



## GENERAR POLÍTICAS DE DESEMPEÑO SOCIAL PARA MEJORAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

El Banco de Desarrollo de los Pueblos S.A. tiene su sede principal en Quito (Ecuador) con 20 agencias a nivel nacional, es una institución que nace del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio, que tiene como objetivo llegar con servicios financieros a los sectores más excluidos, pasa de ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito desde 1998 a constituirse en un Banco en 2014, que ofrece productos y servicios financieros enfocados principalmente en la economía popular y solidaria.

BanCODESARROLLO es una entidad financiera especializada en finanzas populares, que atiende al sector de la economía popular y solidaria a través de canales presenciales y electrónicos, promoviendo la inclusión financiera mediante el acceso a productos de crédito y de ahorro en condiciones competitivas, de calidad y con un servicio personalizado, lo que se profundiza en la misión institucional.

Los productos del activo son: crédito para la microempresa, crédito comercial, crédito de consumo, crédito inmobiliario.

Los productos del pasivo son: ahorro social, ahorro estructuras financieras locales, ahorro desarrollo, ahorro crecer, ahorro futuro, ahorro disponible.

Otros servicios son: pago del bono de desarrollo humano, recaudación de servicios público y privados, tarjeta de cajero automático, servicio de medicina prepagada.

Las principales actividades económicas de los clientes de BanCODESARROLLO son comercio, agricultura e intermediación financiera de la comunidad.



## INFORMACIÓN GENERAL

### LOCACIÓN:

Quito, Ecuador

### ZONAS GEOGRÁFICAS - SUCURSALES

20 sucursales en el territorio nacional

ZONAL NORTE - Quito

ZONAL LITORAL - Guayaquil

ZONAL DEL AUSTRO - Cuenca

ZONAL SUR - Loja

ZONAL MANABÍ - Portoviejo

ZONAL SIERRA CENTRO PASTAZA - Ambato

### COMITÉ DE GOBERNANZA

Luis Hinojosa - Vocal del Directorio

Miguel Gaibor - Delegado Comité de Auditoría

Geovanny Cardoso - Gerente

Homero Viteri - Delegado del Equipo Técnico

Orlando Arévalo - Delegado del Equipo Técnico

### CANTIDAD DE CLIENTES

184.948 (Dic, 2017)

92.137 (Mujeres)

**CARTERA:** USD 128.451.248,96 (Dic, 2017)

### CONSULTOR CAPACITADOR:

Javier Vaca E.

### DURACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO GIF

12 meses

### FECHA DEL TALLER INICIAL y CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE GOBERNANZA

7 de septiembre de 2017

### DIAGNÓSTICO

Fecha de aprobación Ex Ante: 27 de diciembre de 2017

Puntaje de inicio: 66,20%

Fecha de aprobación Ex Post: 16 de septiembre de 2018

Puntaje de cierre: 92,63%

### REDES A LAS QUE PERTENECE

Red Financiera de Desarrollo

Asociación de Bancos de Microcrédito "ASOMIF"

### ENTE REGULADOR

Superintendencia de Bancos

# ACOMPañAMIENTO GIF

Al ser una institución supervisada y contar con una regulación base para gobernanza, BanCODESARROLLO cuenta con una normativa vigente que le ha ayudado en el proceso de acompañamiento GIF para la mejora de la gobernanza y la inclusión financiera.

El enfoque de trabajo que la entidad tiene va en favor de los sectores rurales y de economía popular y solidaria, y por su historia, al ser concebida por una ONG de desarrollo, tiene como prioridad adaptar las políticas y normativas a su razón de ser, para potencializar el cumplimiento de su Misión y Visión.

Luego del Diagnóstico Ex – Ante y al momento de establecer el Plan de Mejora se ha requerido la adecuación en algunos cuerpos normativos importantes como el Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Ética, así como adaptación de políticas entre las que se destaca la de Retribuciones, Control Interno, Talento Humano, Desempeño Social, entre otras, Para lo que se ha contado con el apoyo y compromiso del Directorio y personal.

En su proceso de mejora priorizaron el trabajo sobre 27 estándares y lograron mejorar su calidad de Gobernanza en 26,7 puntos porcentuales. Se verifica también que en la dimensión formal mejoran 35 puntos porcentuales y en la factual 11 puntos.

Entre los resultados más importantes en la mejora de estándares de calidad de gobernanza en esta institución se destacan:

- ▶ Reforma del Código de Gobernanza.
- ▶ Revisión de Código de Ética, que llevó a la mejora de procesos de gestión de quejas, análisis de denuncias, roles, entre otros.



Comité de Gobernanza y Junta Directiva BanCODESARROLLO

- ▶ Aprobación del plan de carrera para el personal, política de remuneración, planes de sucesión delegación de funciones y aprobación del nuevo organigrama institucional.
- ▶ Aprobación de la política de gestión social.
- ▶ Revisión de Manual de Auditoría y Manual de Cumplimiento.
- ▶ Revisión de Reglamento de Seguridad de la Información.

## LECCIONES APRENDIDAS

### ✓ INDICADORES PARA MEDIR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

En relación con el Estándar 24: "Compromiso con los clientes y la Inclusión Financiera", se discutió en el equipo de BanCODESARROLLO la necesidad de contar con los indicadores adecuados para medir la inclusión financiera, en coherencia con los objetivos institucionales.

Se desarrolló una política de desempeño social en la cual se identifican los grupos prioritarios de atención, junto con los mecanismos, productos y estrategias para poderlos atender adecuadamente. Para grupos de más difícil acceso se priorizó la metodología asociativa y el enfoque productivo. De igual forma, el apoyo con servicios adicionales como capacitación y búsqueda de mercados.

### ✓ INSTITUCIONALIZACIÓN DE GOBERNANZA

La Gobernanza como tal y sus buenas prácticas no es algo impositivo, sino que se debe adecuar a la realidad de la institución y a las prioridades que la entidad determine. Éste es un concepto dinámico que debe ser revisado periódicamente y que no solo involucra al Directorio y Gerencia General, más bien, es algo transversal que incluye a toda la institución.

Para su institucionalización se debe tomar en cuenta la normativa local y los mecanismos de supervisión para relacionar los estándares propuestos, y poder optimizar los planes de mejora.

Es fundamental institucionalizar la gobernanza mediante la conformación de un Comité permanente y la adopción de herramientas especializadas. El Comité de Gobernanza contribuye notablemente para la institucionalización de la gobernanza al interior de la entidad, ya que se ha recibido las herramientas del proyecto GIF para seguirlas implementando y poder difundir las buenas prácticas de gobernanza de una manera explícita, aplicando todo lo aprendido y cuantificando las brechas que persisten.

Al estar integrado por representantes del Directorio, Gerencia General y Alta Dirección, el Comité de Gobernanza genera una participación y discusión desde diferentes puntos de vista, logrando mayor compromiso para la implementación de planes de mejora, poder difundir el trabajo realizado y los resultados alcanzados.

## ✓ POLÍTICAS DE DESEMPEÑO SOCIAL PARA MEJORAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Dentro del equipo de BanCODESARROLLO se puso énfasis en la necesidad de contar con una política de desempeño social. Si bien esto ya estaba dentro de sus objetivos, con el acompañamiento GIF se puso de relieve otros elementos adicionales para poder relacionar la misma con la inclusión y la priorización de grupos de interés.

Por la vocación social del Banco, existió total apertura para darle prioridad y comprender la importancia y relación con la Gobernanza. Se identificó la necesidad de generar mayor información social a futuro, para ir monitoreando la inclusión y definir metas a conseguir.



Primera sesión del Acompañamiento GIF

Co-Ejecutado por:



Financiado por:

