

## CONGRESO ADEFI- 02 de diciembre de 2009

Nuestra organización gremial, ADEFI ... (Asociación de Entidades Financieras del Paraguay) tiene 34 AÑOS de vida... Desde 1975..., periodo en el cual ha tenido una activa participación dentro del sistema financiero nacional.

A la fecha está compuesta por 15 Entidades, 10 Financieras, 1 de Ahorro y Préstamo para la Vivienda, 4 Bancos.

La “fuerza” del gremio se ve reflejada en la atención de más de 630.000 cuentas a través de 268 SUCURSALES en todo el país con más de 4.500 colaboradores.

Una de las principales características de las asociadas a la ADEFI, sin ser excluyente, es que las mismas tienen su foco en las MICROFINANZAS y las PYMES.

Vale la pena destacar la madurez que han logrado las empresas asociadas, sus directivos y administradores, que se resalta con el crecimiento de las mismas y el mantenimiento de indicadores saludables que mantienen haciendo posible su sustentabilidad, ...

La visión de que estas empresas pertenecen a paraguayos, que han decidido invertir en su país y trabajar para engrandecerlo, trasciende la función de intermediación y se transforma en un compromiso de esfuerzos en el trabajo y en la búsqueda de una patria más justa, menos desigual y con mayor riqueza para todos sus habitantes, colaborando a disminuir el índice de pobreza que tenemos.

Estas fortalezas han permitido sortear la crisis financiera internacional, y la “crisis climática”, con éxito; no se han dejado de atender a los clientes que así lo requirieron, y ESTOS han respondido positivamente manteniendo la calidad de sus pagos en este periodo.

La industria de las micro finanzas está compuesta por EMPRENDEDORES a quienes en un inicio se los denominaban MICROCLIENTES, pero que luego ha evolucionado, y con justa razón ahora se los denomina CLIENTES dedicados a la MICROEMPRESA.

Los conceptos manejados en las MICROFINANZAS también han madurado y hemos ido de la atención de estos emprendedores con solo MICROCREDITOS, a la atención de estos emprendedores y la inclusión de sus empleados, con servicios financieros y no financieros que abarcan también planes de capacitación a los mismos.

Se ha dado otro paso adelante al desarrollar el concepto de brindarles SOLUCIONES y no solo PRODUCTOS con el fin de atender sus diferentes necesidades.

Y lo más nuevo que se puede mencionar es la evolución que está sufriendo la industria pasando de un negocio con GRAN MARGEN a un negocio con GRAN VOLUMEN con la consecuente disminución de los costos finales para nuestros clientes.

Para la ADEFI el cliente es una persona, con derecho a recibir servicios financieros de calidad, transparentes y justos.

Y consecuente con esta concepción, en el marco de su programa de Responsabilidad Social Empresarial y con el ánimo de brindar un espacio más para que el cliente pueda recurrir en caso de estimar que sus derechos no han sido respetados, la ADEFI ha implementado ya en el año 2008 la Oficina del Defensor del Cliente Financiero.

Esta Oficina desarrolló un sistema de atención de quejas y reclamos de clientes que ha permitido dar respuestas satisfactorias a todas las partes en el 100% de los casos presentados.

Finalmente, sobre la base de todo lo expuesto hemos seleccionado el tema de la INCLUSIÓN, ya que consideramos crucial elevar el índice de bancarización del país a través de iniciativas innovadoras a ser desarrolladas y aplicadas por todas nuestras socias, dinamizando aún más este sector de la economía.

Como lo menciona el economista indú C.K. Prahalad en su libro “La fortuna en la base de la Pirámide”..... El problema de la pobreza debe obligarnos a innovar, no a exigir “derechos para imponer nuestras soluciones”.... y sigue diciendo..... No se trata de atender de manera más eficiente a un mercado ya existente.... Se necesitan enfoques nuevos y creativos para transformar la pobreza en oportunidad para todos los interesados. TAL ES EL DESAFIO...!!!!

Por eso estamos aquí,

Para repasar los procesos de inclusión de los menos favorecidos

Visualizar las oportunidades y obstáculos para su desarrollo

Compartir algunas experiencias y éxitos recientes en nuestro país

Desarrollar NUEVOS CANALES para expandir los servicios

Y por último la utilización de la tecnología para la provisión de servicios rentables a esa gran mayoría que hoy no lo tiene.