Richter azotó la zona costera de Ecuador. Fue el peor desastre natural que afectó a Ecuador desde el terremoto de Ambato de 1949, se cobró la vida de 660 personas y dejó 20.000 heridos. Muchos clientes de ECLOF y sus familias fueron víctimas directas o indirectas de este desastre en las tres provincias de Esmeraldas, Los Ríos y Manabí. Tres clientes ECLOF perdieron sus viviendas, 35 sufrieron graves daños a la vivienda, 12 resultaron heridos y muchos clientes perdieron parte de su maquinaria de trabajo, lo que les impidió desempeñar su actividad profesional. Por ejemplo, las grietas que se abrieron en un canal terminaron con los cultivos, lo que perjudicó a 45 familias.

La responsabilidad social de ECLOF Ecuador va más allá de los servicios financieros que ofrece y, ante esta situación de crisis, la prioridad fue apoyar a los clientes con mayores dificultades. Los equipos de ECLOF realizaron numerosas visitas de reconocimiento a las zonas afectadas, organizaron reuniones de apoyo y organizaron medidas de asistencia directa o indirecta.

De los 83 clientes afectados por el terremoto, ECLOF brindó asistencia a 57 clientes y sus familias, lo que representa un total de 260 beneficiarios. Con el fin de reconstruir o repa-

rar viviendas y lugares de trabajo, ECLOF proporcionó a las víctimas del terremoto material gratuito, como bloques de hormigón, arena, chapas, sanitarios, etc. ECLOF también donó insumos agrícolas a los campesinos afectados por el desastre. También entregó 300 kits de supervivencia a refugios de emergencia para familias necesitadas.

Asimismo, ECLOF adaptó los términos de los préstamos pendientes u otorgó nuevos préstamos y asistencia técnica para que los clientes pudieran relanzar sus actividades económicas. 22 clientes se beneficiaron de una reestructuración crediticia. Otros 12 clientes que acababan de recibir su crédito tuvieron que retrasar la implementación de su proyecto debido al desastre natural. Con el fin de evitar someterlos a mayores dificultades, ECLOF bajó las tasas de interés de los préstamos y ajustó los términos en función de su situación.

Todo esto solo fue posible gracias a la solidaridad de la red ECLOF y de ECLOF International, que liberaron fondos para apoyar a las víctimas. ECLOF Ecuador fue mucho más que un proveedor de microcréditos y se mantuvo junto a sus clientes en estas circunstancias dramáticas. En la actualidad la mayoría de los clientes logró reconstruir sus vidas y sus hogares, reactivar su actividad profesional y superar el impacto del terremoto.



GESTIÓN ACTIVA DEL DESEMPEÑO SOCIAL DENTRO DEL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL



ECLOF República Dominicana es hoy una institución de microfinanzas sin fines de lucro no regulada con un claro mandato social plasmado en su declaración de misión: “Contribuir al desarrollo sostenible de la población de menores recursos a través de servicios financieros, capacitación y educación”. Sin embargo, en medio de un sector microfinanciero cada vez más profesionalizado y creciente en el país, el verdadero desafío radica en asegurar la sostenibilidad de la institución y permanecer fieles a la misión que se recoge en el marco legal de una institución sin fines de lucro.

Para responder a este desafío, el consejo directivo aprobó la creación de la Cooperativa ECLOF (COOP-ECLOF) de ahorro, crédito y servicios relacionados. Esta nueva configuración legal le permitirá a ECLOF mejorar y expandir los servicios existentes e integrar otros nuevos para satisfacer las necesidades de los clientes.

En el modelo cooperativo, el cliente puede pasar de ser “prestatario” a ser “socio”. Involucrar y capacitar a los clientes fortalecerá los vínculos entre el cliente y la institución. La formación de una asociación también puede conducir a nuevas fuentes de capital para préstamos, reducir la morosidad mediante la asistencia al cliente y los productos apropiados, y mejorar la lealtad de los clientes. Los clientes adoptan un papel mucho más activo

y el personal debe adaptar su relación a ellos. En el modelo cooperativo donde los clientes adquieren responsabilidad, esto cobra más sentido incluso que capacitarlos para que aprendan a gestionar mejor sus recursos. Por lo tanto, en los documentos fundacionales de la nueva cooperativa se deben garantizar fondos para la capacitación de los clientes.

La gestión activa del desempeño social forma parte integral del camino hacia la transformación. En este sentido, el Presidente declaró: “La creación de una cooperativa como nueva entidad, en línea con los valores y la misión de ECLOF Dominicana, permite una mayor cobertura y más servicios a nuestros clientes... y la asistencia al cliente se ha convertido en el centro de las acciones de ECLOF, en consonancia con la metodología de gestión del desempeño social”.

ENTREVISTA

LAURA FOOSE

GRUPO DE TRABAJO SOBRE
DESEMPEÑO SOCIAL

Laura Foose es directora ejecutiva del Grupo de Trabajo sobre Desempeño Social (SPTF, por sus siglas en inglés), un organismo sin fines de lucro de la industria con más de 3000 organizaciones miembros procedentes de la industria de servicios financieros inclusivos. El SPTF desarrolla y promueve estándares y buenas prácticas para la gestión del desempeño social (GDS): los sistemas que las organizaciones utilizan para alcanzar sus metas sociales establecidas y poner a los clientes en el centro de las estrategias y las operaciones.



¿Qué es el Grupo de Trabajo sobre Desempeño Social (SPTF) y cómo surgió?

Se trata de una plataforma global para promover y apoyar una industria de servicios financieros que sirva a los intereses de clientes, instituciones e inversores por igual. Empezamos por conversar sobre qué son en la teoría las finanzas equilibradas y centradas en el cliente.

Una vez hecho esto, trabajamos con socios como ECLOF para ver cómo es esto en la práctica. En 2014, este proceso de desarrollo plurianual e interprofesional culminó con el lanzamiento de las Normas Universales para la Gestión del Desempeño Social y su actualización en 2016. Nos gusta pensar en las normas universales como un manual completo de mejores prácticas para ayudar a los proveedores de servicios financieros (FSP, por su sigla en inglés) a situar a los clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operacionales y alinear sus políticas y procedimientos con prácticas empresariales responsables.

¿Por qué es la gestión del desempeño social importante en las microfinanzas y el acceso general al sector financiero?

Las normas universales sustentan todos los marcos de gestión, rendición de cuentas, auditoría, diligencia debida y calificación utilizados por los diferentes actores de toda la industria. Esto significa que a lo largo de la cadena de valor de los servicios financieros cuando se trata de gestión del rendimiento social, todos hablan el mismo idioma. Esto es fundamental porque adoptar un enfoque de cadena de valor para la integración de la GDS es la única manera de asegurar que ésta se convierta en una práctica comercial estándar.

¿Cómo considera a ECLOF en tanto red socialmente responsable, sus actividades y avances hasta el momento, y qué es lo que todavía se necesita que pase?

Con un claro enfoque social y el compromiso de erradicar la pobreza dotando a las personas de las herramientas necesarias — financieras y no financieras —, la red ECLOF es un aliado natural del Grupo de Trabajo. El SPTF hace hincapié en “mejorar” las prácticas de la gestión del desempeño social (GDS) con el correr del tiempo como un objetivo clave para los socios en el terreno. Consideramos que ECLOF es un socio que comparte este objetivo de mejorar la práctica con el correr del tiempo. ECLOF se comprometió a trabajar junto a sus miembros a fin de identificar cuál es la situación actual de sus prácticas para luego ayudarlos a mejorar. Estamos encantados con el notable avance de ECLOF en la implementación de un sólido desempeño social y por su compromiso con la transparencia, el intercambio de aprendizajes dentro de la red y también con otros actores de la industria. La utilización de la herramienta SPI4 para llevar a cabo el análisis de los miembros de la red y luego presentar esta información a CERISE para fines de evaluación comparativa beneficia no solo a ECLOF y sus clientes, sino a la industria en general. Sin embargo, somos conscientes de que todo este trabajo no es gratuito. Requiere recursos... y ECLOF debe asegurarse de que puedan acceder y mantener esos recursos.

Se brinda a los lectores un panorama de lo que se viene en materia de GDS en el futuro cercano.

Nuestro trabajo no solo consiste en que todo aquel que así lo desee se suba al tren de la GDS. Queremos vincular una mejor gestión con mejores resultados para los clientes. Por esta razón, nos entusiasma especialmente el trabajo de nuestro Grupo de Trabajo sobre Resultados. Para establecer una definición precisa y una medida del “impacto social” se ha eludido durante mucho tiempo a los expertos de la industria. Históricamente, el impacto se asumió en la medida que los clientes exigieron y reembolsaron los préstamos. Más recientemente, los ensayos controlados aleatorios asumieron el mando en materia de impacto y mediante un ambicioso estudio se llegó a la conclusión de que el impacto de las microfinanzas es, en general, nulo. Sin embargo, cuando se trata de crear valor social, cada vez más reconocemos que los mercados, los clientes y las instituciones rara vez son tan lineales, y que los promedios académicos encubren una inmensa variedad de matices en el diseño del producto, la calidad de la entrega y la

captación de clientes. Por esta razón, estamos iniciando un diálogo basado en datos sobre los resultados pequeños, tangibles y mensurables (como el aumento de los ingresos del negocio) que conducirán a mayores impactos a largo plazo (como salir de la pobreza) ... y descubriendo de qué manera una mejor práctica de GDS puede conducir a estos resultados positivos.

Por último, estamos tratando de ampliar la conversación sobre cómo crear un modelo de negocio equilibrado para lograr el impacto deseado. Reconocemos que las conversaciones que nosotros (como industria microfinanciera) teníamos hace diez años son las mismas que hoy tienen los inversores de impacto y los emprendedores sociales. Eso significa que podemos ser una rica fuente de conocimientos, ya que otras industrias transitan el mismo camino hacia el establecimiento de definiciones y marcos en materia de desempeño social. Para los inversores de impacto, esto significa involucrar tanto a los gestores de fondos como a los propietarios de activos, muchos de los cuales creen en el mito común de que la inclusión financiera beneficia automáticamente a los clientes. Esperamos ayudar a acelerar el trabajo de los inversores en la definición, medición y mejora de su impacto, por ejemplo mediante SPI4-ALINUS, una herramienta de monitoreo y evaluación que los inversores pueden utilizar en sus auditorías sociales y monitoreo de los prestadores de servicios financieros. Cabe destacar que también hemos trabajado para alinear nuestra labor con iniciativas similares del sector más amplio de la inversión de impacto, especialmente entre el SPI4 y el B Impact Assessment y el catálogo de indicadores IRIS (GIIN).

“NUESTRA INDUSTRIA SE CREÓ EN TORNO A LA IDEA REVOLUCIONARIA DE QUE LOS MERCADOS PUEDEN Y DEBEN FUNCIONAR PARA LOS POBRES Y LOS EXCLUIDOS. PODRÍAMOS HABER EMPRENDIDO NUESTRA TRAVESÍA VALIÉndonos ÚNICAMENTE DEL IDEALISMO, PERO GRACIAS A LA LABOR DEL GRUPO DE TRABAJO Y SUS SOCIOS, ENTRE ELLOS ECLOF, ESTAMOS VIENDO LA MANERA EN QUE ESTA TEORÍA SE VUELCA A LA PRÁCTICA”.



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 como parte de la gobernanza de cada miembro nacional de ECLOF y brindan apoyo logístico y técnico a la labor de ECLOF. Incluso 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 congre-

gaciones desempeñan diversos roles en el terreno: brindan asistencia financiera y herramientas y materiales para apoyar el trabajo de los emprendedores, lo que mejora el impacto del préstamo; entablan vínculos con sus redes de donantes, y conectan a ECLOF con posibles beneficiarios dentro de las comunidades. En ciertos casos, ECLOF trabaja codo a codo con oficiales de desarrollo comunitario a fin de cumplir su misión. Al ser una parte central de ECLOF, las igle-

sias y las comunidades forman parte integral de la cadena solidaria de ECLOF que apoya a los microemprendedores y pequeños agricultores. En el informe de este año se destaca el ejemplo de Uganda, donde ECLOF invierte en la construcción de una escuela comunitaria, pero también muestra iglesias y organizaciones afines, tanto del sur como del norte que a su vez han invertido parte de su dinero en ECLOF.

ECLOF JAMAICA

ORGANIZACIONES DE IGLESIAS LOCALES QUE INVIRTIERON EN ECLOF: LITTLE PEOPLE IN TRAINING

La asociación entre ECLOF Jamaica y las congregaciones locales tiene una larga historia. En 1998, por iniciativa del obispo Otto, ECLOF Jamaica hizo posible que 75 miembros vulnerables de la Iglesia del Tabernáculo Pentecostal de Linstead crearan su propia microempresa

ofreciendo préstamos por un monto total de USD 61.000.

Con el fin de aumentar el capital de préstamo, ECLOF Jamaica se acercó a las iglesias, organizaciones paraguas de la iglesia y organizaciones basadas en la iglesia en busca de fondos de

préstamo para invertir en el desarrollo de la cartera. Como resultado, obtuvo tres créditos por un total de USD 47.000 en 2016. Uno de los inversores fue el Consejo Directivo de Little People in Training, un jardín de infantes y escuela primaria creada por la Iglesia del Tabernáculo

Pentecostal de Linstead en 1988. A ella asisten 162 alumnos. La organización tenía excesos de ahorros para invertir. Tras un análisis minucioso, el consejo directivo de la escuela tomó la decisión de invertir el dinero en ECLOF Jamaica en lugar de hacerlo en bancos comerciales o casas de inversión. Al hacerlo, tuvieron en

cuenta el impacto de la creciente cartera de ECLOF en sus propios feligreses y las personas pobres y desfavorecidas de otras partes del país. Otro aspecto importante en la decisión del consejo directivo fue la garantía otorgada por ECLOF International de Suiza.

Esta asociación es un éxito que beneficia a ambas partes. Little People In Training no solo invierte su dinero de manera segura, sino que lo está utilizando sabiamente para ayudar a las personas vulnerables, muchas de las cuales pertenecen a sus propias comunidades.



INVERTIR EN EDUCACIÓN PARA ROMPER EL CÍRCULO DE POBREZA

Invertir en educación implica dotar a los niños de visión de futuro y puede ser una oportunidad para que algunos de ellos logren salir del círculo de pobreza. La educación tiene impacto a nivel individual, pero también a nivel de la sociedad. Numerosos estudios demuestran los efectos de la educación en términos de bienestar individual y colectivo, ingresos, transición demográfica, salud materno infantil y reducción de desigualdades.

Consciente de este tema crítico, ECLOF Uganda invirtió parte de su cartera en proyectos escolares. Sus productos satisfacen las necesidades específicas de las escuelas. Por ejemplo, los plazos de devolución del préstamo se corresponden con los plazos de pago de las matrículas escolares. Las tasas de interés son inferiores a las de otras instituciones financieras. Y ECLOF apoya el desarrollo comercial de las escuelas, por ejemplo, ayudándoles a emitir informes de gestión.

HISTORIA DE CLIENTE

KAHWA DAN DE KIGUMBA: CONSTRUIR UNA ESCUELA COMUNITARIA DESDE CERO

Kahwa Dan es maestro de profesión. Se sumó a ECLOF Uganda en 2013, cuando tomó un préstamo como miembro de un grupo agrícola. Con el préstamo de USD 275 comenzó a cultivar un campo de maíz.

Pero su sueño siempre fue abrir una escuela en su comunidad de origen. Así fue que solicitó un préstamo individual a ECLOF. Empezó con dos aulas precarias. Gracias a los ingresos del cultivo de maíz y los préstamos consecutivos de ECLOF, con el correr de los años logró construir un total de siete aulas y un módulo administrativo para su escuela.

Le agrada trabajar con ECLOF, valora las condiciones de pago adecuadas y las bajas tasas de interés. Actualmente, Kahwa Dan está pagando un préstamo a 12 meses de USD 2750 que utilizó para construir una letrina con agua

para los estudiantes, que fue un requisito del inspector de escuelas. En la actualidad, emplea a 28 profesores calificados y 7 auxiliares de servicio a los que les paga en tiempo y forma, según comenta con orgullo. La matrícula aumentó de 80 a 340 alumnos. Kahwa Dan sigue cultivando maíz, procesando los granos y convertirlos en harina para alimentar a los alumnos, lo que reduce también los costos de los comida.

Kahwa Dan logró elevar la institución al nivel requerido por las normas gubernamentales. Ahora tiene como objetivo adquirir un certificado de inscripción para que la escuela pase a tener personería jurídica. Esto asegurará la continuidad de la escuela, aumentará la confianza de los padres y, en consecuencia, la matrícula de estudiantes.

ENTREVISTA

ANDRÉ BOURQUI COMMUNAUTÉ DE BEGNINS

André Bourqui es el Presidente del Consejo de la Congregación Católica Romana de Begnins en Suiza. La congregación forma parte de la parroquia de Nyon, que congrega a más de 22.000 católicos en 27 pueblos y ciudades diferentes. Desde 2013, la congregación coloca un préstamo sin intereses de CHF 40.000 en ECLOF.



¿Cómo nació la relación con ECLOF?

Como profesional de TI, estuve haciendo un trabajo para el Consejo Mundial de Iglesias en 2012 en Ginebra cuando escuché hablar por primera vez sobre ECLOF. Poco después visité la oficina y aprendí más sobre ECLOF. Me quedé bastante impresionado con la cantidad de personas a las que ECLOF podía ayudar con préstamos muy pequeños.

Nuestra congregación tiene una larga trayectoria de brindar ayuda a los sectores más desfavorecidos. Cada año otorgamos pequeños subsidios de alrededor de CHF 400-600 para apoyar diferentes iniciativas sociales y asociaciones, pero el número de personas a las que podíamos ayudar con ese dinero era relativamente limitado. En 2013, nuestra congregación tenía una cuenta de ahorros de alrededor de CHF 40.000 en una cuenta bancaria que nos generaba menos del 1% de interés al año. Así que hice un rápido cálculo de que si invertíamos ese dinero en ECLOF a modo de préstamo sin intereses, nos costaría sólo CHF 400 al año. Pero con ese dinero podríamos ayudar a unas 500 familias al año dado el monto promedio y el plazo de los micropréstamos de ECLOF.

¿Qué piensa la congregación acerca de esta inversión?

Con ECLOF vimos que, de esta manera, podíamos ayudar a muchas más personas que haciendo una pequeña donación de CHF 400 francos a una sola organización. Es como multiplicar nuestro impacto por 100. Pudimos elegir en qué país utilizar el dinero y optamos por República Dominicana. ECLOF nos mantiene informados sobre los proyectos en este país, donde observamos avances sumamente satisfactorios. Desde un punto de vista meramente financiero, valoramos la seguridad de

colocar el préstamo en ECLOF. A diferencia de otras instituciones financieras, ECLOF cuenta con un patrimonio importante que protege a prestamistas como nosotros.

¿Recomendarías a otras iglesias que inviertan en ECLOF también?

Recomendamos muy especialmente a otras iglesias que consideren la posibilidad de invertir en ECLOF. Dormido en una cuenta bancaria, el dinero no beneficiará a los pobres. Las iglesias deben poder ver a cuántas personas podrían ayudar mediante un préstamo o inversión en ECLOF, además de seguir haciendo donaciones para otras causas.

¿Cuáles son las razones por las que invierte parte de sus fondos en ECLOF International?

Hay muchas instituciones de microfinanzas. Esto es bueno porque permite que las personas pobres tengan acceso a préstamos éticos que satisfagan sus necesidades. Pero ECLOF fue una de las pioneras y es una organización con experiencia. Contrariamente a un banco que paga a los accionistas, ECLOF reinvierte todos sus ingresos para beneficiar a más personas.

Es importante ayudar a que las personas puedan tomar el futuro en sus propias manos y finalmente lleguen a ser autosuficientes. Pero ECLOF no se limita a otorgar préstamos. Las personas pobres también reciben asistencia técnica y capacitación por parte de la organización local de ECLOF. Esta combinación les ayuda a que sus pequeños proyectos tengan éxito. La tasa de devolución es alta, lo que demuestra el éxito de la organización y los procesos. Los micropréstamos desarrollan una microeconomía y una red local de

agricultores o emprendedores que trabajan juntos y se ayudan mutuamente. Esta es también la esencia de nuestras iglesias cristianas: derramar amor y felicidad a todas las personas para Gloria de Dios.

Estamos muy contentos y agradecidos de colaborar con ECLOF y su equipo de Ginebra. Esperamos que muchas otras iglesias aprovechen la oportunidad para impulsar y multiplicar sus inversiones sociales en el “turbomotor” de ECLOF.



70° ANIVERSARIO DE ECLOF

DURANTE 70 AÑOS, ECLOF SE HA REINVENTADO CONTINUAMENTE, PERO HA PERMANECIDO FIEL Y COMPROMETIDA CON LA MISIÓN DE ECLOF DE PROMOVER LA JUSTICIA SOCIAL.

CELEBRANDO LOS 70 AÑOS DE ECLOF

La fuerza de la red ECLOF radica en las actividades en terreno que lleva adelante en África, Asia, América Latina y el Caribe y que llegan directamente a los grupos vulnerables y desfavorecidos. Esta es la razón por la que el Consejo de Fundación de ECLOF decidió conmemorar el 70° aniversario de ECLOF International con una serie de tres celebraciones regionales organizadas en las oficinas más antiguas de ECLOF: Yangon en Myanmar, Buenos Aires en Argentina y Arusha en Tanzania.

El presidente del Consejo de Fundación y los directores ejecutivos de los miembros de ECLOF y ECLOF International, sus amigos y socios se reunieron para celebrar. Entre los invitados había clientes de ECLOF, así como representantes de iglesias miembros locales y organizaciones como la Iglesia de Suecia, la Cooperación ICCO, la Federación Luterana Mundial, YMCA y YWCA. Fue una oportunidad para mirar hacia atrás y ver los logros compartidos y mirar hacia adelante con perspectiva de lo que está por venir.





HISTORIA DE ECLOF

DE 1946 A LA DÉCADA DE 1950

LA RECONSTRUCCIÓN DE IGLESIAS DE EUROPA

ECLOF fue inscripta formalmente por primera vez con el nombre “Fondo Ecuménico de Préstamos a Iglesias” el 29 de abril de 1946 por dos banqueros suizos, Gustave Hentsch y Georges Lombard, junto con el Dr. Vissert Hooft, que más tarde fue el primer Secretario General del Consejo Mundial de Iglesias. John D. Rockefeller, Jr., y la entidad predecesora del Consejo Mundial de Iglesias dotaron a ECLOF de más capital. Gustave Hentsch fue presidente hasta 1962, año en que le sucedió su hijo Leonard.

ECLOF fue constituida como una fundación sin fines de lucro conforme a las leyes de Suiza. A los miembros fundadores les preocupaba la Europa de posguerra y la necesidad de reconstruir las iglesias dañadas o destruidas. Las donaciones iniciales de fondos provenían de iglesias y otras organizaciones. ECLOF recaudó alrededor de USD 325.000 en donaciones en sus primeros tres años.

Los primeros préstamos fueron otorgados en Francia para la adquisición de casas para pastores y sus familias, contribuir con los costos de un orfanato y financiar viviendas para jóvenes sin hogar. Más tarde, se otorgaron préstamos a iglesias de países de toda Europa.

▼ SUIZA, GINEBRA, 1946, GUSTAVE HENTSCH, DR. ALPHONSE KOECHLIN Y DR. WA VISSERT'S HOOFT

► HUNGRÍA, 1970, IGLESIA REFORMADA CEGLED





DÉCADA DE 1960

EXPANSIÓN AL MUNDO EN DESARROLLO

En 1956, ECLOF investigó la posibilidad de expandir sus proyectos fuera de Europa. En ese entonces, algunas oficinas europeas de ECLOF devolvían su capital a ECLOF International, y recibían más apoyo financiero de iglesias e instituciones de todo el mundo. En 1959, se abrió la primera oficina fuera de Europa, en Birmania (Myanmar). A esto le siguió la apertura de las oficinas de Tanzania en 1960 y Argentina en 1961.

Se estima que ECLOF otorgó unos 1200 préstamos en sus primeros 20 años de vida en más de 20 países, principalmente para la construcción de iglesias, escuelas y centros comunitarios. ECLOF desempeñó un papel clave en esos primeros años en la expansión del alcance y diacónía de las Iglesias en los países donde operaba.

▲ BÉLGICA, 1948, ESCUELA PRIMARIA, IGLESIA METODISTA DE COMINES

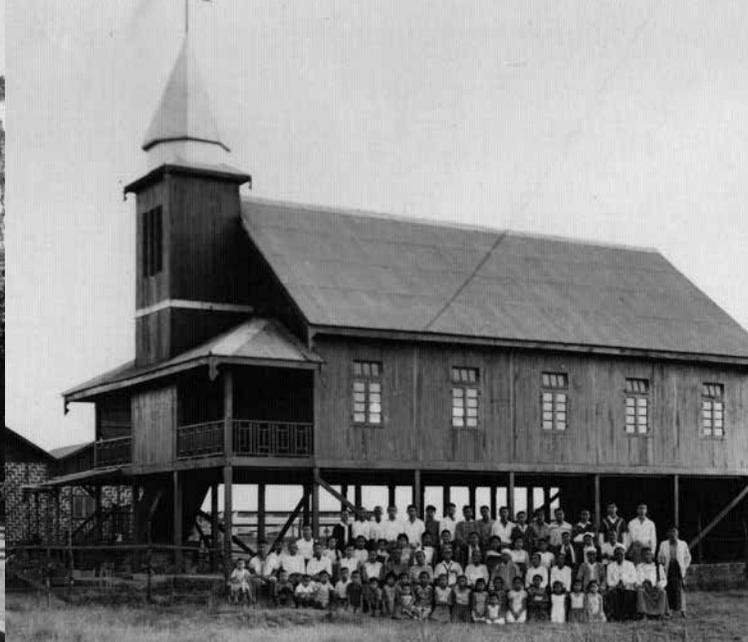
DÉCADAS DE 1970 Y 1980

PIONERA EN MICROFINANZAS

La expansión y reorientación de ECLOF hacia el mundo en desarrollo suscitó un profundo interés en las raíces del subdesarrollo y la pobreza en el mundo. La reflexión teológica del CMI dio lugar a una serie de compromisos con los pobres formulados en la Asamblea de Uppsala de 1968 y en la Conferencia de Montreux en 1970. En respuesta a ello, en 1971 ECLOF creó un nuevo fondo para otorgar préstamos a grupos de personas pobres de ámbitos rurales y urbanos, con el objetivo de promover la justicia social y la autosuficiencia. Así surgieron las actividades de microfinanzas de ECLOF tal y como las conocemos hoy.

En 1976, tres de cada cuatro préstamos de ECLOF se hacían a países no europeos. Los micropréstamos representaban más de la mitad de todos los préstamos realizados. No obstante, ese período también entrañó desafíos: Las crisis económicas mundiales de los años setenta y ochenta tuvieron consecuencias catastróficas para muchos países del mundo en desarrollo, en particular, de África. Las ganancias económicas de los años sesenta y setenta fueron aniquiladas y se dio un crecimiento de los niveles de pobreza, especialmente en las áreas rurales.

▲ AUSTRIA, BAD GOISERN, 1965, JUVENTUD EVANGÉLICA, CAMPAMENTO ECUMÉNICO INTERNACIONAL DE CONSTRUCCIÓN



DÉCADA DE 1990 Y PRINCIPIOS DE 2000

PRESERVAR LA MISIÓN EN MEDIO DEL CAMBIO Y LA RENOVACIÓN

A principios de los años 90, ECLOF trabajaba en 62 países, la mayoría de ellos pertenecientes al mundo en desarrollo. ECLOF se financiaba mediante donaciones de iglesias y organizaciones relacionadas de Estados Unidos, Canadá y Europa. ECLOF tenía un claro enfoque social y una cultura social. Durante ese período también hubo un cambio en el panorama microfinanciero. Las microfinanzas se convirtieron en una industria, se adoptó reglamentación y se introdujeron nuevos productos en el mercado. Cada vez más financiamiento comercial fluía hacia el sector de las microfinanzas. En algunos países costaba equilibrar este nuevo “doble objetivo” de apuntar tanto al impacto social como a la sostenibilidad financiera. ECLOF logró adaptarse efectuando cambios en la organización, las fuentes de financiación y la gobernanza de sus oficinas locales. Hubo un cambio cultural que consistió en el paso de la dependencia de las subvenciones hacia la autosostenibilidad. Se cerraron algunas oficinas de países. En 1996 quedaban 40. Se hizo necesario desarrollar un nuevo modelo ECLOF. Se creó un nuevo consejo directivo más pequeño compuesto por personas con amplia experiencia en microfinanzas y desarrollo que diseñaron un nuevo marco estratégico y un enfoque basado en cuatro prioridades:

- Construir un EI y una red fuertes y sostenibles.
- Reconstruir la relación entre EI y la red.
- Reconstruir las relaciones con los socios.
- Preservar la misión, el espíritu y los valores.

DE 2011 AL PRESENTE

UN NUEVO ECLOF

Durante este período, ECLOF siguió consolidando su red en 19 países, todos ellos del mundo en desarrollo. Se adoptó un nuevo marco estratégico:

- fortalecer la gobernanza local y el alcance de los clientes;
- profundizar la relación entre ECLOF International y la red, y
- gestionar activamente el desempeño social y desarrollar innovaciones en los productos y servicios.

El Consejo de Fundación de ECLOF International dio la bienvenida a nuevos representantes de los países. Todos los países se comprometieron con los más altos estándares profesionales y la misión de ECLOF en virtud de un Memorando de Entendimiento. ECLOF International empezó a satisfacer eficazmente las necesidades de financiación y asistencia técnica de la red. Se proporcionaron a la red nuevos préstamos y asistencia técnica. A medida que sucedía todo esto, la misión permanecía intacta.

▼ ALEMANIA, BERLIN, 1957, IGLESIA REFORMADA

▲ BIRMANIA (MYANMAR), OKKALAPA, 1962, IGLESIA BAUTISTA



CONCLUSIÓN Y PERSPECTIVAS

A los fines originales de reconstruir iglesias, escuelas y otras infraestructuras, se estima que ECLOF desembolsó más de USD 100 millones a lo largo de los años. Mediante estos préstamos, ECLOF realizó un verdadero aporte a la misión y la diaconía de las iglesias.

ECLOF desembolsó USD 535 millones destinado a microfinanzas en los últimos 20 años solamente. Eso equivale a alrededor de 1,1 millones de préstamos y, suponiendo una unidad familiar promedio de 4 personas, tuvo impacto en casi 4,5 millones de personas.

Durante estos 70 años, ECLOF se ha reinventado continuamente, pero ha permanecido fiel y comprometida con la misión ECLOF de promover la justicia social.

El grupo objetivo de ECLOF — los marginados y los que no tienen acceso a la financiación — no dan señales de mermar. La misión de ECLOF sigue teniendo vigencia, el espíritu de ECLOF sigue vivo y fuerte, por lo que el trabajo continúa.

▼ AUSTRIA, 1968, EVANGELISCHE MISSIONSCHULE SALZBURG

▲ AUSTRIA, 1962, EVANGELISCHE MISSIONSCHULE SALZBURG

▼ BIRMANIA (MYANMAR), 1961, IGLESIA BAUTISTA LETTOKEKONE KAREN, DISTRITO HENZADA

◀ FRANCIA, PARIS V, 1971, GUARDERÍA DEL CENTRO JARDIN DES PLANTES



ECLOF DATOS CLAVE

**“NUESTRO ENFOQUE EN
LOS MEDIOS DE VIDA RURALES
Y LA LLEGADA A LAS
COMUNIDADES VULNERABLES
SIGUE SIENDO NUESTRO
EJE DE TRABAJO, AL IGUAL
QUE EL COMPROMISO DE
CAMINAR JUNTO A NUESTROS
CLIENTES HACIA EL DERECHO
A LA ALIMENTACIÓN, LA
EDUCACIÓN, LA SALUD Y UN
MEDIO DE VIDA SEGURO”**

KIMANTHI MUTUA, PRESIDENTE DE ECLOF

ESTADOS FINANCIEROS

BALANCE GENERAL

en CHF al 31 de diciembre de 2016 y 2015

| ACTIVOS | 2016 | 2015 | | 2016 | 2015 |
|---|-------------------|-------------------|---|-------------------|-------------------|
| Activos corrientes | | | Intereses por cobrar a los CNE | | |
| Saldos bancarios & depósitos a corto plazo | 2,916,331 | 2,611,069 | <i>De CNE en que la entidad tiene una inversión</i> | 25,329 | 27,980 |
| Préstamos a corto plazo a Comités | | | <i>De otros CNE</i> | 678,007 | 707,489 |
| Nacionales de ECLOF (CNE) | | | Provisión para intereses por cobrar | -109,629 | -177,499 |
| <i>De CNE en que la entidad tiene una inversión</i> | 196,151 | 194,642 | Intereses netos por cobrar | 593,707 | 557,970 |
| <i>De otros CNE</i> | 1,990,169 | 1,077,317 | | | |
| Intereses a corto plazo por cobrar a los CNE | 24,596 | 22,819 | Inversiones a largo plazo | | |
| Comisiones de gestión | | | Inversión de capital en CNE, netas | 644,672 | 662,109 |
| y otras cuentas por cobrar a los CNE | 100,620 | 93,851 | Inversión en Oikocredit | 13,238 | 12,650 |
| Provisión para comisiones de gestión | -63,750 | -75,288 | Total de inversiones a largo plazo | 657,910 | 674,759 |
| Neto por cobrar a corto plazo a los CNE | 2,247,787 | 1,313,342 | | | |
| Otras cuentas por cobrar | 12,878 | 5,129 | Total de activos a largo plazo | 16,251,521 | 16,807,899 |
| Ingresos devengados | 118,840 | 200,879 | Total de activos | 21,547,355 | 20,938,316 |
| Otras cuentas por cobrar & Ingresos devengados | 131,718 | 206,008 | | | |
| Total de activos corrientes | 5,295,835 | 4,130,418 | | | |
| Activos a largo plazo | | | | | |
| Préstamos a largo plazo a Comités | | | | | |
| Nacionales de ECLOF (CNE) | | | | | |
| <i>De CNE en que la entidad tiene una inversión</i> | 1,810,933 | 1,950,868 | | | |
| <i>De otros CNE</i> | 17,571,297 | 17,758,313 | | | |
| Provisión para préstamos a largo plazo | | | | | |
| <i>De CNE en que la entidad tiene una inversión</i> | -235,173 | -243,745 | | | |
| <i>De otros CNE</i> | -4,147,153 | -3,890,266 | | | |
| Préstamos netos a largo plazo | 14,999,904 | 15,575,170 | | | |

ESTADO DE RESULTADOS

en CHF al 31 de diciembre de 2016 y 2015

| PASIVOS Y SALDOS DE FONDOS | 2016 | 2015 |
|--|-------------------|-------------------|
| Pasivos corrientes y provisiones | | |
| Préstamos a corto plazo | 60,000 | 60,000 |
| Intereses a corto plazo-préstamos por pagar | 775,407 | – |
| Ingresos diferidos restringidos | – | 34,974 |
| Gastos acumulados por pagar | 86,616 | 61,945 |
| Total de pasivos corrientes y provisiones | 922,023 | 156,919 |
| Pasivos a largo plazo | | |
| Préstamos con intereses a pagar | 1,856,144 | 1,656,761 |
| Total de pasivos a largo plazo | 1,856,144 | 1,656,761 |
| Fondos | | |
| Fondos no restringidos | | |
| Fondo de capital | 17,236,234 | 17,517,823 |
| Fondo general | -126,635 | -28,138 |
| Fondo de riesgo cambiario | 446,190 | 446,190 |
| Fondo de asistencia técnica | 205,177 | 215,566 |
| Fondo de garantía | 488,683 | 488,683 |
| Total de fondos sin restricciones | 18,249,649 | 18,640,122 |
| Fondos restringidos | | |
| Fondo de asistencia técnica | 99,693 | 64,669 |
| Fondo de garantía | 419,846 | 419,846 |
| Total de fondos restringidos | 519,539 | 484,515 |
| Total de fondos | 18,769,188 | 19,124,637 |
| Total de pasivos y saldos de fondos | 21,547,355 | 20,938,316 |

| | 2016 | 2015 |
|---|-------------------|-------------------|
| 2015 transferencia de pérdida neta al fondo de capital | | |
| Contribuciones de los donantes | 636,531 | 143,350 |
| Ingresos por gestiones y otros | 310,123 | 271,442 |
| Ingresos por intereses de los préstamos | 631,285 | 558,724 |
| Total de ingresos de operación | 1,577,939 | 973,516 |
| Gastos de operación | -292,082 | -269,400 |
| Empleados, consultores y costos relacionados | -825,678 | -798,993 |
| Pérdidas/provisión por comisiones de gestión por cobrar | -4,754 | 0 |
| Asignación de la contribución al fondo de asistencia técnica | -533,337 | 0 |
| Total de gastos de operación | -1,655,851 | -1,068,393 |
| Resultado de operación | -77,912 | -94,877 |
| Gastos financieros | -69,619 | -51,131 |
| Ingresos financieros | 589 | 274 |
| Pérdida cambiaria | 18,507 | -41,644 |
| Gastos extraordinarios, no recurrentes o de periodos anteriores | 1,800 | -31,015 |
| Resultado del ejercicio | -126,635 | -156,363 |
| Fondo General al 31 de diciembre | -126,635 | -156,363 |

SOCIOS

actalliance

Brot für die Welt

Brot für die Welt –
Evangelisches
Entwicklungsdienst



alterfin 

ERISE



ÉGLISE DE BEGNINS

GLOBAL PARTNERSHIPS



American Baptist
**Women's
MINISTRIES**

Church of Sweden 



DATOS DE CONTACTO DE LA RED ECLOF

ÁFRICA

ECLOF GHANA · CCML

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

ECLOF KENIA

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

ECLOF TANZANIA

Eliamlisi Joseph Mlay
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

Hayk Petrosyan
Director ejecutivo
eclof@eclof.am
+ 374 60 37 30 60

ECLOF INDIA

Lidwina Cedric
Directora ejecutiva
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

Lasantha Fernando
Director ejecutivo
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

María 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

Dra. María Cecilia Flores Bertalmio
Presidente del consejo
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

T. + 41 22 791 63 12
F. + 41 22 710 20 05
office@eclof.org

www.eclof.org

