



ECLOF
INTERNATIONAL

PROMOVER LA JUSTICIA
SOCIAL Y LA DIGNIDAD HUMANA

INFORME ANUAL 2020

ÍNDICE

ECLOF INTERNATIONAL ES UNA FUNDACIÓN SUIZA FUNDADA EN GINEBRA EN 1946

CONSEJO DE FUNDACIÓN

Mr Kimanthi Mutua · Presidente
Ms Tamar Lebanidze · Vicepresidente
Ms Ada Wiscovitch · Directora
Ms Nina Nayar · Directora
Mr Beat Dietschy · Director
Mr Tor Gull · Director
Mr José Egas · Director

DIRECTOR EJECUTIVO

Mr Pat Gleeson

Nuestra misión y nuestros valores	3
Mensaje del presidente	4
Red ECLOF en 2020	5
Representación regional	6
Efectos del Covid	7

TEMAS ESTRATÉGICOS DE ECLOF 9

SERVICIOS INNOVADORES A CLIENTES	10
ECLOF India	11
ECLOF Uganda	12
ECLOF Brasil	13
ECLOF Kenia	14
ECLOF República Dominicana	15
Entrevista con Pedro Moreno, Gerente de Créditos de ECLOF República Dominicana	16

ALCANCE RURAL Y AGRÍCOLA	17
ECLOF Colombia	18
ECLOF Jamaica	19

APOYO A LAS IGLESIAS Y LAS COMUNIDADES	20
ECLOF Armenia	21
ECLOF Filipinas	22
ECLOF Ecuador	23
ECLOF Kenia	24
ECLOF Sri Lanka	25
ECLOF Myanmar	26

DATOS CLAVE DE ECLOF	27
Números clave	28
Socios	30
Datos de contacto	31

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

DIGNIDAD HUMANA

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

JUSTICIA SOCIAL

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

SOLIDARIDAD

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

PARTICIPACIÓN

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

MENSAJE DEL PRESIDENTE

KIMANTHI MUTUA · PRESIDENTE



En nombre del Consejo de Fundación, les presento el informe anual de ECLIF correspondiente a 2020, año en el que fuimos testigos del impacto devastador de la pandemia Covid-19 en todo el mundo. Quisiera expresar nuestras condolencias a quienes han perdido a seres queridos durante este período, ya sean miembros o no de nuestra familia ECLIF. También quisiera reconocer el sufrimiento que atravesó nuestra familia de ECLIF Armenia, que padeció la guerra en 2020, y de ECLIF Myanmar, donde el golpe militar se cobró muchas vidas, además de la pérdida de la democracia y las libertades civiles. Si bien el sector de las microfinanzas se vio perjudicado por el hecho de que los clientes no pudieron devolver los préstamos, la perspectiva más preocupante son los efectos del debilitamiento significativo de la situación financiera de las comunidades vulnerables para las cuales trabaja ECLIF. Frente a la caída de sus ingresos, los clientes tuvieron que recurrir a sus ahorros, pedir préstamos a amigos o prestamistas, vender sus bienes y reducir el consumo de alimentos. Sin duda, esta situación aumentará la vulnerabilidad y echará por tierra los avances logrados en los últimos años con miras a erradicar la pobreza.

El impacto inmediato sobre ECLIF International y la red ECLIF se reflejó en la reducción de los niveles de ingresos, la disminución de la cartera de préstamos a clientes y la caída en la calidad general de la cartera de préstamos. Tampoco pudimos avanzar en nuestros proyectos de formación de nuevas sociedades de capital, aunque queremos compartirles la alegría de que ese plan se ha vuelto a poner en marcha en 2021. El impacto negativo fue especialmente significativo en el segundo y tercer trimestre de 2020, con una ligera moderación en el último trimestre de 2020. Sin embargo, si bien varios miembros de ECLIF regresaron a cierto grado de normalidad en 2021, queda un largo camino por andar, con muchos desafíos por superar, aunque avanzamos con cierto sentido de urgencia, compromiso y esperanza renovada. El hecho es que hoy más que nunca, la

misión, los valores y el trabajo de ECLIF siguen siendo fundamentales para garantizar que los miembros marginados y más débiles de nuestra sociedad no queden aún más postergados.

A pesar de la pandemia, nos complace compartir en este informe ejemplos del trabajo de ECLIF y la manera en que la red encarna estos valores. Hay algunas historias maravillosas que ilustran la resistencia y el coraje de los clientes para responder a los desafíos impuestos por el Covid. Por ejemplo, nuestra cliente de Filipinas que, a pesar de contraer Covid dos veces y tener que cerrar su local, demostró su valentía al empezar de nuevo con un puesto de comida. También leeremos sobre los beneficios del enfoque comunitario adoptado por Myanmar, el galardonado programa de préstamos para vivienda llevado a cabo por nuestra COOP en la República Dominicana, y cómo la producción de huevos orgánicos en Colombia permite a los agricultores diversificar sus ingresos y alimentar a sus familias. Nuestro enfoque se centra en el desempeño social, que coloca a nuestros clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas dentro de la red ECLIF. Estamos muy conformes con el proyecto piloto de lean datos que se llevó a cabo en Kenia con el objetivo de medir el impacto en función de escuchar a los clientes. En el informe podrán leer sobre los resultados de este proyecto.

Me gustaría agradecer al Consejo de Fundación de ECLIF International por su maravilloso apoyo, y al personal de ECLIF International por su profesionalismo a la hora de posicionar a ECLIF International con el fin de responder a los desafíos planteados por la crisis. También quisiera reconocer y agradecer especialmente a los miembros de nuestra red por el compromiso y la dedicación que demostraron todo el año pasado. Permanecemos junto a nuestros clientes y miramos hacia el futuro con cautela y optimismo con el afán de seguir promoviendo la justicia social y la dignidad humana mediante nuestra red de microfinanzas.

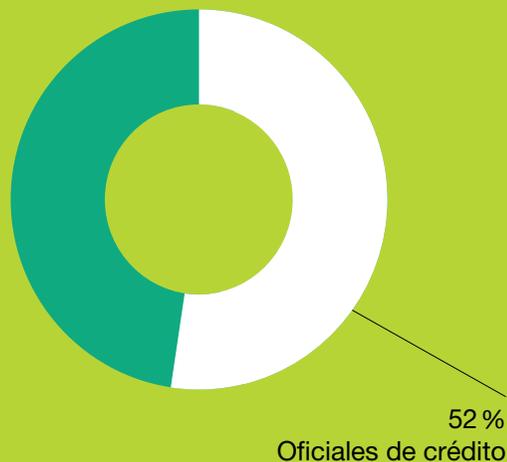
LA RED ECLOF EN 2020

USD 41.32 M cartera global
17 % de cartera en riesgo > 30 días

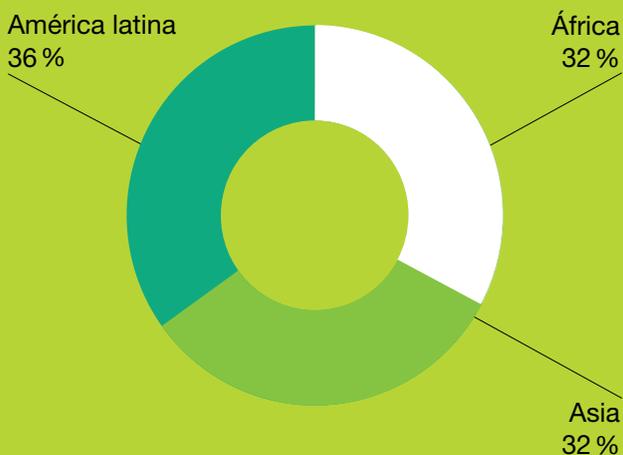
126,603 clientes

80 sucursales
902 miembros del personal
472 oficiales de crédito (52 % del personal)

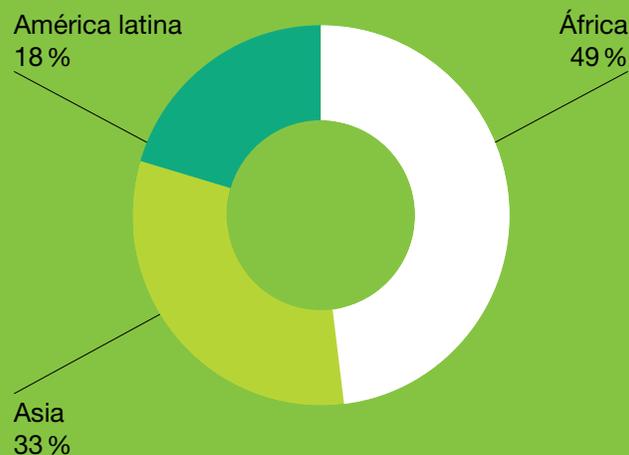
PORCENTAJE DE OFICIALES DE CRÉDITO



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS



DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES



COMPOSICIÓN DE LA CARTERA GLOBAL



ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS





Individual



Grupal



Institucional



Mujeres



Jóvenes



Rural



Agricultura

ÁFRICA

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS

USD 13.28 M cartera global
19 % de cartera en riesgo > 30 días



8 %



52 %

62,006 clientes



90 %



42 %

26 sucursales
315 miembros del personal
171 oficiales de crédito
(54 % del personal)



2 %



63 %



25 %

ASIA

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS

USD 13.15 M cartera global
23 % de cartera en riesgo > 30 días



63 %



85 %

41,914 clientes



30 %



22 %

38 sucursales
362 miembros del personal
202 oficiales de crédito
(56 % del personal)



7 %



78 %



51 %

AMÉRICA LATINA

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS

USD 14.89 M cartera global
9 % de cartera en riesgo > 30 días



75 %



73 %

22,683 clientes



17 %



20 %

17 sucursales
225 miembros del personal
99 oficiales de crédito
(44 % del personal)



8 %



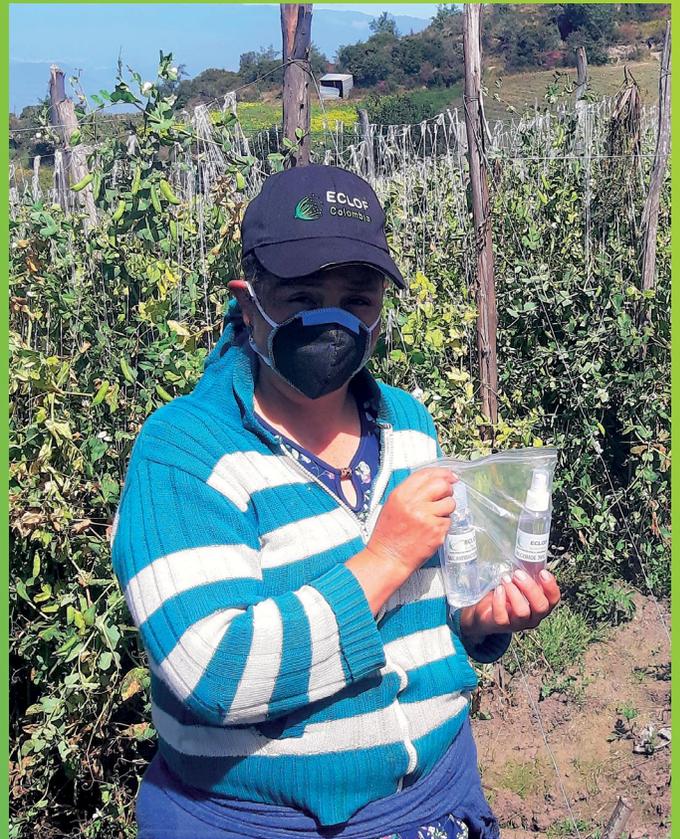
23 %



4 %



© Photo: F. Ochieng, Cultural Video, Kenya



EFFECTOS DEL COVID

La pandemia mundial de Covid-19 y la consecuente crisis económica que provocó perjudicó seriamente los medios de subsistencia de las personas de todo el mundo. Incluso en países donde el número de casos inicialmente se mantuvo bajo, los gobiernos impusieron medidas estrictas. Las restricciones de circulación, la falta de transporte, la escasez de mano de obra y los cierres del mercado causaron graves trastornos en las industrias y las cadenas de suministro.

La crisis afectó especialmente al grupo destinatario de ECLOF: microemprendedores de escasos recursos y financieramente vulnerables, trabajadores jornaleros y pequeños agricultores. Debido al cierre de los mercados, la disminución de la interacción de persona a persona, los toques de queda establecidos y la interrupción del transporte, las oportunidades de generar ingresos se redujeron. Además, hubo falta de información y concientización sobre el Covid-19, en especial sobre cómo se transmite y cómo se puede ralentizar su propagación. Los datos de 60 Decibels/Lean Datos, socio de ECLOF en la medición de impacto, ilustran el efecto devastador que tuvo la pandemia:

La gran mayoría de los clientes estaban (muy) preocupados y experimentaron un deterioro de su situación financiera. Al inicio de la crisis, esta cifra era del 50%; en noviembre de 2020 se situaba en el 60%.

El 70% de las IMF redujeron sus desembolsos de préstamos, mientras que el 33% de los clientes, cuando se les preguntaba cómo pretendían sobreponerse a la crisis, manifestaba que uno de sus deseos prioritarios era poder obtener un nuevo préstamo.

El 46% de los clientes redujo su consumo de alimentos u optó por alimentos más baratos, alejándose de los huevos y la carne, y volcándose a harinas más baratas.

El índice de vulnerabilidad que calcula 60 Decibels para clientes de todas las empresas sociales fue particularmente elevado en el sector de las microfinanzas: el 51% es muy vulnerable, frente al 22% en todos los demás sectores (como energía renovable, educación, etc.).

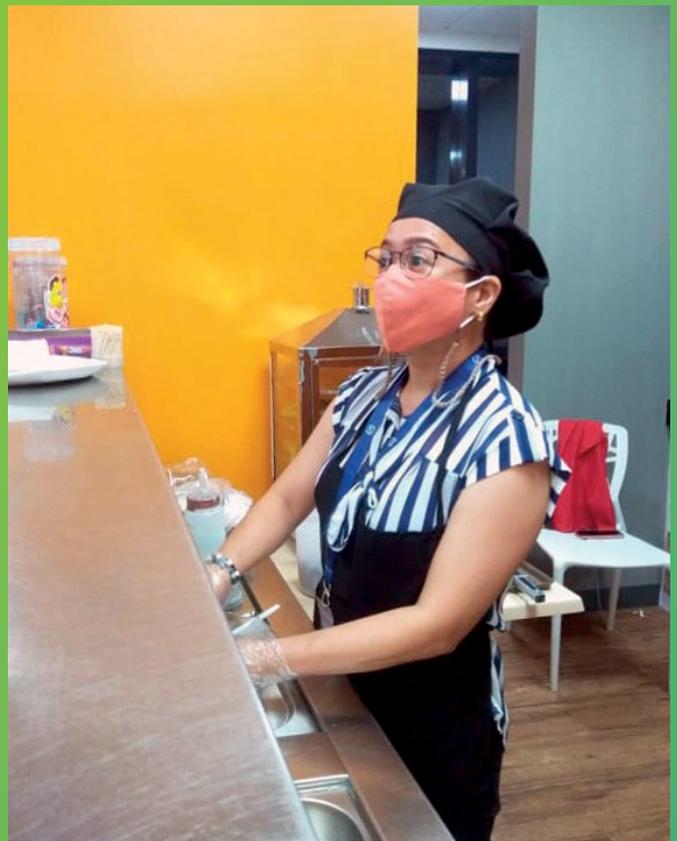
FUENTE: DATOS DE 5000 CLIENTES DE 15 IMF ENTREVISTADOS EN 2020 EN 12 PAÍSES DE ÁFRICA Y ASIA, ENTRE ELLOS 400 CLIENTES DE ECLOF KENIA

Observamos que en la mayoría de los países, nuestro grupo destinatario recibió poca o ninguna ayuda gubernamental. Por lo tanto, fue fundamental para el sector de las microfinanzas lanzar líneas de ayuda para que las

poblaciones pobres, en primer lugar, lograran atravesar la crisis y, en segundo lugar, encontraran formas de sobreponerse a ella una vez que acabara el confinamiento. ECLOF canalizó la liquidez que tanto se requería hacia los clientes extendiendo o reprogramando las fechas de reembolso de los préstamos, eliminando multas por mora e incluso otorgando nuevos préstamos a clientes leales, aunque en un volumen muy reducido en comparación con la época anterior al Covid. En algunos países se ofrecieron líneas de crédito de emergencia, de rápido desembolso y sin fines específicos. Una encuesta realizada en Ecuador reveló que los clientes que normalmente se dedicaban a la cría de animales, la artesanía y el comercio, utilizaban préstamos de la línea de emergencia principalmente para afrontar gastos en alimentos y antibióticos.

Gracias a las donaciones de nuestros socios Bread for the World y Social Performance Task Force, ECLOF International pudo cofinanciar las acciones de respuesta rápida en terreno de los miembros: distribuir equipos de protección personal a clientes y personal, desarrollar protocolos sanitarios y mecanismos de protección en sucursales, capacitar y sensibilizar a los clientes sobre la prevención de Covid, los problemas de salud relacionados y los programas de ayudas estatales disponibles. Se distribuyeron miles de volantes y folletos entre los clientes, enseñando medidas de protección y conductas seguras. Otra parte de esta respuesta rápida consistió en brindar apoyo no financiero, por ejemplo, organizando sesiones de capacitación para agricultores sobre estrategias de reinserción en el mercado después del aislamiento o incluso la creación de una línea directa gratuita temporal para solicitar asesoramiento psicológico. Se desarrollaron sesiones en línea para alentar al personal de ECLOF a desarrollar y mantener la capacidad de recuperación física y emocional o lidiar con traumas en su entorno.

Con respecto a las instituciones miembro de ECLOF, la crisis provocó una caída en los niveles de cobro y desembolso de préstamos de clientes, niveles crecientes de cartera en riesgo y, en consecuencia, desafíos en torno a la autosostenibilidad. Las sucursales permanecieron cerradas o sin posibilidad de acceso, el personal trabajaba desde casa o a tiempo parcial y su ingresos se redujeron. La capacitación de clientes en grupos —un eje fundamental del modelo de impacto de ECLOF— se vio afectada directamente por las limitacio-



nes de contacto desde el principio. Estaban prohibidas las reuniones grupales. Algunos miembros de ECLOF se volcaron a canales virtuales, mientras que otros interrumplieron o redujeron sus actividades de capacitación.

ECLOF International, en respuesta a este desastre a nivel local, acompañó de cerca a cada institución miembro para evaluar su situación y explorar medidas de apoyo. Este apoyo se tradujo en asesorías y orientación sobre cómo lidiar con los efectos financieros y operativos de la crisis, pero también en acciones financieras, como la postergación de las fechas de reembolsos de los préstamos adeudados y la exención de las cuotas de membresía de la red en 2020 para todos los miembros.

La crisis de Covid afectó a muchos sectores, estructuras de mercado, empresas y hasta las formas de hacer negocios. Las IMF miembros de ECLOF deberán tener en cuenta estos cambios importantes del lado del cliente en su oferta de productos y servicios para los próximos años, desarrollando nuevos productos, adaptando los existentes y explorando nuevos canales digitales, procesos y servicios. Este trabajo está en curso en toda la red, aunque reconocemos que todavía nos queda un largo camino para volver a cierto grado de normalidad con algunos miembros, donde el impacto total solo se verá con claridad en 2021.



TEMAS ESTRATÉGICOS DE ECLOF



SERVICIOS INNOVADORES A CLIENTES

Una de las prioridades de ECLOF es comprender las necesidades y preferencias de los diferentes grupos de clientes de bajos ingresos y adaptar los servicios — así como los mecanismos de prestación— a ellos. El diseño de productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente no es sólo un principio fundamental del desempeño social en microfinanzas, sino también un motor que impulsa el éxito y amplía el alcance de las instituciones microfinancieras. A pesar de constituir el mayor recurso humano, se estima que 8 de cada 10 jóvenes en todo el mundo están excluidos del sistema económico y financiero. El testimonio de República Dominicana trata sobre una joven apasionada por la danza que comparte su pasión con otras jóvenes y ha logrado convertir la danza en una actividad rentable.

En la industria en general se reconoce que el desarrollo de capacidad de los clientes aumenta significativamente las posibilidades de lograr un impacto social positivo. Un aspecto clave del servicio que ECLOF brinda a los clientes es la capacitación en áreas como administración financiera y presupuestos, emprendimientos, mejoras para el

hogar o agricultura sostenible. Estos servicios benefician a los clientes y sus familias, pero también contribuyen a mejorar las tasas de devolución de préstamos y aumentar la fidelidad por parte de los clientes hacia ECLOF. Sin embargo, este desarrollo de capacidades no solo proviene del personal y los socios de ECLOF. Los ejemplos de Kenia e India incluidos en este informe destacan cómo nuestros propios clientes capacitan a sus pares en habilidades valiosas. Un ejemplo de Brasil muestra cómo las microfinanzas pueden valerse de un esquema de apoyo estatal y una aplicación para teléfonos inteligentes para dar acceso a financiación a personas que antes no estaban bancarizadas. Y en una entrevista, el gerente responsable de la cartera de préstamos para vivienda de la República Dominicana explica cómo la Cooperativa ECLOF se ha ocupado de solucionar las pésimas condiciones habitacionales en las que vivían la mayoría de sus clientes lanzando un producto de préstamo exclusivo que incluye el asesoramiento gratuito de un ingeniero. Por último, invertir en energía verde, agua potable y saneamiento cobra cada vez más importancia para los clientes de ECLOF. El ejemplo de Jamaica así lo ilustra.

DE AMA DE CASA A PROFESORA DE CORTE Y CONFECCIÓN



TESTIMONIO DE CLIENTES SUSHILA THAMARAI

ECLOF India financia principalmente a mujeres microempendedoras organizadas en grupos de autoayuda del estado sureño de Tamil Nadu. Vulnerables y con recursos limitados desde el principio, este grupo se vio profundamente afectado por la crisis de salud. El 40% de los clientes de ECLOF vio que su actividad generadora de ingresos se desaceleraba o incluso se frenaba durante el período de confinamiento. ECLOF les ayudó a llegar a fin de mes reestructurando sus préstamos, brindándoles asesoramiento sobre la gestión de sus negocios, brindándoles apoyo moral y distribuyendo mascarillas y desinfectantes gratuitos. Sushila Thamarai, de 38 años, vive con su esposo y su hija de 7 años en una zona semi-rural cerca de la ciudad de Madurai. Antes, la familia vivía de los bajos jornales que ganaba el marido, que apenas llegaban a cubrir el costo de alquiler del deteriorado lugar donde vivían y la comida para la familia. Como no les alcanzaba para pagar la

educación de su hija, ésta no asistió a sus primeros años de jardín de infantes y escuela.

Para mantener a su familia, Sushila decidió trabajar como costurera, oficio que había aprendido antes de casarse. Con el primer préstamo que obtuvo de ECLOF en 2009 pudo comprar una máquina de coser y hacer trabajos ocasionales para sus vecinos. El boca en boca hizo que los pedidos aumentaran. Para satisfacer la demanda, compró una máquina de coser eléctrica con un préstamo de ECLOF. En 2019, se mudó a un pequeño local en Karuppayurani, en una zona concurrida del área metropolitana. Si bien la competencia es alta en el vecindario, rápidamente se ganó una buena reputación que le permitió hacerse de una clientela.

Apasionada por su trabajo, Sushila decidió transmitir sus habilidades ofreciendo cursos a precios muy accesibles a las

mujeres de su comunidad. Compró tres máquinas de coser nuevas y pudo llegar a diversos destinatarios colocando afiches publicitarios, anuncios en el periódico local y a través de las redes sociales. Desde amas de casa hasta niñas que dejaban la escuela, el común denominador de sus estudiantes son mujeres que están desempleadas y provienen de entornos sociales y económicos pobres. Los cursos les permitieron adquirir el dominio de una ocupación que pueden ejercerse incluso desde casa, y generar ingresos con poca inversión. Hasta el momento, Sushila ha capacitado a 15 mujeres que han abierto sus propios locales, al igual que ella lo hizo 10 años antes. Algunas de sus estudiantes incluso pudieron transmitir sus habilidades a modo de intercambio. Por ejemplo, Kalishwari, de 29 años, que se había sumado al primer grupo de capacitación de Sushila, se convirtió en maestra de costura y ha capacitado a 10 estudiantes desde febrero de 2020. ¡Así es como se transmite el fuego de la resiliencia!

Durante el confinamiento, Sushila ya no pudo desempeñar su oficio. Le fue difícil pagar el alquiler de su local, y tuvo que abandonarla temporalmente. Trabajaba desde casa, donde recibía pedidos de los vecinos y enseñaba a algunas de sus alumnas. Logrará reflotar su comercio cuando lleguen épocas mejores. Mientras tanto, se asegura de contar con la lealtad de muchos de sus clientes y con el apoyo de ECLOF para poder superar esta etapa tan difícil. Thamarai está muy orgullosa de su carrera. No solo pudo comenzar su negocio sino también lograr que su éxito fuera aún más significativo al transmitir sus habilidades a otras mujeres. Con sus ingresos, pudo enviar a su hija a la escuela y comprar un terreno de 120 m² en el que la familia construyó una casa. ¡Su deseo es que todas las mujeres tengan las mismas oportunidades que ella tuvo!

EMPODERAMIENTO MEDIANTE BANCA MÓVIL



TESTIMONIO DE CLIENTES HANNAT

Desde 2012, Hannat es un rostro conocido para los clientes habituales del mercado de Senana, en Kampala. Hannat dirige una pequeña tienda que vende bocadillos, bebidas, artículos de papelería y ofrece crédito telefónico o servicios de recarga de banca móvil. Después de trabajar como empleada durante 9 años, Hannat quería convertirse en su propia jefa. Así que puso en marcha un pequeño negocio en un distrito comercial de Kampala. Sus clientes son trabajadores de clase media de las oficinas vecinas y clientes del supermercado Senana. Los servi-

cios de banca móvil que ofrece Hannat son muy valorados por sus clientes. Los clientes pueden enviar y recibir dinero de manera rápida y sencilla, o pagar facturas de servicios públicos, como agua y electricidad. Varios de sus clientes vienen de parte de ECLOF a retirar su préstamo o pagar una cuota. De ese modo, se evitan tener que formar largas filas.

El horario de trabajo de Hannat es flexible y se adapta a su vida familiar. Y además gana mejor que como empleada. Por las operaciones de banca

móvil, por ejemplo, obtiene comisiones de entre 10 centavos y cinco dólares por transacción, según el monto. Pudo comprar un terreno y financiar la educación de sus 3 hijos, uno de los cuales asiste a la universidad (18 años) y los otros dos, a la escuela primaria (12 y 8 años).

Todo parecía ir mejorando hasta que el brote de Covid-19 dio un vuelco a su vida. La caída de las ventas y el aumento de los precios de muchos bienes y servicios pusieron a muchas personas en serias dificultades. Algunos negocios quebraron, otros tuvieron que despedir empleados o mudarse de los locales porque ya no podían pagar el alquiler.

Durante el confinamiento, Hannat tuvo que cerrar su tienda durante 3 meses. A su regreso, no encontró a todos sus clientes, muchos de los cuales perdieron sus trabajos o se mudaron a la aldea para evitar el creciente costo de vida en Kampala. Además, durante el confinamiento, Hannat se separó de esposo, y quedó a cargo de todos los gastos del hogar. Hannat se encontró en una situación económica y emocional muy difícil.

Afortunadamente, sintió un gran apoyo por parte de ECLOF. Se acordó reprogramar su crédito y ella se benefició de los bolsones de alimentos, que fueron una de las medidas de ECLOF para ayudar a los clientes durante el confinamiento. Más tarde, Hannat pudo recuperarse y regresar a una vida más normal.

Hannat está muy agradecida a ECLOF por haber permanecido a su lado durante todas las etapas de construcción de su negocio, y más que nunca en estos tiempos difíciles.

SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN PARA SERVIR Y PROTEGER MEJOR A LOS CLIENTES

El Covid azotó a Brasil cuando el país no terminaba de recuperarse de la recesión de 2016, y llevó a 84 millones de brasileños a la inseguridad alimentaria, especialmente en el norte y noreste, regiones donde trabaja CEADe (ECLOF Brasil). La mayoría de las personas de bajos recursos tienen trabajos informales que se volvieron inviables a partir de las restricciones en la circulación. El desempleo se disparó, especialmente entre los jóvenes. Las desigualdades sociales se agravaron. Para los más afectados, el gobierno federal brindó una ayuda de emergencia de USD 100. Para canalizar los fondos, se implementó una cuenta corriente virtual fácil de usar: Caixa Tem. La aplicación permitió la inclusión bancaria mínima de personas que nunca antes habían tenido acceso a una cuenta bancaria. Desde su creación en abril de 2020, Caixa Tem llegó a 93 millones de brasileños de bajos ingresos.

ECLOF adaptó sus sistemas para conectarse con la plataforma para que los clientes pudieran realizar y recibir pagos desde allí. La capacidad de realizar transacciones en línea resultó ser una ventaja tanto para los clientes como para ECLOF. Debido a las reiteradas medidas de confinamiento, la interacción directa en terreno entre los oficiales de crédito de ECLOF y los clientes se hizo difícil. Sin embargo, la aplicación lo hizo posible de nuevo. ECLOF renovó automáticamente los préstamos a los clientes que poseían un buen historial de pagos. Con el tiempo, el 40% de las renovaciones mensuales se realizaron a través de la aplicación.

CEADe utiliza activamente nuevas tecnologías para aliviar la carga administrativa y permitir que el personal se concentre en atender a sus clientes. Con la experiencia de Caixa

Tem, CEADe se propuso desarrollar una nueva aplicación llamada AICA (Intelligent Credit Assistant) que permite al cliente realizar su solicitud de préstamo desde su teléfono, simular préstamos o comunicarse y programar una visita con el oficial de préstamos. Junto con Caixa Tem, AICA ayuda a los oficiales de crédito a realizar análisis crediticios exhaustivos, evaluar qué tan bien pueden trabajar los clientes a la luz de las nuevas circunstancias e identificar sus necesidades. Los clientes que podrían estar en riesgo de sobreendeudarse con un nuevo préstamo son luego redirigidos a la ayuda de emergencia del gobierno. Así que, en general, la crisis ha dado lugar a una oportunidad: al redefinir las tareas pertinentes al trabajo de oficial de préstamos y equiparse con herramientas para atender a los clientes de forma ágil y remota, CEADe dio varios pasos que le permitieron dejar atrás la crisis mejorando sus servicios y ampliando la protección al cliente.

TESTIMONIO DE CLIENTES ANTÔNIO RAILSON

Al igual que CEADe, muchos clientes tuvieron que redefinir sus formas de generar ingresos y, a veces, reinventarse laboralmente. Es el caso de Antônio Railson, de 55 años, de profesión albañil. Antônio vivía con su esposa en Cachoeira, una pequeña ciudad turística a 120 km de Salvador de Bahía. La pareja administraba un albergue de ocho habitaciones que Antonio había construido con sus propias manos. Sin embargo, su esposa sufrió un derrame cerebral hace unos años y no pudo seguir ocupándose de los huéspedes, que requerían atención durante todo el día. La pareja se mudó a la ciudad de Cachemira donde Antonio trabajaba en la construcción. Con la irrupción

del Covid, la demanda de sus servicios se desplomó.

Una vez más, tuvo que reinventarse laboralmente. Sabía cómo enyesar, y cuando la gente de clase media empezó a renovar el interior de sus casas durante los períodos de aislamiento obligatorios por Covid, volvió a tener trabajo. Este rubro en particular permite trabajar con menos infraestructura y requiere menos inversión que otros servicios de construcción. Para aprovechar la oportunidad y expandir su negocio, Antonio recurrió a CEADe. Así, con un préstamo de USD 360, compró equipos y materia prima para hacer construcción en seco. Antonio prepara el material en su taller y contrata a un trabajador para la fase de instalación. Debido a que Antonio es un apasionado y realiza un trabajo de alta calidad, el boca en boca le trae nuevos clientes de lugares tan lejanos como la ciudad de Salvador. Con un poco de ayuda de ECLOF, Antonio logró sobreponerse a la crisis.

AYUDAR A CONSOLIDAR LA PISCICULTURA EN SU REGIÓN

TESTIMONIO DE CLIENTES JANE

Mediante una red de sucursales distribuidas por todo el país, ECLOF Kenia se enfoca en los trabajadores pobres de las zonas rurales, en particular las mujeres. Una de ellas es Jane Kimondo, casada, madre de tres hijos, e integrante de un grupo solidario desde 2019. Jane empezó a dedicarse a la piscicultura en 1998 en la aldea de Kariumba, en el condado de Nyeri, 150 km al norte de Nairobi. Ayudó a popularizar y consolidar el hábito de alimentarse a base de pescado, que hasta el momento no sucedía, y se ganó la confianza de las autoridades, que hoy le brindan apoyo.

Antes, Jane cultivaba cereales valiéndose de presas que se llenaban durante la temporada de lluvias y en las que se conservaba el agua durante la temporada seca. Al tiempo, uno de sus vecinos empezó a dedicarse a criar peces en sus represas. Este vecino le ofreció a Jane nueve peces, que se reprodujeron rápidamente. Jane empezó a venderlos en el mercado y poco a poco hizo crecer su piscifactoría, con la ayuda de su esposo y su hijo mayor. Así fue como Jane se convirtió en pionera en piscicultura. En una región donde el pescado no formaba parte de la dieta tradicional. Ni la propia Jane sabía cómo cocinarlo. En 2019, el gobierno de Nyeri lanzó el Programa de Estímulo Económico que promovió la piscicultura como una forma efectiva de mejorar la economía en la región. Jane recibió capacitación profesional sobre la construcción de estanques para peces como alternativa a las represas. Y aprendió a cocinar platos con pescado.

El Covid-19 y las restricciones asociadas a la pandemia fueron un desafío

para Jane. Su producción de pescado era exclusivamente para consumo local. Cuando sus principales clientes, las pescaderías de Wamagana y los hoteles de Nyeri, tuvieron que reducir o incluso cesar sus actividades, Jane apenas lograba cubrir sus gastos. Empezó a vender pescado a los vecinos junto con clases de cocina, porque no sabían cómo prepararlo. Así fue generando entusiasmo por este nuevo alimento. En julio de 2020, en el apogeo de la crisis de Covid, Jane pidió prestado un préstamo de USD 185 que usó para comprar alimento para sus 1000 tilapias y bagres. Afortunadamente, en este momento de dificultades financieras, la marea cambió a su favor. Fue contratada por el Departamento de Pesca del condado de Nyeri para capacitar a los agricultores en mejores prácticas de piscicultura. Este trabajo le dio un ingreso a la vez que aumentó su visibilidad y popularidad. También fue un gran reconocimiento al trabajo de Jane.

Actualmente, el gobierno del condado de Nyeri compra buena parte de su producción en forma directa. Además de pagar el préstamo en su totalidad, Jane pudo obtener otro préstamo de USD 320 en noviembre de 2020 para hacer crecer su negocio. Muchas instituciones de microfinanzas de Kenia se negaron a prestar dinero durante la crisis sanitaria. Sin embargo, ECLOF Kenia decidió apostar por sus clientes cuyos proyectos eran confiables y otorgarles nuevos préstamos. Ese fue el caso de Jane, que pudo prosperar a pesar de la crisis.

Aunque al principio tuvo que convencer a la gente de que comiera pescado —por sus beneficios para la salud y su sabor—, ahora el pescado forma parte del menú de muchos habitantes de su región. Jane ha transmitido sus cono-

cimientos formando a más de 500 personas en piscicultura y elaboración de platos con pescado. Entre sus alumnos, se cuentan, en particular, funcionarios del ministerio. Actualmente, el gobierno del condado ha llenado 32 presas públicas con 8000 alevines cada una y ha rehabilitado más de 260 estanques que antes estaban destruidos.

Jane encarna la esperanza para su comunidad. Gracias a su trabajo y su gusto por la innovación, Jane pudo abrir un mercado gracias a la confianza que obtuvo de la población y autoridades de su región. Su éxito no pasó desapercibido para los medios y el 21 de octubre de 2020 fue invitada a presentar sus actividades y antecedentes en Standard Digital, una de las principales plataformas de información digital de Kenia.

TRANSMITIR SU PASIÓN POR LA DANZA Y HACER REALIDAD SUS SUEÑOS



TESTIMONIO DE CLIENTES

LADIE

El negocio de Ladie Laura nació de su pasión por la danza y su deseo de compartirla con otras personas. Su madre dice que, durante su embarazo, Ladie se movía tanto que pensó que daría a luz a un jugador de fútbol. Pero cuando la vio crecer, se dio cuenta de que su hija ya bailaba desde que estaba en su vientre.

Procedente de una familia de agricultores, Ladie creció en el pueblo de Guerra de Santo Domingo. 30.000 de los 50.000 habitantes de este municipio viven en zonas rurales y se ganan la vida con la producción agrícola. De niña, Ladie participaba en las actividades de danza que ofrecía su escuela y el municipio. Pero al vivir lejos del centro urbano y provenir de un entorno humilde, no tuvo la oportunidad de acceder a una escuela de ballet como le hubiera gustado. A los 18 años, un amigo la llevó a la Academia de Ballet del Teatro Dominicano, donde finalmente reci-

bió una beca completa en base a su mérito en términos de desempeño y a su actitud. Más tarde, ingresó en la compañía de danza para jóvenes y, en 2015, pasó a ser profesora de ballet de la institución.

Siempre fue importante para ella compartir sus habilidades de ballet con su comunidad y brindar la oportunidad que ella no tuvo de joven: asistir a clases de danza reales. Acompañada de compañeras que ya bailaban con ella en la escuela primaria, dio a conocer su proyecto yendo de puerta en puerta en su región y reclutó bailarinas para crear el grupo de baile «Estrellas en movimiento».

Los ensayos se llevaban a cabo todos los domingos en la sala de estar de su casa, donde corría todos los muebles a un lado para hacer espacio. A medida que el grupo fue creciendo, su padrino le prestó un espacio más grande para

ensayar. Como era un lugar visible que llamaba la atención, de ocho el grupo pasó a tener 22 integrantes.

La escuela de Ladie ahora tiene 3 niveles artísticos diferentes: estrellas bebés, mini estrellas y estrellas avanzadas. Es la única escuela de danza de la localidad y Ladie siempre se asegura de que sus clases sean accesibles para todos. Las dictó en forma gratuita durante los primeros años, y hoy los precios se adaptan a las posibilidades económicas de los bailarines.

La Coop ECLOF apoyó a Ladie durante las distintas etapas de creación y desarrollo de su proyecto. Los préstamos se utilizaron para financiar la compra de material de danza, equipos de audio, ventiladores y el acondicionamiento del espacio. Como miembro de Coop, Ladie incluso obtuvo otro préstamo para financiar la remodelación de la casa de su madre. Esto cumplió otro de sus sueños: mejorar la vida de su familia.

A los 29 años, Ladie es profesora de tiempo completo en la Escuela Loyola de Santo Domingo y en la Academia de Ballet del Teatro Dominicano, pero sigue dedicando los domingos a enseñar en su escuela. Su intención es no abandonar a sus alumnas, algunas de las cuales ya están volando por su cuenta. Algunas de sus primeras estudiantes hoy se ganan la vida bailando.

Sus próximas metas son tener un espacio más grande con aire acondicionado, espejos y piso de madera para mejorar la calidad de sus clases y acompañar a las niñas a un nivel que les permita inscribirse en competencias nacionales e internacionales. Por sobre todas las cosas, Ladie quiere ayudar a sus alumnas a superarse y alcanzar sus sueños, tal como lo hizo ella.

«¡ECLOF NO SÓLO SE PREOCUPA DEL NEGOCIO, SINO TAMBIÉN DE LA CALIDAD DE VIDA DE SUS CLIENTES!»

ENTREVISTA CON PEDRO MORENO
Gerente de Créditos de ECLOF República Dominicana sobre el exitoso producto de préstamos para vivienda



Pedro, ¿cuánto tiempo hace que ECLOF tiene presencia en República Dominicana y cuál es la configuración actual? ¿Cuántos clientes tiene actualmente?

ECLOF está presente en la República Dominicana desde 1984 y desde 2018 lo hace en forma de cooperativa. Tenemos más de 34.000 clientes en este momento. El 90 % de ellos provienen de comunidades vulnerables. También prestamos servicios a iglesias y escuelas privadas ubicadas en esas comunidades mediante préstamos para capital de trabajo e inversión.

¿Para qué solicitan préstamos los clientes?

Para desarrollar su pequeño emprendimiento o mejorar su vivienda. A partir de pandemia de Covid, esta población requirió aún más atención. Sus negocios son muy pequeños. El préstamo promedio para los clientes que se suman a los grupos solidarios es de solo USD 200, en general es de USD 500. Este monto equivale a apenas el 6 % en relación con el PIB per cápita de nuestro país, por lo que claramente nuestro servicio se destina a la población más necesitada de nuestra sociedad.

¿Cuál es la situación habitacional actual de sus clientes?

Descubrimos que la mayoría vive en hogares superpoblados, en viviendas sin terminar, a menudo en terrenos que carecen del título de propiedad. En ocasiones, las condiciones de vida se han vuelto tan difíciles de sobrellevar que los clientes solían usar nuestros préstamos comerciales para mejorar su hogar, en lugar de su negocio, que era lo acordado.

Cuando advirtieron esto, ¿qué hicieron al respecto?

Nos propusimos desarrollar un producto que satisficiera una necesidad importante de nuestros clientes o, en realidad, una necesidad básica de todo ser humano: tener un lugar seguro y digno para vivir. Entrevistamos a muchas personas para determinar las características que debía

tener ese producto. Luego lo probamos en dos sucursales y, más tarde, lo extendimos a nuestras 11 sucursales.

Recibieron un premio de la Fundación Citi por el préstamo de vivienda, que fue considerado un producto innovador en el mercado. ¿Qué es lo que lo hace tan especial?

Permite financiar mejoras graduales de viviendas, según la situación de ingresos de cada persona. También se puede utilizar para financiar la obtención de títulos de propiedad. Pero lo más importante es que enviamos un ingeniero a las familias de forma gratuita que les ayuda a hacer un plan de construcción y encontrar los mejores materiales de construcción y albañiles para llevar adelante el trabajo. Incluso les advierte cuando la zona donde han de construir es de alto riesgo. El ingeniero realiza, como mínimo, tres visitas a las obras de construcción -a veces más- para asegurarse de que todo marcha bien. Contratamos a un ingeniero para que asesorara a los clientes, pero tuvimos que contratar a otro porque la demanda era muy grande.

¿Qué tan exitoso es este producto entre sus clientes?

Básicamente es nuestro producto «estrella». Durante los últimos tres años otorgamos cerca de 8.000 préstamos por un monto total de USD 10 millones. El pequeño promedio de alrededor de USD 1000 dólares demuestra que realmente estamos llegando a la población de bajos ingresos.

¿Y cuáles son sus planes con el producto en el futuro?

Este año lo llevaremos a nuevas zonas. Planeamos abrir dos nuevas sucursales. La demanda está clara, por lo que creemos que podemos hacer crecer esta cartera en un 25 %. Los clientes aprecian nuestro préstamo para vivienda porque demuestra que ECLOF no solo se preocupa por su negocio, sino también por su calidad de vida.



ALCANCE RURAL Y AGRÍCOLA

La población rural necesita poder tomar préstamos, ahorrar, invertir y proteger a sus familias contra los peligros. No obstante, dados los escasos ingresos o garantías, las personas pobres, especialmente las mujeres, se ven privadas de acceso a préstamos de bancos y otras instituciones financieras formales. Y para quienes están dispuestos a zanjar esta brecha, los desafíos son aún mayores: la infraestructura en las zonas rurales es escasa o inexistente, los clientes viven alejados, los costos operativos son elevados 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 35 % de la cartera crediticia se destina a préstamos agrícolas. ECLOF ofrece productos y servicios a medida, que son accesibles a los clientes ubicados en la base inferior de la pirámide social, los ayuda a desarrollar sus capacidades y aumentar su rentabilidad brindando capacitación y facilitando vínculos con el mercado, y a reducir

riesgos ofreciendo microseguros y micropréstamos de emergencia.

En el mundo hay 500 millones de granjas de pequeños agricultores. En África Subsahariana y Asia, estas producen alrededor del 80 % de los alimentos que se consumen. Más del 75 % de la población pobre a nivel mundial vive en áreas rurales de países en desarrollo. Las mejoras en la agricultura a pequeña escala ofrecen a las poblaciones rurales un camino para salir de la pobreza, a la vez que aumentan la seguridad alimentaria. No obstante, es preciso que la agricultura sea comercialmente viable y ambientalmente sostenible. ECLOF Colombia ilustra esto con el denominado sistema de «gallina feliz», un producto crediticio novedoso para la cría local de aves, que es amigable con el medio ambiente y que diversifica los ingresos de los agricultores.

« ALLINAS FELICES » DIVERSIFICA LOS INGRESOS DE LAS FAMILIAS RURALES



alimentos procesados o artificiales — y a mantenerlas saludables. Los huevos sirven tanto para el consumo propio como para la venta. Durante la pandemia, el consumo de huevos se expandió como una manera alternativa de consumir proteínas a menor costo que la carne. Los huevos y la carne representan una fuente de ingresos adicional que es independiente de la agricultura o la horticultura y, en última instancia, refuerza la resiliencia de los hogares rurales dado que diversifica su producción. Durante el primer año se capacitó a más de 200 clientes. A menudo, toda la familia participa en el proceso, de modo que en total se beneficiaron más de 800 personas.

TESTIMONIO DE CLIENTES

MARIO TUNARROSA
& MARIA CASTELLANOS

Los esposos Mario Tunarrosa y Maria Castellanos viven en una aldea del municipio de Combita, en Boyacá. Con financiamiento mediante préstamos de ECLOF, han podido cultivar papas y guisantes, y han participado en numerosos talleres de ECLOF sobre educación financiera, buenas prácticas agrícolas y diversificación de cultivos. María, la esposa de Mario, vende sus productos en una pequeña tienda y en tiendas locales, y ayuda con las labores agrícolas. Las restricciones de Covid provocaron una caída en sus ventas y, como consecuencia, la familia quedó sumida en una situación económica precaria. Luego de participar en los talleres «Gallina feliz», decidieron destinar un espacio de su granja a la cría de gallinas. Empezaron a vender los huevos junto con las verduras en su tienda y en las tiendas locales. Así es como hoy la familia obtiene un ingreso adicional y está en mejores condiciones para hacer frente a crisis futuras.

La crisis de salud debilitó gravemente la ya precaria situación de un gran número de ciudadanos colombianos pobres y de bajos ingresos que trabajan en la economía informal. Fueron los primeros afectados por el confinamiento, las cuarentenas y las restricciones de circulación, y se vieron obligados a interrumpir o reducir sus actividades generadoras de ingresos. Si bien esto primero afectó a las empresas urbanas, incluso los productores rurales se vieron muy afectados por las restricciones de movimiento: no podían viajar para comercializar sus productos y algunos tenían que venderlos un 80 % por debajo de su valor para evitar que se echaran a perder. Los precios de los

insumos aumentaron drásticamente cuando los canales de distribución empezaron a funcionar.

Era el momento oportuno para que ECLOF Colombia empezara a ofrecer un nuevo producto a sus clientes rurales: «Gallina Feliz.» Con esta combinación de préstamo y capacitación, los clientes pueden comenzar fácilmente la producción hogareña de huevos orgánicos a pequeña escala. Mediante capacitación e instrucción y capacitación personalizada, los clientes aprenden a criar gallinas al aire libre —contrariamente a la práctica frecuente de mantenerlos en jaulas—, alimentarlas con restos orgánicos de la propia —en lugar de

SUMINISTRAR AGUA POTABLE CUANDO NO HAY ACCESO A ELLA



TESTIMONIO DE CLIENTES

ROHAN ROBINSON

Rohan Robinson es el honorable fundador de «Minutes Away Potable Drinking Water». La empresa distribuye agua a los habitantes de las zonas rurales y montañosas de Saint Andrew y Saint Catherine que no tienen acceso a agua potable.

Rohan fue cliente de ECLOF Jamaica por más de una década. Cuando perdió su trabajo en la Comisión Nacional del Agua, se dio cuenta de que muchos clientes de su antiguo empleador estaban mal o no tenían agua potable. Cuando hay escasez

de agua debido a los bajos niveles de ríos, pozos y cuencas, las primeras perjudicadas son las comunidades rurales y de la zona montañosa.

Rohan decidió iniciar su negocio para compensar esta carencia. Con la indemnización que recibió, compró un camión de plataforma para convertirlo en un camión cisterna. Sin embargo, no podía afrontar los gastos de renovación. Un amigo le recomendó ECLOF y Rohan en seguida se puso en marcha. En los años siguientes, Rohan obtuvo préstamos consecu-

tivos para financiar reparaciones o capital de trabajo. Aunque a veces se fijó en otras instituciones de microfinanzas se quedó exclusivamente con ECLOF porque fue donde encontró las condiciones más ventajosas y comisiones claras y razonables.

En los últimos 10 años, su negocio ha crecido y pudo comprar un segundo camión, un minibús para turismo y un automóvil. Durante mucho tiempo no necesitó más préstamos para respaldar sus ingresos o adquirir activos. Sin embargo, desde el comienzo de la pandemia de Covid-19, las cosas se volvieron más difíciles. No alquiló su minibús ni una vez en los últimos nueve meses. Y sus ingresos habituales con el camión cisterna de agua se redujeron a menos del 30 %, ya que muchos clientes, como escuelas, restaurantes, hoteles y empresas manufactureras, estuvieron cerradas. Así que Rohan volvió a recurrir a ECLOF. Tomó y devolvió dos préstamos y ahora obtuvo un tercero.

Rohan dice que el apoyo de ECLOF fue crucial para él, pero también para los clientes que dependen de su agua, ya que el acceso al agua corriente sigue siendo difícil. Está agradecido con ECLOF que siempre le prestó apoyo y está muy orgulloso del éxito de su negocio y de la diferencia que hace «Minutes Away Potable Drinking Water» en la vida de sus clientes.



APOYO A LAS IGLESIAS Y LAS COMUNIDADES

ECLOF asiste a microemprendedores y agricultores en las actividades que llevan adelante en las zonas más pobres y remotas. Como ECLOF aplica una metodología de grupos solidarios, la formación y el fortalecimiento de los grupos de actores locales revisten suma importancia en nuestra labor. En Myanmar, el enfoque integral de ECLOF para el desarrollo rural ha demostrado su fortaleza para fomentar la resiliencia de los más pobres a la luz de una crisis sin precedentes. El informe tiene otros ejemplos de clientes de ECLOF que lograron sobreponerse al Covid con el ingenio y la ayuda de sus pares y de ECLOF.

Las iglesias y las comunidades desempeñan un papel decisivo en el trabajo de ECLOF: proporcionan asistencia financiera y aportan herramientas y materiales para apoyar el trabajo de los emprendedores, mejorando así el impacto del préstamo; establecen vínculos con su red de socios; y conectan a ECLOF con potenciales beneficiarios. En Ecuador, ECLOF logró llevar su responsabilidad por el bienestar de los clientes a nuevos niveles mediante una línea directa temporal de atención desde la cual brindó apoyo psicosocial durante la crisis de Covid.

Para nosotros es importante comprender cómo los clientes perciben nuestros servicios. En Kenia, pusimos a prueba una herramienta novedosa para la evaluación de impacto. Y descubrimos que el 87% de los clientes encuestados informaron que su calidad de vida había «mejorado mucho» desde que tomaron un préstamo de ECLOF.

CONFLICTO ARMADO EN MEDIO DE UNA PANDEMIA MUNDIAL: UN AÑO LLENO DE DESAFÍOS



El año 2020 fue desafiante para Armenia, no solo por la crisis de salud, sino también por el conflicto armado que estalló en septiembre con Azerbaiyán por el control de Nagorno-Karabaj.

Ubicada en la zona de conflicto, la sucursal de ECLOF en Vardenis se vio directamente afectada. La oficina se cerró y reabrió en repetidas ocasiones según el curso de los enfrentamientos. El personal de ECLOF y 300 clientes se vieron afectados de diversas maneras: sus casas fueron destruidas, sus negocios dejaron de funcionar, algunos resultaron heridos o incluso perdieron familiares.

Para apoyar a los clientes en crisis, ECLOF suspendió o reprogramó el cobro de numerosos préstamos. En casos particularmente difíciles en los que personas de la familia quedaron discapacitadas o murieron en enfrentamientos, o fueron reclutadas por el ejército, ECLOF los eximió del pago de intereses. Mientras los terribles efectos de este conflicto se sintieron en toda

Armenia, coincidiendo con los efectos de la crisis de salud de Covid-19, la economía decayó, el movimiento de personas y bienes se restringió, y los mercados y las cadenas de valor se interrumpieron.

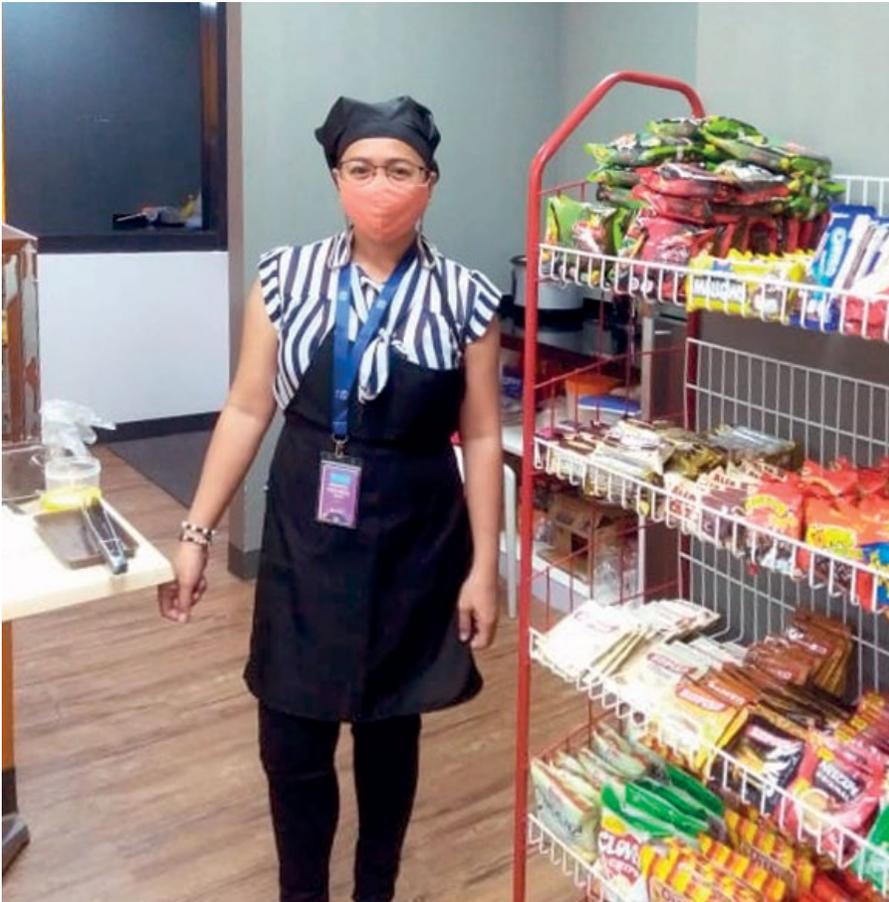
TESTIMONIO DE CLIENTES ANIK KHACHATRYAN

Anik Khachatryan, cliente de ECLOF de 47 años de Gargar, en la región montañosa de Lori, nos cuenta: Gargar es un hermoso lugar turístico rodeado de bosques de coníferas. El pueblo está atravesado por la carretera interestatal que atrae a muchos turistas y lugareños. Para ganarse la vida, Anik recolecta piñones en el bosque. Los piñones son nutritivos y tienen un sabor delicado. Para aumentar el valor de este fruto natural, comenzó a hacer y vender mermeladas. Con un préstamo de ECLOF compró azúcar y frascos de vidrio. Y a medida que aumentaba la demanda, agregó jarabe de piña a su línea de productos.

Vende sus productos en un pequeño puesto bellamente decorado en un cruce cerca del bosque. Los turistas que pasan, los lugareños y los clientes habituales conscientes de su salud le compran. También vende a una hostería cercana.

Su negocio marchaba bien y la popularidad de los alimentos de Anik le permitió ganarse la vida dignamente. Cuando el turismo interno y externo se frenó abruptamente en 2020, Anik, madre de dos niños, se vio imposibilitada de afrontar los gastos de la familia. ECLOF intervino postergando las fechas de cobro de los préstamos y brindándole asesoramiento en materia de ahorro. Cuando la situación sanitaria lo permitió, ECLOF la invitó a participar en el «Día de la Cosecha», una feria anual de venta de alimentos en la que los clientes de ECLOF Armenia exhiben y comercializan sus productos. Esto la ayudó a impulsar sus ventas y recuperarse financieramente. Hoy, Anik ha vuelto a la normalidad. Está agradecida por el apoyo moral y concreto de ECLOF y tiene confianza en el futuro: «¡No importa cuáles sean las circunstancias, los clientes siempre serán guiados por sus papilas gustativas para seleccionar mis deliciosos dulces!»

DE ADVERSIDAD A OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE COVID



TESTIMONIO DE CLIENTES MARILYN

Marilyn, de 40 años, casada y madre de una adolescente, es miembro de ECLOF Filipinas desde 2017. Con su primer préstamo abrió su tienda de alimentos, llamada «Sari-sari». Para llegar a fin de mes, tiene varios trabajos pequeños aparte.

Cuando contrajo Covid en agosto de 2020, pasó la cuarentena en un hotel. Aislada de sus seres queridos, además de dolor físico, padecía de soledad. Aunque creía haberse curado, volvió a dar positivo a principios de septiembre y tuvo que pasar por un segundo

período de cuarentena, esta vez en su tienda. Esta prueba le pareció un suplicio interminable, pero lo peor estaba por llegar.

Al regresar a su casa experimentó otro dolor: la desconfianza y la discriminación por parte de sus allegados, que estaban influenciados por el clima de miedo que genera el virus. Su familia la culpó y acusó de haber transmitido la enfermedad a seis familiares. Sus vecinos la miraron con indignación y evitaban tratarla, incluso después de su recuperación. Algunos de ellos incluso

le pidió a su familia que abandonara el complejo. Marilyn quedó sumida en una forma de aislamiento mucho más tortuosa que la cuarentena.

Tomó la decisión de cerrar su tienda (donde había pasado su segunda cuarentena), cuyas ventas ya habían mermado a causa del confinamiento, lo cual despertó sospechas entre los clientes. Encontró un trabajo a corto plazo como oficial de enlace. Dos meses después, tuvo la oportunidad de alquilar un espacio en el patio de comidas de un edificio de oficinas. Así que abrió un puesto de comida allí en noviembre de 2020 con un préstamo de ECLOF y la ayuda de su hermana, que ya tiene un negocio de restaurantes. El puesto de comida fue todo un éxito, y le genera mayores ganancias de las que obtenía en su tienda. Marilyn tiene previsto abrir otro puesto en otra cafetería dentro de unos meses y convertirse en titular de una franquicia.

En definitiva, está contenta con el rumbo que han tomado las cosas y orgullosa de haber podido aprovechar las oportunidades que se presentaron en un momento de crisis. Siente que el apoyo constante de ECLOF ha sido invaluable para la implementación de sus proyectos, y que cuenta con ECLOF para el establecimiento de su segunda tienda. Al fin y al cabo, hoy se siente más fuerte: dice que frente a los desafíos de los últimos meses, se permitió llorar... antes de sacar provecho de sus recursos para levantarse y reconstruir de manera renovada.

AMPLIAR EL APOYO FINANCIERO Y MORAL PARA ENFRENTAR LA CRISIS SANITARIA



ECLOF Ecuador es una pequeña institución de microfinanzas cuya sede se encuentra en Quito, la capital del país. Siete empleados atienden a clientes en 8 de las 24 provincias de Ecuador, un tercio de los cuales pertenecen a comunidades originarias. La mayoría de los clientes se vieron muy afectados por las consecuencias de la crisis sanitaria.

Con el fin de brindar apoyo a sus clientes, ECLOF Ecuador adoptó una serie de medidas: se permitió aplazar el cobro de los préstamos, se suavizaron las condiciones de los préstamos y se estableció una línea de crédito de emergencia. Esto fue necesario desde una perspectiva social, pero también cumplió con el llamado del gobierno a las instituciones financieras para facilitar la supervivencia de las empresas grandes y pequeñas. Sin embargo, ECLOF no se detuvo allí: también ofreció asistencia técnica y apoyo moral a los clientes.

El crédito de emergencia fue acogido por los clientes de ECLOF que lo

utilizarían para financiar la compra de insumos vitales y, a veces, incluso las necesidades básicas de sus familias (cuando no podían llegar a fin de mes como resultado de la contracción económica o el cierre de su fuente de ingresos). Estos préstamos a seis meses, con un período de gracia de tres meses, brindaron a los clientes de ECLOF la oportunidad de tomar un respiro, recomponer su actividad profesional o hallar una alternativa. Por ejemplo, en Pedro Moncayo, una zona rural cuya actividad principal es la agricultura,

289 familias se beneficiaron de los préstamos de emergencia de ECLOF. Un estudio reveló que, si bien lo normal era que se dedicasen a la cría de animales, la artesanía y el comercio, esta vez utilizaban los préstamos principalmente para afrontar gastos en alimentos y antibióticos.

También se ofrecieron medios de apoyo «no financieros» para los clientes afectados por Covid: ECLOF organizó sesiones de capacitación para agricul-

tores sobre estrategias de reinserción en el mercado después del confinamiento, e incluso financió una línea directa gratuita para solicitar acompañamiento psicológico. Los clientes de ECLOF valoraron estas iniciativas, que les sirvieron para enfrentar la crisis. Y sobretodo reconocieron que la institución no los hubiera defraudado en tiempos difíciles.

TESTIMONIO DE CLIENTES SORAYA GUERRERO

Soraya Guerrero, de 44 años, vende ropa de segunda mano en una boutique. Al inicio de la pandemia, su negocio se vio seriamente perjudicado: durante tres meses tuvo que cerrarlo por completo y sólo volvió a abrirlo esporádicamente en los meses siguientes. Soraya es miembro de un grupo solidario de mujeres que ha recibido cuatro préstamos consecutivos de ECLOF. Cuando no pudieron pagar a tiempo, ECLOF relajó las condiciones de pago y eliminó los intereses por mora. Por ser una cliente leal, Soraya calificó para un préstamo de emergencia de ECLOF que le permitió cubrir sus gastos básicos.

Curiosamente, cuando se levantaron las medidas de confinamiento, Soraya descubrió que había ganado nueva clientela, que eran personas que antes solían comprar ropa nueva y tuvieron que optar por indumentaria de segunda mano debido a la pérdida de su poder adquisitivo. El negocio de Soraya marcha bien de nuevo y ella se siente afortunada de haber recibido apoyo de ECLOF durante un período crítico de confinamiento total.

LEAN DATOS: PRUEBA PILOTO DE UN NUEVO TIPO DE ESTUDIO DE IMPACTO



© Photo: F. Ochieng, Cultural Video, Kenya

Medir el impacto sigue siendo un desafío para nuestro sector a la vez que prosiguen los esfuerzos para obtener datos útiles y de alta calidad. Las definiciones abundan y las metodologías son engorrosas y suelen despertar dudas.

Todas las partes involucradas saben que, incluso con esta herramienta, solo se llega a un entendimiento superficial de lo que realmente sucede en el terreno. Lo que se denomina «impacto social» realmente se reduce, en gran medida, a la experiencia vivida por nuestros clientes. ECLOF puso a prueba una nueva metodología denominada «Lean Datos». Desarrollada por 60 Decibels de Acumen Fund, Lean Datos es un enfoque confiable para la medición del impacto centrado en el cliente. Se basa en la tecnología móvil, que permite comunicarse directamente con clientes de bajos ingresos y recopilar rápidamente datos de impacto de alta calidad: para escuchar (a nuestros clientes), medir (datos ricos en matices) y comparar

(nuestro desempeño con el de nuestros pares). En primer lugar, ECLOF analizó en profundidad cómo los clientes experimentan nuestros servicios en Kenia. Se hicieron 40 preguntas sencillas a 400 clientes que cuentan con préstamos agrícolas mediante entrevistas telefónicas. Actualmente, ECLOF Kenia puede medir y analizar el impacto social de sus servicios y mejorarlos a partir de valiosas opiniones recibidas de los clientes acerca de su experiencia y satisfacción con ECLOF.

Los resultados son impresionantes; hay clientes que informan un alto grado de satisfacción y resultados sociales, incluso al trazarse comparaciones con otras organizaciones que han realizado esta misma encuesta. El estudio contiene valiosos aportes sobre el grado de inclusión lograda mediante los productos de préstamos agrícolas, las formas en que los clientes lidian con el Covid-19 y sus sugerencias de mejoras. A continuación compartimos algunos datos: El 74 % de los clientes son pobres

o de bajos ingresos; el 20 % viven en condiciones de extrema pobreza.

El 87 % informa que la calidad de vida «mejoró mucho» desde que tomó un préstamo, frente a la referencia global del 36 %.

El 79 % informa que «los ingresos mejoraron mucho».

Alto grado de satisfacción de los clientes: el puntaje neto de recomendación es de 77, en comparación con el índice de referencia de 42.

El 92 % de las mujeres mejoraron su posición en la familia.

A causa del Covid, el 61 % informó ingresos «mucho peores» y el 59 % redujo el consumo de alimentos y come menos en general o bien consume productos de menor costo, como pan, carne y huevos.

Agradecemos especialmente a Global Partnerships, un inversor de Seattle, Estados Unidos, por apoyar el estudio piloto en Kenia.

REINVENTARSE PARA ENFRENTAR LA CRISIS SANITARIA



A lo largo de su historia, Sri Lanka se ha enfrentado a desastres naturales como sequías, inundaciones o tsunamis. Desde su formación en 1975, ECLOF Sri Lanka siempre encontró la manera de adaptarse rápidamente a las sucesivas situaciones de crisis. Pero esta vez fue diferente porque el Covid se extendió durante un tiempo largo e indeterminado. Desde mediados de marzo hasta mayo de 2020, el país estuvo completamente frenado durante 52 días. Durante la segunda ola de septiembre de 2020, las regiones con alta propagación del virus se volvieron a cerrar, mientras que otras áreas funcionaban bajo estrictas reglas de confinamiento impuestas por las autoridades sanitarias de Sri Lanka. Los toques de queda, las restricciones de movimiento y la falta de oportunidades de producción en todo el país llevó a la reducción drástica o incluso la interrupción de las actividades económicas de la mayoría de los clientes de ECLOF. En ese momento, ECLOF decidió frenar los cobros de préstamos y, a cambio, hacer que todo el personal de campo se concentrara en apoyar a

los clientes: estudiando con ellos formas alternativas de hacer negocios, o cambiar de negocio por completo, para sobrevivir a la crisis. El personal de campo también otorgó a los clientes vacaciones pagas de conformidad con las reglas establecidas por el Banco Central de Sri Lanka durante la pandemia. El personal mantuvo contacto regular con sus clientes; cuando era necesario, por teléfono. Y el personal llevó adelante una distribución activa de información sobre las medidas sanitarias de las autoridades de Sri Lanka, máscaras y desinfectantes gratuitos. Efectivamente, ECLOF Sri Lanka tuvo que reinventarse para continuar sirviendo mejor a las comunidades económicamente marginadas destinatarias de su labor.

TESTIMONIO DE CLIENTES BADRA

Viuda, de 60 años, Badra es presidenta de la Sociedad de Mujeres Vishaka de Maharagama, en el distrito de Colombo.

Su esposo falleció a edad temprana. Ella dirige un pequeño negocio de cocina y venta de carnes dulces tradicionales de Sri Lanka. Los festivales de Año Nuevo de Sinhala y Tamil en abril y mayo normalmente son las temporadas pico de su negocio. La gente acude en masa al campo, se viste con ropa nueva y se deleita con delicias. Antes de la llegada del Covid, Badra ya había obtenido un préstamo de capital de trabajo de ECLOF para abastecerse de insumos. También lo hicieron otras mujeres emprendedoras de su grupo. Cuando se cancelaron los festivales, Badra quedó sumida en una situación muy delicada. Intercambiaron ideas con sus compañeras de grupo sobre cómo deshacerse de los insumos en los que habían invertido. Badra tuvo que cerrar la tienda, y salió a visitar a sus clientes habituales a quienes pudo vender algunos de sus productos. Cuando esto no bastó para cumplir con los reembolsos, ella y su grupo solicitaron a ECLOF que les permitieran suspender los cobros. Fue un gran alivio el que recibieron las mujeres el día que el oficial de préstamos de ECLOF, Dileepa, que acompañó al grupo durante el período de crisis, anunció la suspensión. Todas las mujeres están de acuerdo en que el apoyo mutuo dentro del grupo y por parte del oficial de crédito fue sumamente valioso en un momento en que la presión que recaía sobre sus hombros era cada vez mayor. Manifiestan que la gestión de la crisis por parte de ECLOF les permitió sobrevivir económicamente, pero también disminuir su nivel de ansiedad y reforzar su confianza en ECLOF como institución. Hoy a Badra le va bien dadas las circunstancias. Ella siempre ha dado mucho a los demás, y la vida la ha recompensado. Invertió los ingresos que tanto le costó ganar en la educación de su hijo. ¡Hoy su hijo es profesor universitario y científico y es el orgullo de Badra!

UN AÑO DIFÍCIL PARA EL DESARROLLO RURAL

Cuando estalló la pandemia de Covid en la vecina China, Myanmar fue uno de los primeros países en sentir el impacto: los turistas dejaron de visitar el país y los lazos económicos se quebraron. El gobierno rápidamente tomó estrictas medidas de confinamiento que perjudicaron la economía y, con ella, al sector de las microfinanzas. A los clientes se les permitió suspender los pagos de los préstamos y dejaron de otorgarse préstamos nuevos.

Las personas pobres y vulnerables de las zonas rurales —grupo destinatario de ECLOF— fueron las más afectadas. Y junto con ellos, también lo fue la seguridad alimentaria de gran parte de la población. Son los pequeños productores los que aportan el grueso de la producción alimentaria del país. Y cuando no pudieron acceder a créditos para la nueva temporada de siembra —ya sea porque no podían endeudarse o no estaban dispuestos a hacerlo debido al riesgo percibido—, dejaron de contar con los insumos necesarios para comenzar la temporada agrícola. Al mismo tiempo, los precios de esos insumos aumentaron significativamente y, pisándole los talones, los precios de los alimentos básicos, incluidos el arroz y el aceite de cocina, se dispararon entre un 10 y un 15 por ciento. El precio del aceite de palma, ampliamente utilizado, incluso se duplicó en algunos lugares. Pero así como la economía agrícola se vio afectada, también lo hizo la economía rural no agrícola. Debido a los toques de queda, los pequeños comerciantes y trabajadores redujeron sus horas de atención al público y, por lo tanto, sus ingresos. Los pequeños comerciantes se enfrentaron a restricciones de transporte y una disminución de la demanda.

En este contexto, ECLOF Myanmar hizo todos sus esfuerzos por llevar adelante

su misión. La cartera de préstamos se estancó, la recaudación de préstamos disminuyó y el personal tuvo que trabajar desde casa. Se retrasaron los cursos planificados para clientes sobre habilidades financieras, derechos sobre la tierra, protección social, y habilidades agrícolas. También se reprogramaron las actividades en torno al desarrollo comunitario y fomento del libro en la aldea.

No obstante, se elaboró un folleto sobre capacitación en conocimientos financieros y se distribuyó a 207 líderes de grupos de microfinanzas para que lo difundieran entre los miembros de su grupo. A principios de año, 1250 hogares participaron en capacitaciones dirigidas por ECLOF sobre leyes y derechos sobre la tierra; luego, algunos de ellos reclamaron con éxito sus derechos sobre la tierra ante los departamentos gubernamentales pertinentes. En asociación con la Iglesia de Suecia, ECLOF también logró llevar adelante encuestas y producir «Libros de aldea» para otras 18 aldeas. El Libro de la Aldea permite que los agentes de desarrollo, tanto estatales como no estatales, comprendan el escenario de la aldea e intervengan de acuerdo con las necesidades expresadas por las personas. Los libros se digitalizaron y se entregaron al Departamento de Desarrollo Rural para que los utilizara en la planificación del desarrollo rural del gobierno estatal y regional.

Reconociendo la necesidad de que las instituciones de microfinanzas asuman un papel más amplio en la gestión de la crisis, ECLOF cambió de rumbo y se reencaminó a brindar una respuesta rápida ante el Covid: para brindar un respiro a los hogares rurales, ECLOF extendió los plazos de pago del préstamo de 6 meses e introdujo un nuevo producto: se otorgaron 600 préstamos

de salud para tratar los problemas de salud inducidos por el Covid.

En asociación con Bread for the World, se entregaron folletos de concientización sobre Covid-19, máscaras y jabón carbólico a 7136 miembros de hogares en 40 aldeas. 46 centros de microfinanzas recibieron cajas de guantes para higienizar la manipulación de dinero en efectivo.

El Fondo de Bienestar para Beneficiarios de ECLOF cumplió su función de ayudar a los más necesitados. Utilizando los libros de la aldea como referencia, los comités de aldea identificaron a 109 de las personas más necesitadas y les distribuyeron alimentos básicos y artículos de higiene personal. Eran 79 ancianos en situación de dependencia (53 mujeres, 26 hombres) y 30 discapacitados (17 mujeres y 13 hombres) de 15 aldeas.

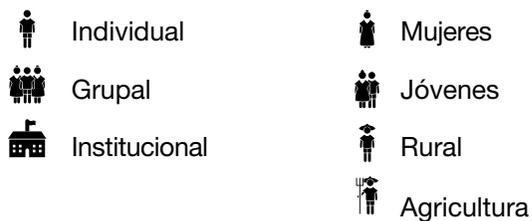
En un entorno desafiante, una vez más, ECLOF Myanmar cumplió su misión de equipar a los clientes con las herramientas necesarias para salir de la pobreza, obtener ingresos y desarrollar resiliencia frente a las crisis externas.



© Photo: F. Ochieng, Cultural Video, Kenya

DATOS CLAVE DE ECLOF

NÚMEROS CLAVE



AMÉRICA LATINA

DATOS

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA GLOBAL

ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS

País	Datos	Individual	Grupal	Institucional	Mujeres	Jóvenes	Rural	Agricultura
BRASIL	USD 0.19 M portfolio 329 clientes 1 sucursal 5 miembros del personal 60 % oficiales de crédito	97 %	3 %	0 %	67 %	12 %	52 %	12 %
COLOMBIA	USD 2.48 M portfolio 2,287 clientes 1 sucursal 13 miembros del personal 46 % oficiales de crédito	100 %	0 %	0 %	51 %	19 %	44 %	19 %
REPÚBLICA DOMINICANA	USD 9.83 M portfolio 18,778 clientes 11 sucursales 197 miembros del personal 42 % oficiales de crédito	83 %	11 %	6 %	77 %	21 %	20 %	0 %
ECUADOR	USD 2.16 M portfolio 1,044 clientes 1 sucursal 7 miembros del personal 70 % oficiales de crédito	10 %	63 %	27 %	54 %	14 %	27 %	27 %
JAMAICA	USD 0.23 M portfolio 245 clientes 2 sucursales 3 miembros del personal 67 % oficiales de crédito	72 %	0 %	28 %	57 %	8 %	24 %	2 %

ÁFRICA

DATOS

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA GLOBAL

ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS

País	Datos	Composición de la Cartera Global	Alcance Social de los Destinatarios
KENIA	USD 12.40 M portfolio 60,743 clientes	3% 96% 1%	52% 42% 64% 25%
	24 sucursales 290 miembros del personal 55 % oficiales de crédito		
UGANDA	USD 0.88 M portfolio 1,263 clientes	75% 8% 17%	41% 23% 29% 19%
	2 sucursales 25 miembros del personal 48 % oficiales de crédito		

ASIA

DATOS

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA GLOBAL

ALCANCE SOCIAL DE LOS DESTINATARIOS

País	Datos	Composición de la Cartera Global	Alcance Social de los Destinatarios
ARMENIA	USD 3.15 M portfolio 2,945 clientes	79% 0% 21%	49% 22% 100% 39%
	5 sucursales 36 miembros del personal 50 % oficiales de crédito		
INDIA	USD 0.96 M portfolio 5,022 clientes	1% 99% 0%	100% 24% 70% 2%
	9 sucursales 17 miembros del personal 53 % oficiales de crédito		
MYANMAR	USD 1.74 M portfolio 7,660 clientes	0% 100% 0%	91% 20% 99% 70%
	4 sucursales 35 miembros del personal 51 % oficiales de crédito		
FILIPINAS	USD 6.50 M portfolio 19,888 clientes	88% 9% 3%	80% 24% 68% 62%
	15 sucursales 238 miembros del personal 58 % oficiales de crédito		
SRI LANKA	USD 0.80 M portfolio 6,399 clientes	9% 82% 9%	98% 20% 80% 35%
	5 sucursales 36 miembros del personal 56 % oficiales de crédito		

SOCIOS

actalliance

act
Church of Sweden

Adrian Dominican Sisters
Seek Truth • Make Peace • Reverence Life

alterfin

American Baptist
**Women's
MINISTRIES**

**Brot
für die Welt**
Brot für die Welt –
Evangelischer
Entwicklungsdienst

B.W. T.P.
Banking With The Poor Network

**Calvert
Impact Capital**

Cerise
POUR UNE FINANCE ETHIQUE

cwm

ÉGLISE DE BEGNINS

**Episcopal
Relief & Development**

**EUROPEAN
MICROFINANCE
PLATFORM**
NETWORKING WITH THE SOUTH

**GLOBAL
PARTNERSHIPS**

GRAMEEN CRÉDIT AGRICOLE
Microfinance Foundation

**Habitat
for Humanity**

**INTERFAITH
CENTER ON
CORPORATE
RESPONSIBILITY**

**MERCY
INVESTMENT
SERVICES FUND**

**MICROFINANZA
RATING**

miX

**OIKO
CREDIT**
investing in people

**One Great
HOUR
OF SHARING**

ppi
POVERTY PROBABILITY INDEX

PCG
Investing in Social Change

PWRDF
The Primate's World Relief
and Development Fund
The Anglican Church of Canada

rcif RELIGIOUS
COMMUNITIES
IMPACT
FUND

Sepon Enablement Fund
Empowering Through Responsible Investing

**the
smart
campaign**

**Social Performance
TASK FORCE**

Soluti Finance
East Africa

**THE UNITED CHURCH OF CANADA
L'ÉGLISE UNIE DU CANADA**

**United
Methodist
Women**
FAITH • HOPE • LOVE IN ACTION

water.org

**AROUND THE WORLD
Week of
Compassion
AROUND THE YEAR**

**oikoumene
World Council
of Churches**



DATOS DE CONTACTO

ÁFRICA

ECLOF KENIA

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

ECLOF UGANDA

Jennifer B. Mugalu
Jefa ejecutiva
office@ECLOFuganda.com
+256 414 34 42 49

ASIA

ECLOF ARMENIA · UCO

Stepan Torosyan
Director ejecutivo
ECLOF@ECLOF.am
+374 60 37 30 60

ECLOF INDIA

Lidwina Cedric
Director ejecutivo
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 24 59 97 12

ECLOF SRI LANKA

Soundaram Thacis Thoumiyan
Director ejecutivo
ECLOF@eureka.lk
+94 112 34 34 70

AMÉRICA LATINA

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 INTERNATIONAL
Route de Ferney 150
1218 Le Grand-Saconnex
Suiza

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

www.eclof.org

