



Fundación
BBVA

Microfinanzas
aniversario

15



Inclusión sostenible: finanzas al servicio del hogar

S.M. La Reina, Presidenta de Honor de los Actos Conmemorativos del 15º Aniversario de la Fundación Microfinanzas BBVA



Para la Fundación Microfinanzas BBVA en su 15º aniversario, con mi felicitación entusiasta por su labor transformadora y eficaz para lograr la inclusión financiera de los más vulnerables y promover así el desarrollo social y económico.

Letizia R.



Índice



01	Introducción	4
	Nuestro propósito	6
	La pobreza multidimensional	7
	Cómo nos enfrentamos	12
	Nuestro enfoque de sostenibilidad	13

02	Nuestro camino en 2021	17
	Resiliencia. Avanzamos sin dejar a nadie atrás	18
	Digitalización para progresar	29
	De las finanzas al bienestar del hogar	36
	Respetando el ecosistema	56

03	Reconocimientos y actividad institucional	60
	Inclusión e impacto social	61
	Empoderamiento de la mujer	62
	Medioambiente	64
	Digitalización	65
	Alianzas	66
	Visita en terreno	67
	Reconocimientos	68

01

Introducción

Nuestro propósito	6
La pobreza multidimensional	7
Cómo nos enfrentamos	12
Nuestro enfoque de sostenibilidad	13



Introducción

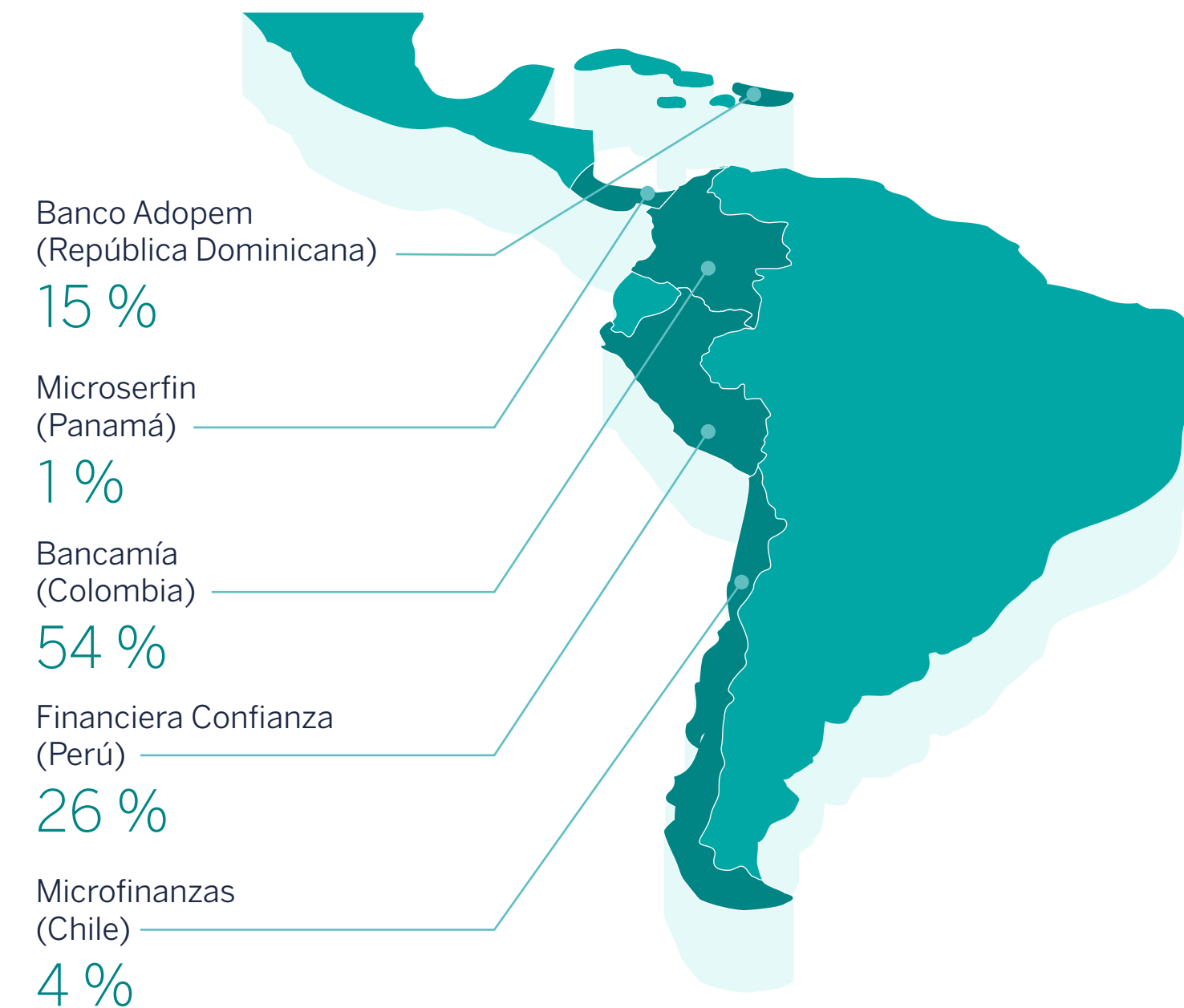
La Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA o Fundación) es una institución sin ánimo de lucro nacida en 2007 en el marco de RSC del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA). Actualmente, la Fundación es accionista mayoritario en entidades microfinancieras de cinco países de Latinoamérica (Colombia, Perú, Chile, Panamá y República Dominicana). Estas entidades están unidas por un propósito común: el desarrollo sostenible de emprendedores vulnerables a través de las finanzas productivas.

Presentamos nuestro informe de actividad 2021 —tras 14 años de actividad y con 2.8

millones de clientes— en un contexto de recuperación tras la pandemia de COVID-19 y con el telón de fondo de una serie de eventos sociales y políticos de gran magnitud en los países donde estamos presentes. En este informe mostramos una noción multidimensional de la pobreza y una manera de servir propia que, además del progreso de los negocios de nuestros emprendedores, busca el bienestar de los hogares. Solo así podremos acompañarlos de una manera integral y ayudarles a ser más resilientes, algo cuya importancia se ha hecho más evidente con lo que ha ocurrido en los últimos años.

Datos a 31.12.2021 de clientes por entidad

2.773.221 **6 %* ↑**



Cartera bruta
USD 1.149 millones
+6 %* ↑

Recursos de clientes
USD 657 millones
-7 %* ↓

Monto desembolsado
USD 1.312 millones
+34 %* ↑

Crédito medio
USD 1.285
-2 %* ↓



* Variación respecto a 2020.

A qué nos enfrentamos. Nuestro Propósito.

En la Fundación Microfinanzas BBVA hacemos nuestros, tres de los principales desafíos a los que se tienen que enfrentar muchas personas en las comunidades donde estamos presentes.

En primer lugar, estamos decididos a reducir la pobreza y la vulnerabilidad que sufren tantos emprendedores que trabajan para sacar sus vidas y familias adelante a través del impulso de sus negocios. Entendemos la vulnerabilidad, como hemos visto anteriormente, no solo como la insuficiencia de recursos económicos que dan respuesta a las necesidades básicas, sino que además tenemos en cuenta las dimensiones de salud, educación y vivienda como pilares fundamentales de su desarrollo y progreso.

En segundo lugar, considerando el importante papel que juegan las mujeres en la economía

y el desarrollo, y conscientes de las adversidades adicionales a las que se tienen que enfrentar, estamos decididos a apoyarlas para salir adelante y a empoderarlas con nuestro acompañamiento, velando así por la igualdad de género en sus comunidades.

Finalmente, hemos asumido el firme compromiso de mejorar de forma continua nuestros procesos en relación con el cambio climático y el medio ambiente. En la actualidad resulta imperativo que nos adaptemos a nuevas maneras de hacer las cosas para conservar las fuentes de recursos naturales, evitar el calentamiento global, disminuir la dependencia de combustibles fósiles y cuidar la calidad del agua, entre otros aspectos.



Nuestros objetivos



Inclusión (económica, social y digital)

- Áreas rurales y perirrurales
- Empropaz, migrantes - Alianza con USAID, IFC (World Bank), Tent Partnership for Refugees
- Refugiados ACNUR en Panamá
- Comunidades en zonas remotas



Empoderamiento de la mujer

- Capacitación y desarrollo de habilidades
- Autoconfianza y empoderamiento
- Integración en redes
- Productos de salud específicos
- Habilidades digitales
- Emisiones de Bonos Sociales de Género



Medioambiente

- Financiación verde, técnicas de cultivo sostenible y agrobiznes
- Agua potable y saneamiento de viviendas
- Biodigestores y energías limpias adaptadas al emprendimiento vulnerable
- Reciclaje

Factores multidimensionales de la pobreza



Salud

- Asistencia básica y cobertura de seguros de salud



Educación

- Educación financiera
- Fortalecimiento de sus negocios
- Empoderamiento y habilidades digitales
- Formación de los hijos



Vivienda

- Mejoras
- Más sostenible
- Agua potable
- Saneamiento

La pobreza multidimensional

La pandemia originada por la COVID-19 ha revertido los logros alcanzados en años anteriores en términos de pobreza monetaria debido a la fuerte recesión, a la caída del empleo y de los ingresos laborales. La pobreza monetaria identifica a los pobres de una manera indirecta al comparar sus ingresos con el coste monetario de adquirir una canasta de bienes alimentarios y no alimentarios por encima o debajo de un umbral mínimo establecido. Nuestras mediciones tradicionales nos han permitido catalogar a nuestros clientes en función de estos criterios y asociarlos a la evolución de sus negocios. Sin embargo, para lograr obtener una visión más aguda, necesitamos trascender ese umbral y

profundizar con más detalle en la calidad de vida de los emprendedores, evaluando las potenciales carencias con las que se enfrentan además en sus hogares.

Mientras que la aproximación monetaria de la situación de pobreza de una persona o de un hogar podría estar relacionada con una insuficiencia transitoria de ingresos, la visión multidimensional nos acerca más a los elementos estructurales de la pobreza y de la precaria provisión de bienes públicos.

De hecho, esta visión permite ampliar el concepto de pobreza monetaria y contribuir a completarlo.

Esta información nos ayuda a crear una oferta de valor que permita a nuestros emprendedores superar esas carencias estructurales a menudo asociadas a la ausencia de oferta de bienes y servicios que cierren esas brechas.

La necesidad de mirar más allá de lo económico

El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) es una medición de la pobreza que refleja las múltiples carencias que sufren simultáneamente las personas en áreas como la educación o la salud, entre otras. El IPM revela tanto la incidencia de la pobreza multidimen-

sional (la proporción de personas en una población que son pobres multidimensionales) como su intensidad (la media de carencias que cada pobre experimenta a la vez).

La metodología del índice de pobreza multidimensional es el estándar adoptado por las Naciones Unidas que se ha impuesto a nivel internacional en casi todo el mundo y, en particular, en aquellos países donde la Fundación está presente. Este índice lo ha creado la Iniciativa de Desarrollo Humano y Pobreza de Oxford (OPHI).

La pobreza multidimensional

Queremos conocer al emprendedor en todas sus dimensiones, más allá de lo económico, y anclarlo a un estándar internacional”

En 2021 formamos una alianza con SOPHIA Oxford, una entidad vinculada a la Universidad de Oxford, y OPHI, que trabaja con el sector privado. El objetivo era construir un marco de medición que permitiese a la Fundación y a sus entidades elaborar un diagnóstico de algunas dimensiones de la pobreza multidimensional a la que se enfrentan nuestros emprendedores y realizar un seguimiento de su progreso a lo largo del tiempo. La FMBBVA es la primera entidad privada que diseña este índice para clientes, lo cual permite, no sólo conocer mejor su situación, sino diseñar propuestas de valor con más información para mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias.



El Índice Interno de Pobreza Multidimensional de la Fundación (IIPM-FUN)

Hemos aunado el conocimiento y experiencia local de las entidades de la Fundación con la experiencia de SOPHIA Oxford en la medición de tres dimensiones de la pobreza multidimensional. Esto nos ha permitido diseñar un cuestionario estándar para todo el grupo de entidades que conforman la Fundación (el Grupo) con el fin de construir un índice *ad hoc* comparable con los índices nacionales en esas dimensiones, poniendo énfasis en aquellas preguntas que permitan diseñar una intervención. Para ello, encuestamos a 9.102 emprendedores, una muestra representativa de cada país, que refleja la totalidad de los emprendedores atendidos.




A partir de las encuestas pudimos observar que el 24 % de los emprendedores vive en hogares en situación de pobreza multidimensional. De media, estos hogares tienen privaciones en 3,7 de los 9 indicadores. La tasa de pobreza es mayor en Banco Adopem (República Dominicana) y Financiera Confianza (Perú).

Las dimensiones más relevantes son la educación y la salud. En la primera, un 42 % de los emprendedores vive en un hogar donde un adulto no alcanzó los años mínimos de escolarización. En el ámbito de la salud hay que destacar que el 26 % de los hogares no tiene saneamiento adecuado. Si bien estas dimensiones varían por país, cabe destacar la incidencia en los indicadores de vivienda, especialmente en el acceso a Internet.

Si interviniésemos para reducir la pobreza en algunas dimensiones en cada país y asumiendo un escenario perfecto de implementación sincronizada y secuencial, podría reducirse la pobreza, por ejemplo, a la mitad (del 24 % al 11 %) tras dos intervenciones. Este dato es un punto de referencia muy aproximado que nos da una idea de la magnitud del cambio que podría lograrse en un escenario perfecto. Para ver más detalles del IPM y de la metodología aplicada, ir a [link a nuestro informe](#).



El índice interno de pobreza multidimensional

Dimensión	Indicador	Peso (%)
 Educación	Asistencia a la escuela	11,11 %
	Años de escolaridad	11,11 %
	Rezago escolar	11,11 %
 Salud	Seguro de salud	11,11 %
	Acceso al agua	11,11 %
	Saneamiento	11,11 %
 Vivienda	Hacinamiento	11,11 %
	Materiales de la vivienda	11,11 %
	Acceso a Internet	11,11 %

SOPHIA Oxford y FMBBVA



Umbral de pobreza
33,33 %



Un cliente es identificado como pobre si vive en un hogar con carencias en el 33,33 % de los indicadores

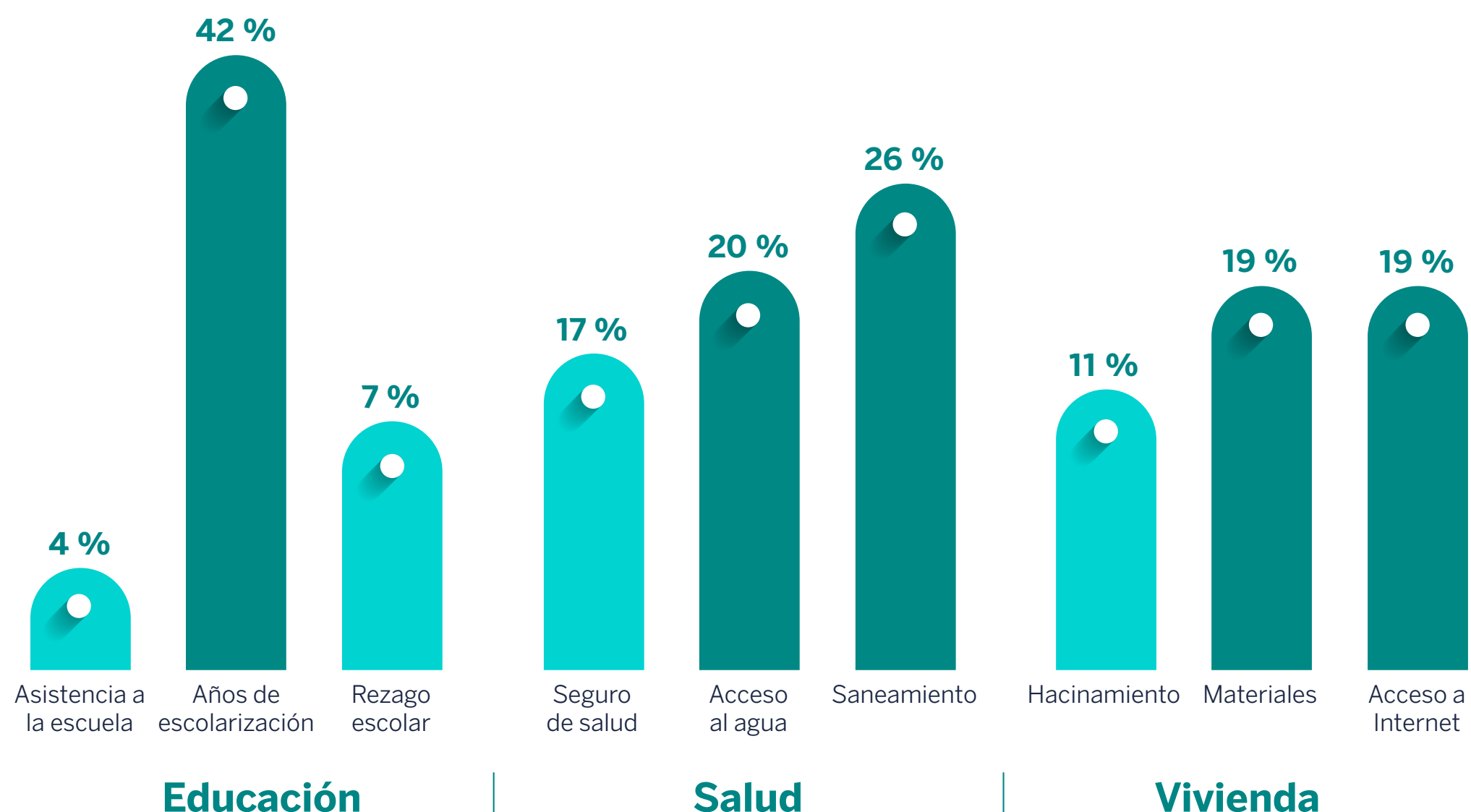
IIPM-FUN | 0,099

Incidencia (H, %)	24,2 %
Intensidad (A, %)	41,0 %



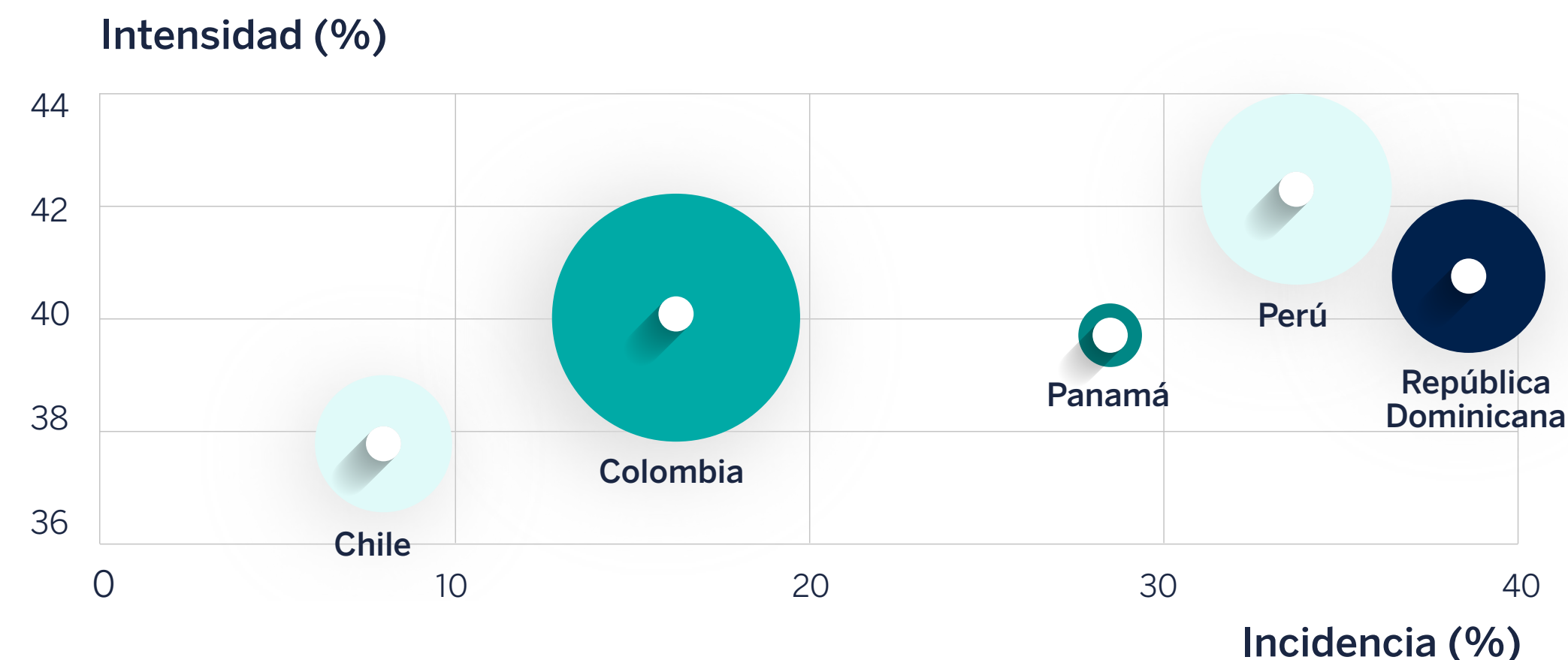
Incidencia de privaciones

Total de hogares con privaciones, por dimensión



Incidencia e intensidad de la pobreza multidimensional, por país

Total de hogares pobres y privados, por país



* Nota: el tamaño de la circunferencia representa el número total de clientes por país a diciembre de 2021. La incidencia representa el número de personas con carencias. La intensidad es el número de privaciones que tiene un hogar en la pobreza respecto al total de hogares en esta situación.

Años de escolarización, saneamiento y acceso al agua son las privaciones más comunes entre los hogares, seguido de materiales de la vivienda y acceso a internet ”

La tasa de pobreza es mayor en República Dominicana y Perú ”



A mayor conocimiento de la pobreza, mejores soluciones

Al ser un cuestionario tan exhaustivo y poder contar con los resultados finales del índice, hemos podido identificar las dimensiones prioritarias y las zonas en las deberíamos intervenir. Aunque este es un primer diagnóstico, si lo aplicamos de manera censal, podríamos realizar predicciones sobre un número específico de personas y hogares. Así se podría disminuir la incidencia de las diferentes carencias, reducir la pobreza en tres dimensiones y, consecuentemente, podríamos estimar el coste y alcance de aplicar ciertas soluciones.

Por tanto, ahora debemos adaptar aún más nuestra metodología para que las entidades microfinancieras puedan utilizarla de forma eficaz y recurrente.

Esto las capacitará para diseñar e informar activamente sobre proyectos basándose en evidencias.

De este modo, nuestro propósito y estrategia de apoyar a nuestros emprendedores en la mejora de sus condiciones de vida salen reforzados. Al introducir nuevas variables e intervenciones, este Índice de Pobreza Multidimensional supondrá una valiosa herramienta en la adopción de una visión más integral y completa sobre la pobreza.

El reto consistirá en llevar a cabo acciones lo más eficaces posibles y en encontrar los aliados clave que nos ayuden a completar estas intervenciones en el hogar.

Cómo nos enfrentamos. Nuestra visión

Las microempresas son motores importantes para el crecimiento, el empleo y la mejora de las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Para potenciar el desarrollo de los emprendedores vulnerables, resulta clave empoderarlos ofreciéndoles un acompañamiento integral que incluya el acceso a una serie de instrumentos financieros como créditos, seguros y productos de ahorro. Pero además hay que brindarles acceso a otros recursos no financieros, como formación, redes de apoyo, acompañamiento en la transformación digital de sus negocios o adaptación al impacto del cambio climático. Esto es lo que en la Fundación llamamos “Finanzas Productivas”, la principal herramienta para cumplir con nuestro propósito.

Para poder maximizar nuestro impacto positivo

y alinearlo con nuestro propósito, ponemos particular énfasis en activar dos palancas que están siempre muy presentes e integradas en nuestra operativa: la digitalización y la medición del impacto social.

El objetivo de la primera es asegurar nuestro servicio al mayor número de personas de forma más ágil y escalable. Esto lo logramos a través del desarrollo de soluciones digitales y la formación de emprendedores y empleados en habilidades tecnológicas, que combinamos con la integración de los datos en nuestra operativa y una cobertura de Internet mejor y más amplia en las zonas en las que trabajamos.

La segunda palanca se apoya en un sistema de métricas cuantitativas y cualitativas. Este

sistema analiza de manera detallada, sistemática y periódica los cambios que experimentan los emprendedores en sus negocios y su calidad de vida a través de su relación con nuestras entidades. Estos análisis se basan en el conocimiento de los emprendedores, de sus necesidades y de los productos y servicios más adecuados para su desarrollo. Es así como vinculamos la oferta de valor con el desempeño social. En la Fundación analizamos este desempeño, pero no atribuimos la causalidad de los impactos. Lo que buscamos es maximizar el progreso de cada emprendedor.

Nuestro sistema de medición de impacto es transversal, lo que nos permite retroalimentar las propuestas y alinear al máximo la actividad de todas las entidades del Grupo con su propósito.



Digitalización y conectividad

- Soluciones digitales para clientes
- *Onboarding* digital
- Biometría
- Geolocalización
- Datos
- Soluciones de conectividad para comunidades alejadas
- Acceso a dispositivos móviles
- Formación en habilidades digitales



Medición del impacto social

- Pobreza y vulnerabilidad
- Progreso de sus negocios
- Salud financiera
- Bienestar, salud, educación, vivienda y medioambiente
- KPI (*Key Performance Indicators*)
- ESG (*Environmental Social Governance*)

Nuestro enfoque de sostenibilidad

Más allá de los ESG y alineado con los ODS

Más de dos años después de una pandemia que ha provocado restricciones de movilidad prolongadas, incertidumbre económica y ha dejado al descubierto las limitaciones de los sistemas de salud de cada país, surge una pregunta: ¿cómo podemos reconstruir más, mejor, de manera inclusiva y responder colectivamente a los desafíos globales?

Las sociedades y las economías se enfrentan cada vez más a las impredecibles, complejas y graves consecuencias de la pérdida de biodiversidad y del agotamiento de recursos, del cambio climático, la desigualdad de ingresos, la migración y otras preocupaciones ambientales y sociales. Todo ello se ve agravado por la debilidad en la gobernanza de las instituciones y las empresas, causando importantes impactos a varios niveles.

En este contexto, los legisladores de todo el

mundo están tomando medidas para cambiar las actividades económicas que tienen efectos adversos significativos y aliviar, así, las peores consecuencias. Si bien estas políticas se irán introduciendo gradualmente y tendrán pleno efecto para los participantes en los mercados financieros a largo plazo, resulta crucial desarrollar estrategias para poder hacer frente a dichos cambios a un plazo más corto.

Para ello, es necesario apuntalar el logro de una visión de desarrollo sostenible, lo que significa combinar el crecimiento económico, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental. Este concepto puede significar el camino hacia la equidad y la prosperidad en el mundo, garantizando el respeto al medio ambiente. Por tanto, adquirir esta visión holística y situarla al frente y al centro de las estrategias resulta esencial para lograr los objetivos. Dadas las necesidades de financiación que

implican, es necesario que las finanzas también sean una parte central de las estrategias para que el desarrollo sostenible pueda tener éxito

Las formas de financiación sostenible han aumentado rápidamente en los últimos años, ya que un creciente número de inversores y fondos institucionales ya incorporan en sus decisiones de inversión diversos enfoques que consideran factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

La inversión ESG significa que los inversores tienen en consideración tanto los factores financieros tradicionales como los criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Representa, además, un enfoque más holístico de la inversión, ya que tiene en cuenta el impacto en el mundo natural y la sociedad, así como cualquier potencial ganancia financiera. La idea detrás de este enfoque es que las finanzas deben apoyar

los objetivos generales de la sociedad a largo plazo en lugar de simplemente tratar de obtener retornos cortoplacistas.

Según el Foro Económico Mundial, los mayores riesgos globales en términos de impacto y probabilidad están relacionados con los ESG: fracaso de la acción climática, daño ambiental generado por el ser humano, crisis en los medios de vida y pérdida de biodiversidad*. Estos riesgos se deben tener en cuenta al diseñar estrategias de sostenibilidad. Las empresas que planifican con anticipación pueden responder de forma más eficaz a estos retos.

No obstante, no es suficiente mitigar los riesgos. Existe una necesidad imperante de aumentar el volumen y la efectividad de los recursos para que tengan un impacto social y medioambiental eficaz. El apoyo a los objetivos ESG dio un gran

* World Economic Forum, "The Global Risks Report 2021" (Junio 2021).

paso adelante en 2015, cuando los 193 países de la Asamblea General de la ONU adoptaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos establecen 17 objetivos globales interrelacionados destinados a encaminar al mundo hacia un futuro más sostenible e inclusivo.

Los ODS cubren una amplia gama de factores ESG. Los desafíos a los que se enfrenta el mundo –del cambio climático a la desigualdad– son importantes y actualmente quedan menos de ocho años para lograr alcanzar los 17 ODS que ha propuesto las Naciones Unidas.

En este sentido, la Fundación Microfinanzas BBVA está completamente alineada con los ODS, impactando a trece de esos 17 objetivos. Para más detalle, ver [Nuestro enfoque de sostenibilidad](#).

Así, el propósito de la Fundación consiste en generar un impacto en la calidad de vida de los emprendedores vulnerables que atiende, preservando la sostenibilidad ambiental, tanto en lo que se refiere a su atención directa, como al impacto de las actividades que se financian. Asimismo, busca generar soluciones que mitiguen los impactos a los cuales se enfrentan tanto ella como sus clientes. Existe, por tanto, la necesidad de alinear las metas de desarrollo con las capacidades de la Organización y de adaptarlas a los distintos marcos de actuación. Esto permitirá definir una hoja de ruta que se pueda cumplir en todos los ámbitos. Los criterios ESG son un marco que refleja esa hoja de ruta que captura el valor creado para un amplio abanico de *stakeholders*.

La sostenibilidad está implícita en nuestro propósito: aspiramos a un desarrollo sostenible de las personas (a largo plazo, en todas las dimensiones) ”

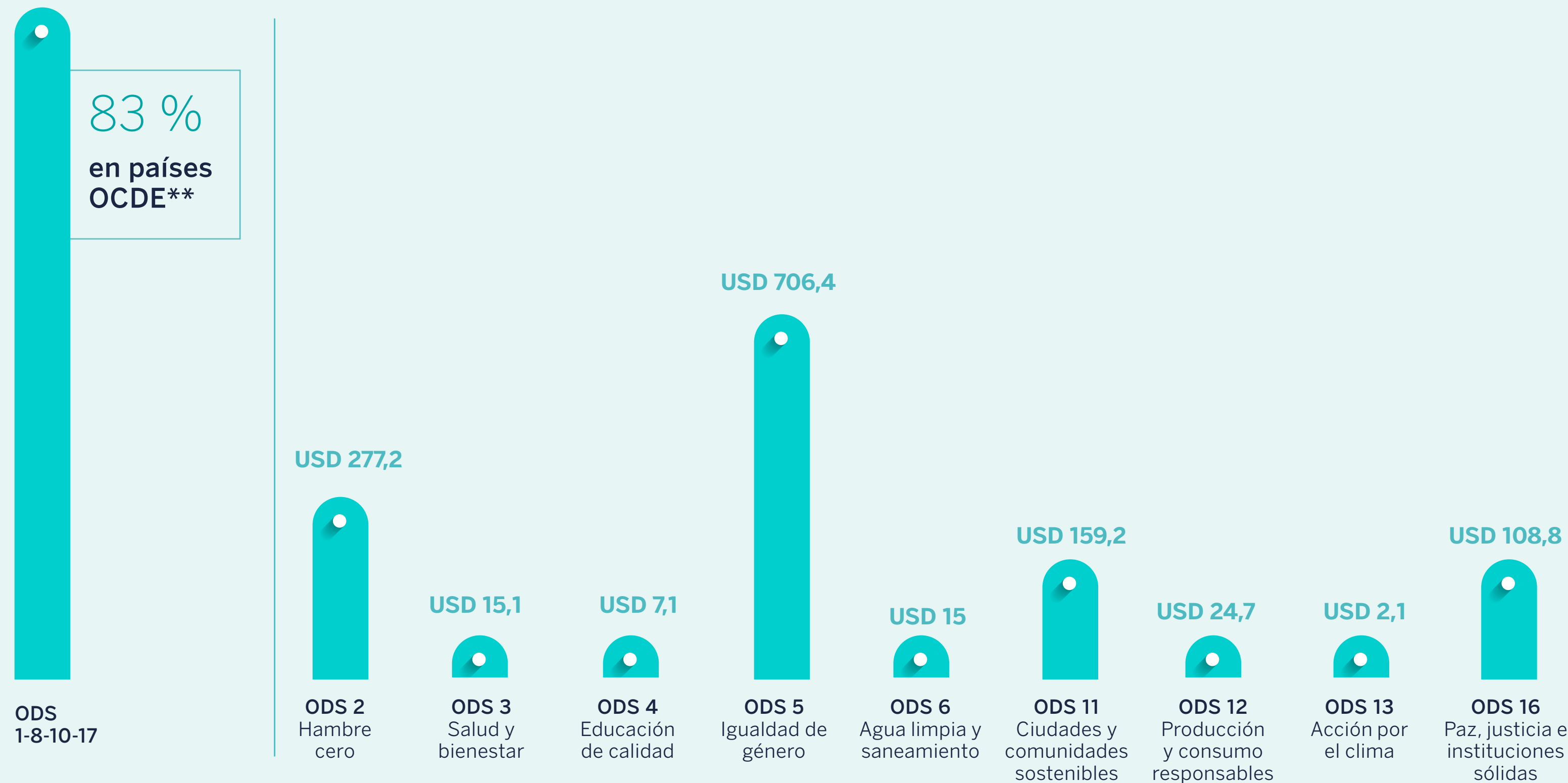
Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)





La aportación en 2021 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Monto desembolsado en 2021*



* Créditos desembolsados en 2021 para cada objetivo.

** Peso del monto de crédito desembolsado en países de la lista que publica el CAD de la OCDE con los socios elegibles para recibir la Ayuda Oficial al Desarrollo (Colombia, Perú, República Dominicana y Panamá).

Nuestro enfoque de sostenibilidad, enmarcada en los ESG

En el caso de la Fundación Microfinanzas BBVA y de sus entidades, la dimensión social se encuentra en el núcleo de su razón de ser y de sus acciones. Nuestros emprendedores y público objetivo tienen bajos ingresos y un acceso limitado o inexistente al sistema financiero. Además, son los más expuestos a los impactos de un cambio climático que amenaza con tener consecuencias devastadoras en sus vidas.

En este sentido, nuestra actuación está dirigida a mitigar los factores de exclusión financiera y social, así como a dotar a esta población de un conjunto de productos que les permita aumentar su resiliencia frente al cambio climático, mejorar su interacción con el medio ambiente y sus condicio-

nes de vida. Todo esto lo desarrollamos dentro un marco de gobernanza que vela por el cumplimiento de nuestra misión y principios éticos y establece conductas adecuadas, fomentando la diversidad, la igualdad y mejores prácticas laborales, e imprimiendo la menor huella de carbono posible en nuestras actuaciones y su reducción sustancial en los próximos años.

Por tanto, los ESG pasan de ser un marco a una guía estratégica que permite alinear las actuaciones con las metas últimas de impacto los ODS. Por su propia naturaleza, que genera impacto social, se encuentra sobrerrepresentada en la dimensión social. Para más detalle, ver [Nuestro enfoque de sostenibilidad](#).

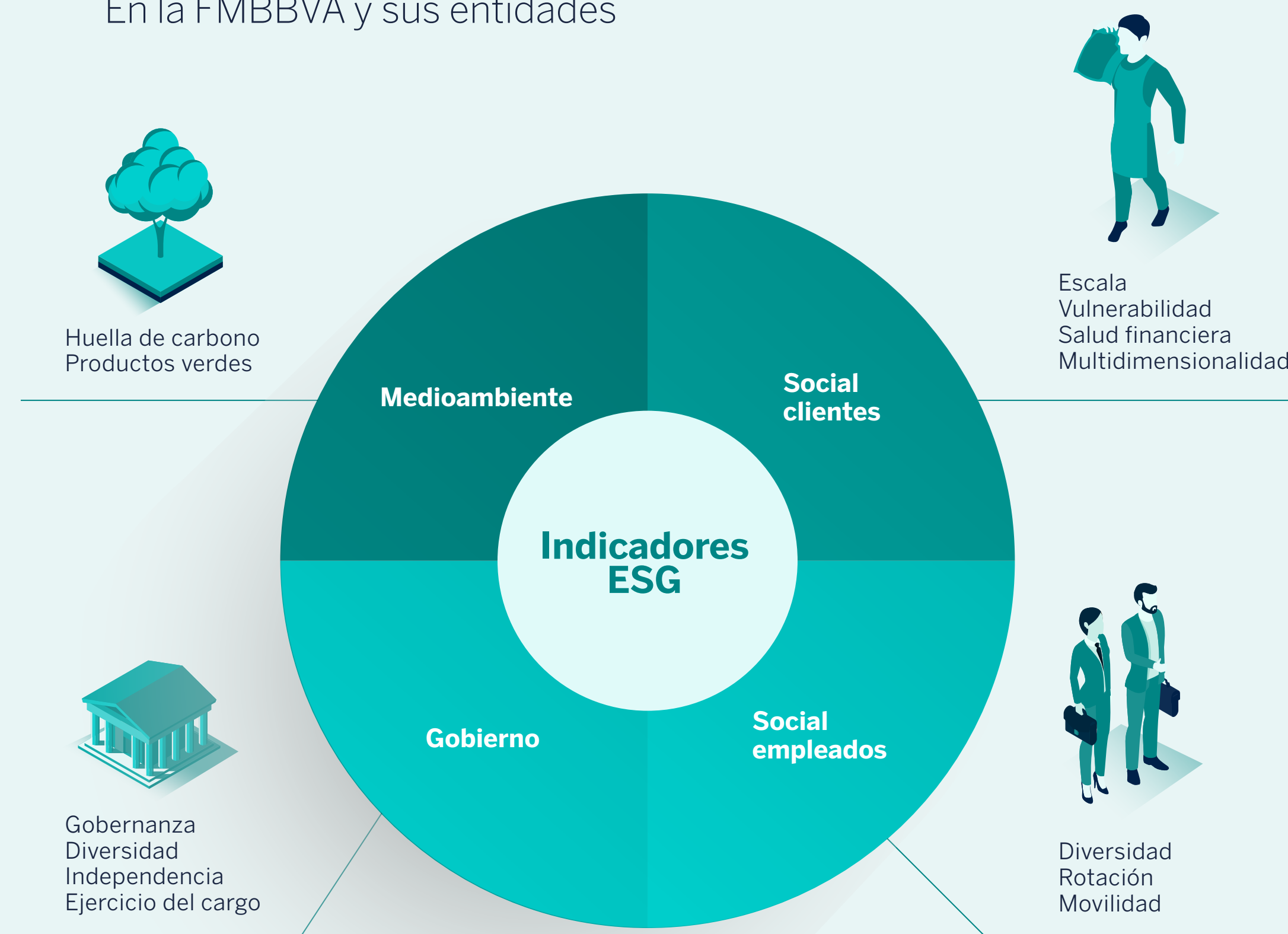
Para 2025

4,5 millones de clientes

€ 7.000 millones desembolsados

Alineados con indicadores ESG

En la FMBBVA y sus entidades



02

Nuestro camino en 2021

Resiliencia. Avanzamos sin dejar a nadie atrás	18
Digitalización para progresar	29
De las finanzas al bienestar del hogar	36
Respetando el ecosistema	56



Resiliencia. Avanzamos sin dejar a nadie atrás

En 2021, en línea con nuestro compromiso de apoyar a las comunidades y emprendedores -como demostramos durante los episodios más severos de la pandemia- la Fundación se enfrentó a un escenario aún incierto.

La introducción de las vacunas contra la COVID-19 trajo consigo una cierta normalidad en la región y se observó una leve recuperación económica. No obstante, la pandemia continuó impactando en la actividad de los emprendedores a través de nuevas olas de contagio y de las consiguientes restricciones que imponían las autoridades para su contención. Adicionalmente, se sumaron nuevos factores de inestabilidad, como los conflictos

sociales o las crisis políticas en algunos de los lugares en los que operamos*.

En este escenario de incertidumbre y de mayor riesgo, la demanda de crédito se ha ido incrementando a medida que las restricciones de movilidad se han ido eliminando y la necesidad de reactivación ha ido en aumento.

En 2021 continuamos con nuestro propósito de facilitar servicios financieros a emprendedores. Al tratarse de un escenario de mayor riesgo, adecuamos progresivamente nuestras políticas a la nueva realidad, permitiendo así un crecimiento y recuperación más ordenados.

* Inestabilidad social; protestas sociales y paros en Colombia (abril-junio 2021); manifestaciones por las elecciones en Chile (noviembre-diciembre 2021).

Nuestro reto global en 2021 ha sido apoyar a los emprendedores como mejor sabemos: facilitándoles acceso a las finanzas productivas, pero en un escenario totalmente distinto”



Ante el nuevo escenario, las entidades de la Fundación apoyaron a dos tipos de emprendedores: activos y afectados.

Los emprendedores activos

Los emprendedores activos eran (i) los que empezaban un negocio desde cero -aquellos que lograron reinventarse o cambiar el ramo de actividad al que se dedicaban- y (ii) los que poco a poco habían ido reactivando su negocio de siempre.

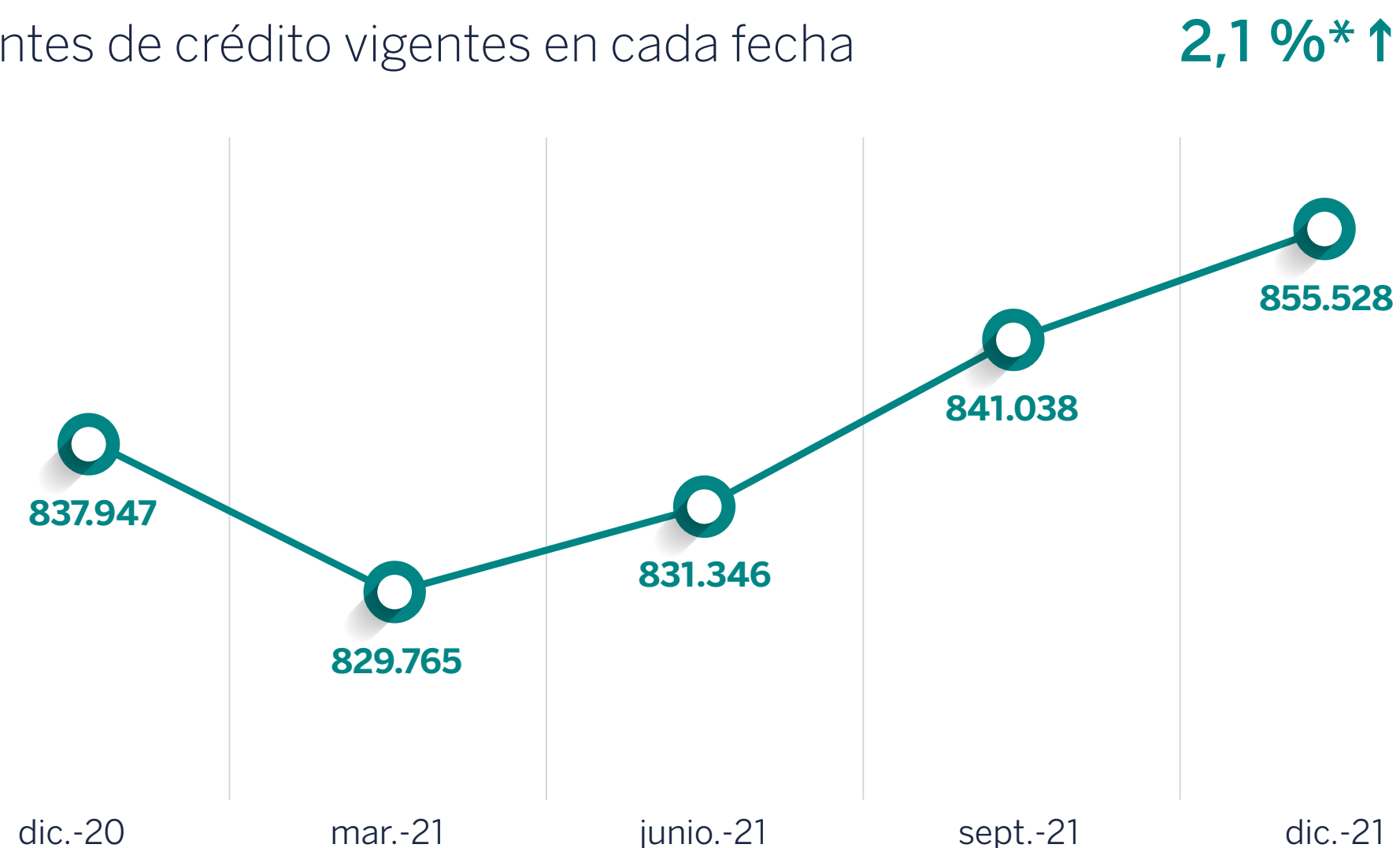
Los emprendedores afectados

Los emprendedores afectados fueron todos aquellos que vieron mermados sustancialmente sus ingresos o tuvieron que cerrar sus negocios. Los de esta segunda categoría, además de quedarse sin fuente de ingresos recurrentes con los que hacer frente a sus necesidades, tampoco podían cumplir con las obligaciones financieras contraídas.



Número de clientes de crédito

Clientes de crédito vigentes en cada fecha



* Variación respecto a 2020.

Al inicio de 2021, la Fundación encaraba un escenario complejo. Junto a la mayor demanda de créditos, fruto de la necesidad de una rápida recuperación de los emprendedores tras el embate de la pandemia, surgían factores de gran incertidumbre.

En este contexto, las entidades de la Fundación atendían con créditos a más de 855.000 emprendedores al cierre de 2021, un aumento

de casi un 3 % respecto a 2020, lo cual refleja la reactivación de los pequeños negocios.

La actividad crediticia se ha centrado en impulsar el acceso al crédito, un elemento clave para apalancar la recuperación de los emprendedores. Pero también en apoyar, a través de soluciones flexibles, a quienes continuaban sintiendo el impacto de la pandemia.



Apoyamos la reactivación cumpliendo nuestro propósito

Microcréditos de calidad y sostenibles

- / Adaptamos progresivamente nuestras políticas de crédito para adecuarlas a la nueva realidad y permitir un crecimiento y recuperación ordenados, en un escenario de mayor riesgo.
- / Apoyamos la reactivación gestionando proactivamente los fondos con garantía gubernamental.



Aportamos soluciones a los clientes más afectados

Avanzar sin dejar a nadie atrás

- / Para aquellos más afectados, analizamos cada caso para adaptar nuestra metodología y dar a cada cliente la solución más adecuada y sostenible ante el vencimiento de prórrogas y los diferentes ritmos de recuperación. Diseñamos nuevos formatos de flexibilidades de pago para nuestros clientes.



Nos adaptamos a un escenario nuevo y cambiante

Escalar nuestra capacidad de apoyo con nuevas herramientas e infraestructura

- / Desarrollamos e incorporamos en tiempo récord nuevas herramientas de normalización y digitalización en los sistemas.
- / Nos apoyamos en la tecnología para la gestión de necesidades de nuestros clientes.
- / Reforzamos la gestión del riesgo operativo y de la continuidad del negocio.

Aplicamos una gestión adaptada al nuevo entorno de recuperación y a los distintos ritmos de los propios emprendedores y de los países donde estamos presentes”

Apoyamos la reactivación con microcréditos sostenibles y de calidad

Una de nuestras prioridades ha sido continuar cumpliendo nuestro propósito de atender de forma ágil a los clientes que necesitaban recursos financieros para reactivar o reinventar sus negocios. Todo ello sin descuidar su situación crediticia ni la sostenibilidad de las entidades.

Para ello, a lo largo de 2021 revisamos de forma continua nuestros modelos y procesos de aprobación y otorgamiento, adecuando nuestras políticas a la nueva realidad:

Revisamos de manera integral las políticas de crédito, adaptándolas a los distintos comportamientos y personalizando nuestra oferta según las características de cada sector, geografía y producto.

Eliminamos progresivamente las restricciones a la colocación establecidas en plena pandemia, priorizando la recuperación de la economía local.

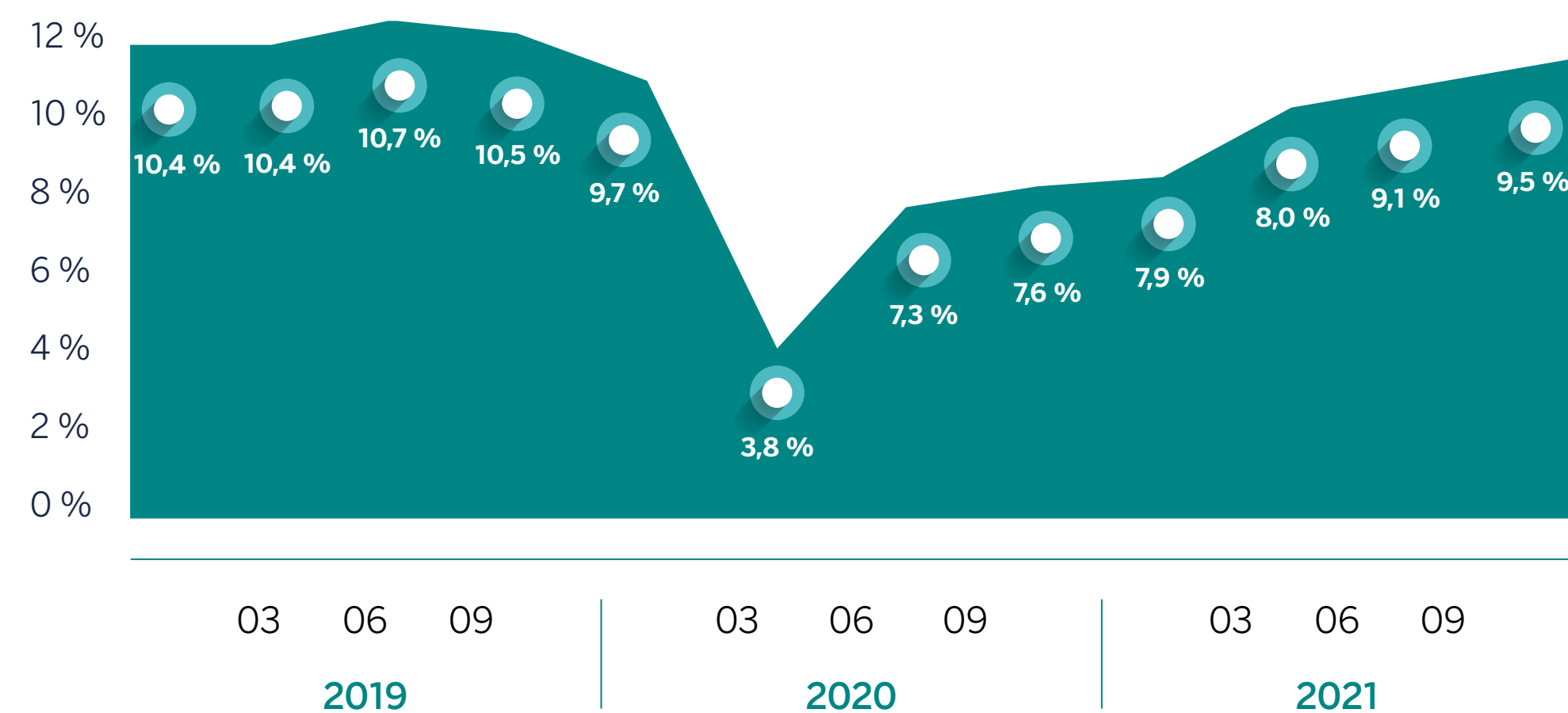
Reactivamos las campañas de créditos preaprobados —aquellos concedidos a los mejores clientes por su buen comportamiento*— dirigidas a nuestros clientes de Colombia y Perú, ajustando la metodología a la realidad del momento.

Gestionamos de forma proactiva la canalización de ayudas gubernamentales a través de la colocación de fondos con garantías públicas destinados a la reactivación.

* Disponibilidades automáticas de crédito para clientes con excelente historial crediticio y capacidad financiera, para su aceptación y formalización “express”.

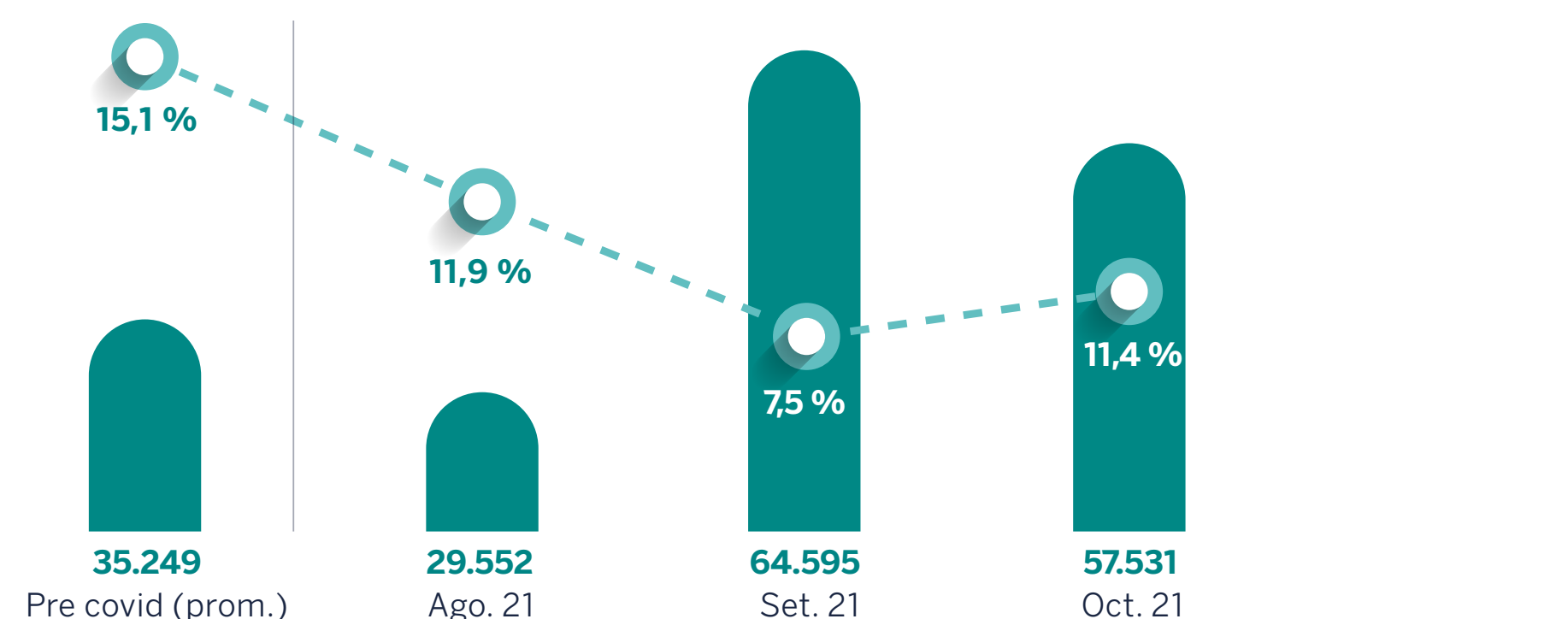
Índice de recaudo

Promedio trimestral



Evolución 2019-2021 del índice de recaudos sobre inversión crediticia, datos agregados de las entidades de la FMBBVA.

Créditos preaprobados y demanda de los mismos



Evolución del número de clientes potenciales para la colocación de créditos preaprobados (clientes con buena situación y capacidad crediticia), y evolución de la tasa de efectividad de las campañas (aceptación y formalización del crédito ofrecido como preaprobado). Media ponderada de la efectividad y clientes potenciales por país.



Gestionamos de forma proactiva la canalización de ayudas gubernamentales a través de la colocación de fondos con garantías públicas destinados a la reactivación”

Saldo de cartera con garantías

Al 31/12/2021

Agregado, miles de euros	147.042
Financiera confianza	27.673
Bancamía	119.419
% sobre cartera total FMBBVA	14,5 %

Saldo remanente de los créditos desembolsados bajo los programas de garantías gubernamentales, a cierre del 2021.

Desembolsos con garantías de gobiernos

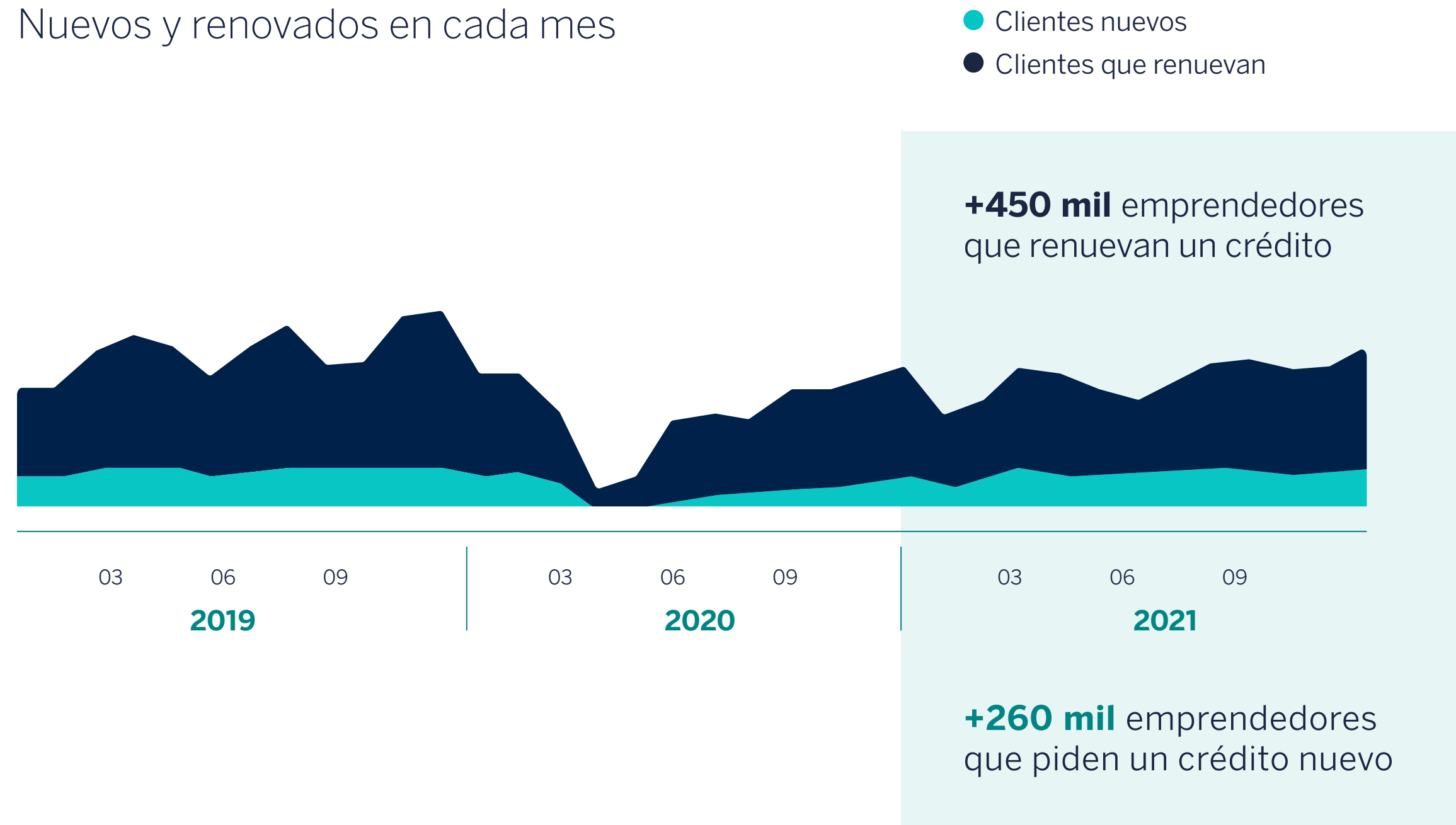
Acumulados, años 2020 y 2021

	Año 2020		Año 2021	
Agregado, miles de euros	148.553	29,68 %	59.309	7,62 %
Financiera confianza	36.352	12,60 %	225	0,04 %
Bancamía	112.201	52,92 %	50.084	23,83 %

Monto acumulado de desembolsos realizados bajo los programas de garantías gubernamentales, y porcentaje sobre los desembolsos totales del período en Financiera Confianza (Créditos FAE, FAE Mujer, Reactiva y Garantía COVID-19), y en Bancamía (créditos garantizados por el Fondo Nacional de Garantías (FNG), Fondo Agropecuario de Garantías (FAG), y Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)).

Flujo de clientes

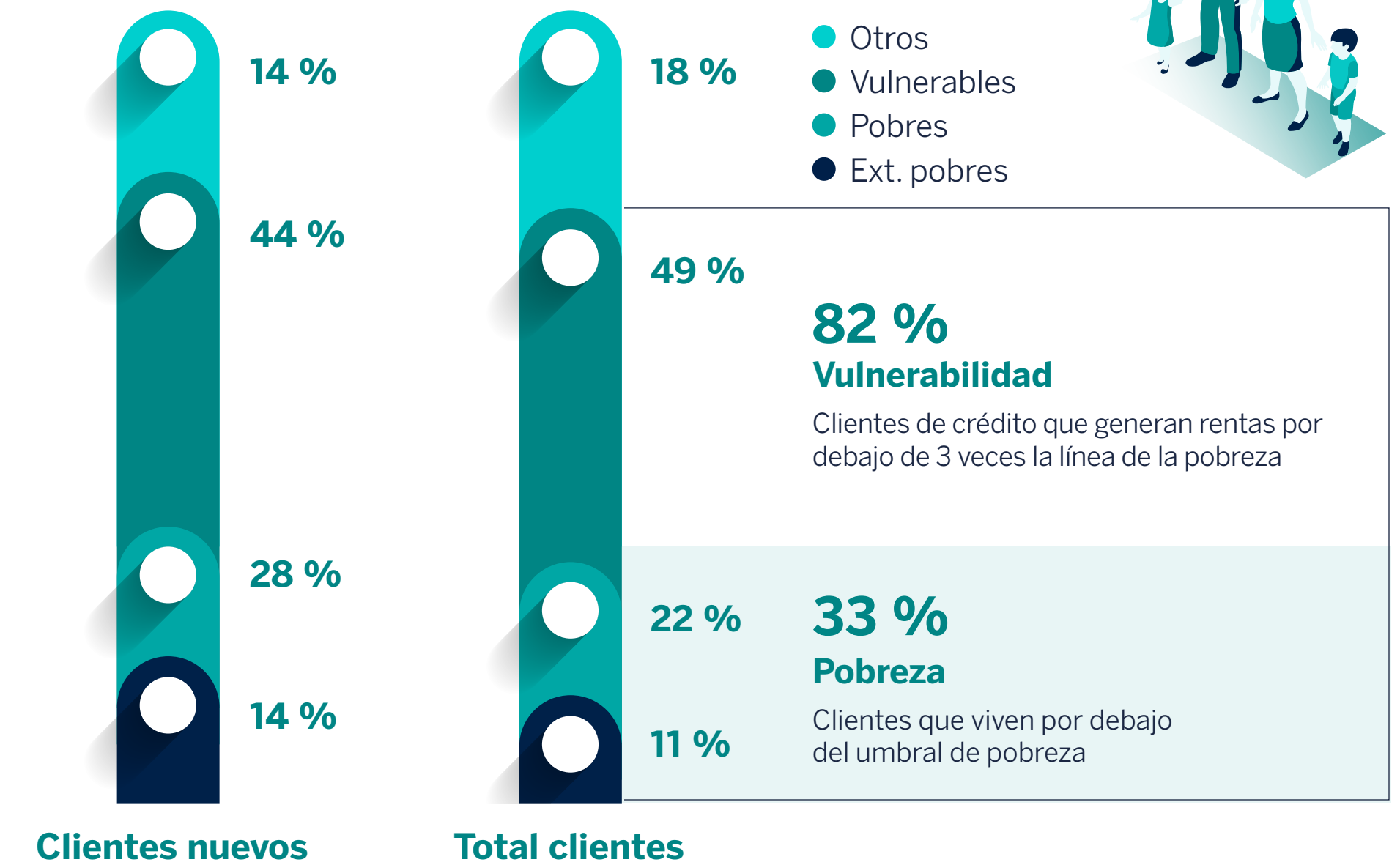
Nuevos y renovados en cada mes



La puesta en marcha de todas estas políticas y procesos nos ha permitido contribuir a la evolución positiva de los desembolsos en 2021, logrando atender a más emprendedores. Aunque no alcanzamos el volumen de los años previos a la pandemia, nuestro fomento de la reactivación asegura un crecimiento sostenible.

Vulnerabilidad económica

Clientes de crédito nuevos y total



Vulnerabilidad social

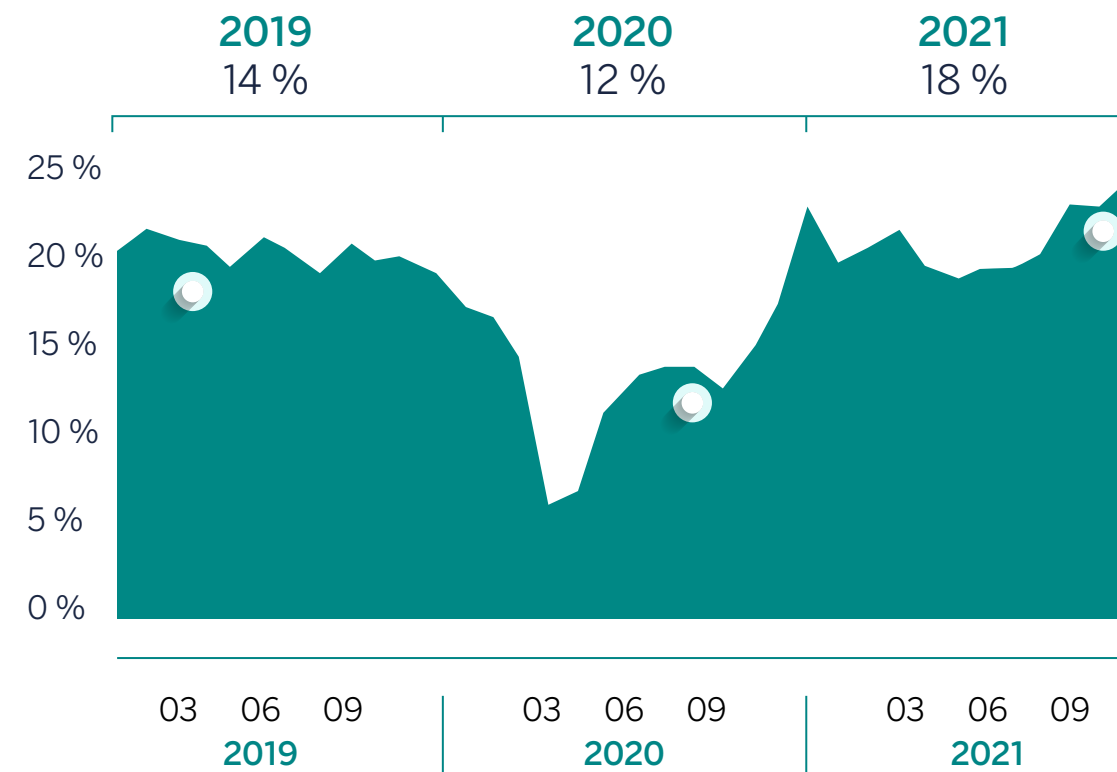
Total clientes de crédito, a 31.12.2021





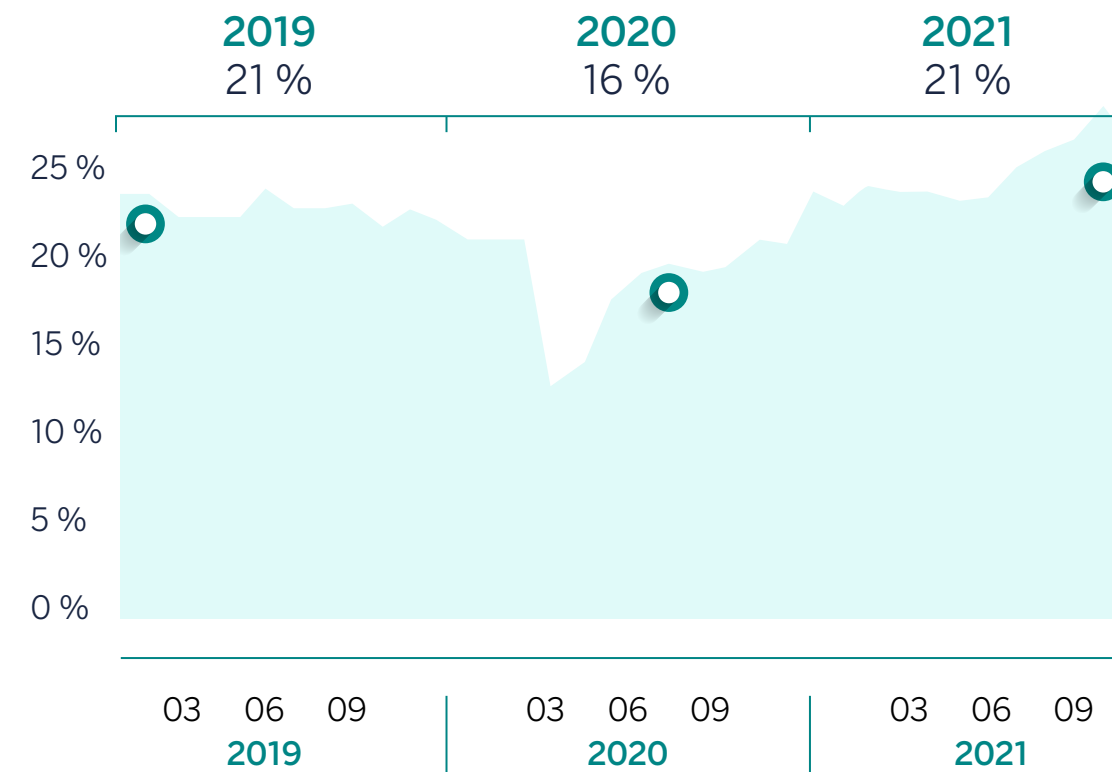
Crecimiento en ventas

Emprendedores que han renovado un crédito



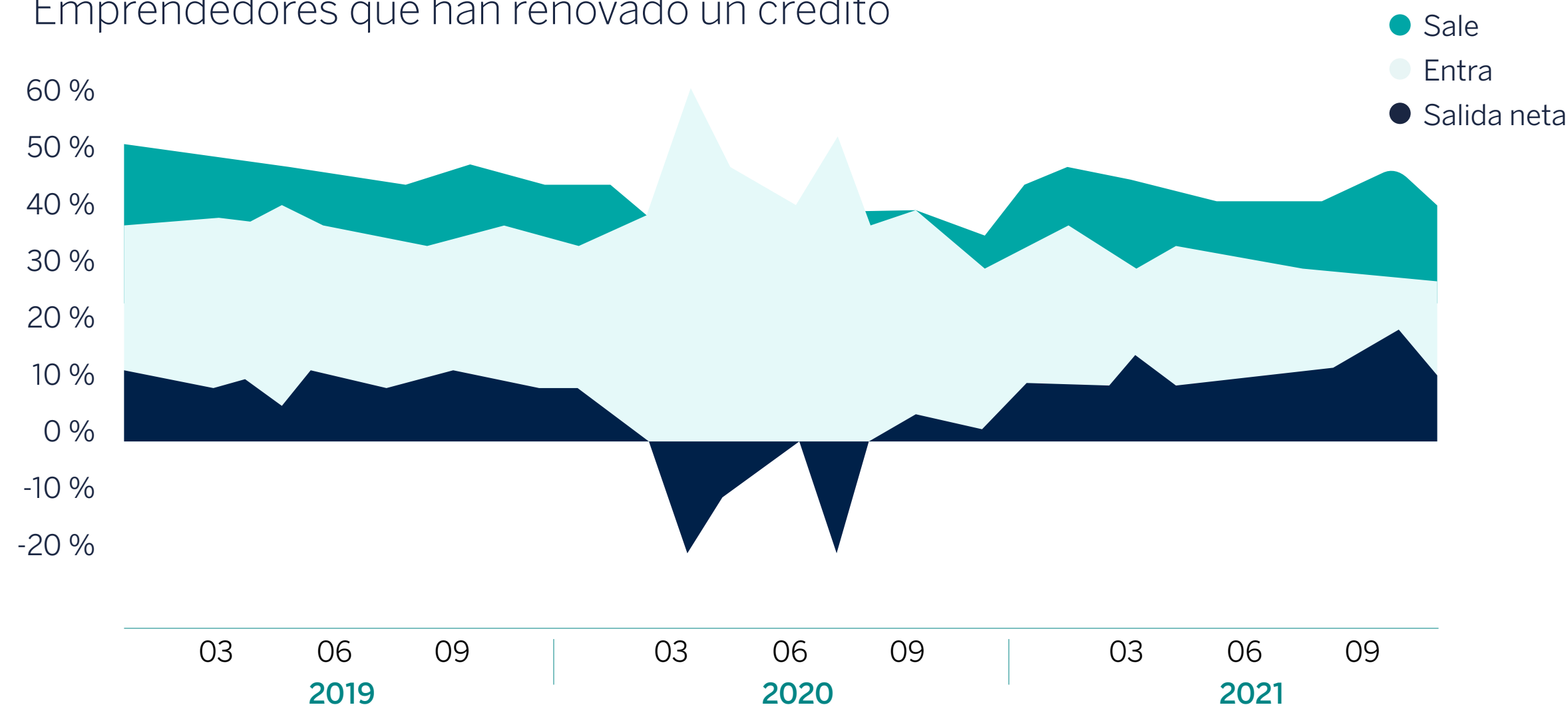
Crecimiento en excedentes

Emprendedores que han renovado un crédito



Reducción del segmento de emprendedores en situación de pobreza

Emprendedores que han renovado un crédito



Apoyamos la reactivación con microcréditos sostenibles y de calidad

En 2021 más de 450.000 emprendedores renovaron su crédito con entidades del Grupo (un 18 % menos que en 2019) y 260.000 eran emprendedores nuevos*. De los nuevos emprendedores atendidos, un 85 % se encontraba en situación de vulnerabilidad económica y un 29 % bancarizados, sin incluir a Chile (aquellos emprendedores que entran al sistema financiero formal por primera vez gracias a las entidades de la FMBBVA).

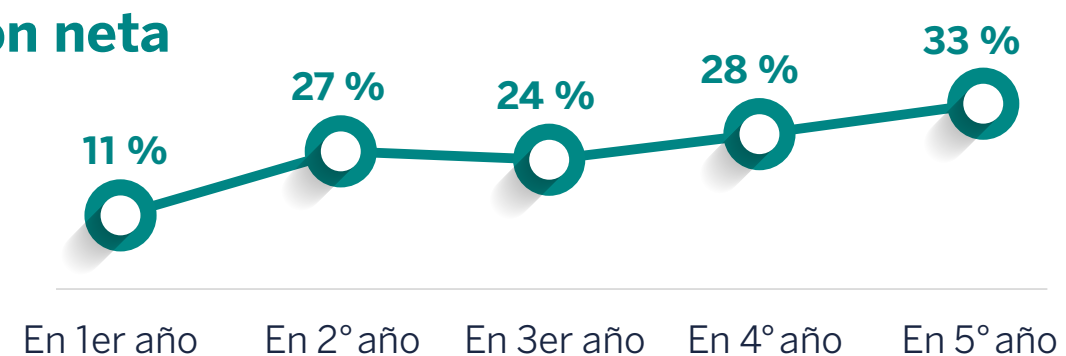
Se comenzó así a normalizar el *shock* inicial de la pandemia entre los emprendedores, que han recuperado el crecimiento de sus negocios, tanto en ventas como en excedentes. Esto, a su vez, ha generado una reducción del segmento de clientes pobres, que había aumentado en 2020 como consecuencia de la pandemia.

* Debido al efecto de la pandemia, de abril a junio 2020, aproximadamente, no se desembolsaron créditos a clientes nuevos; pero a medida que fueron reabriéndose las economías, se les ofrecieron.

Cambios en el segmento de pobreza

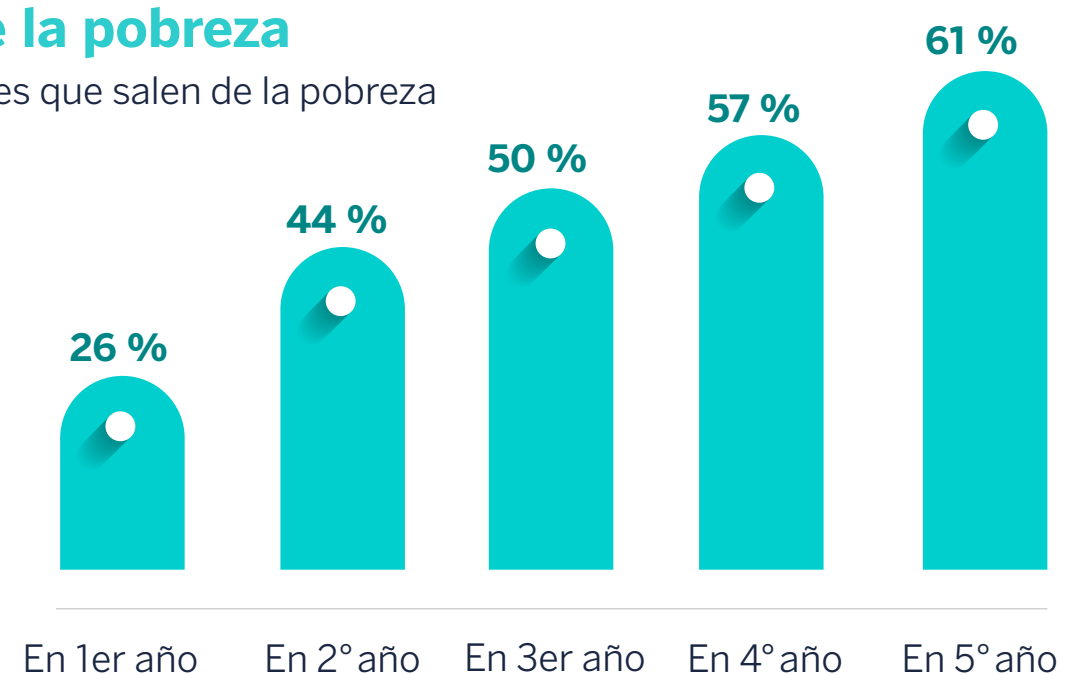
Emprendedores que han renovado un crédito

Reducción neta



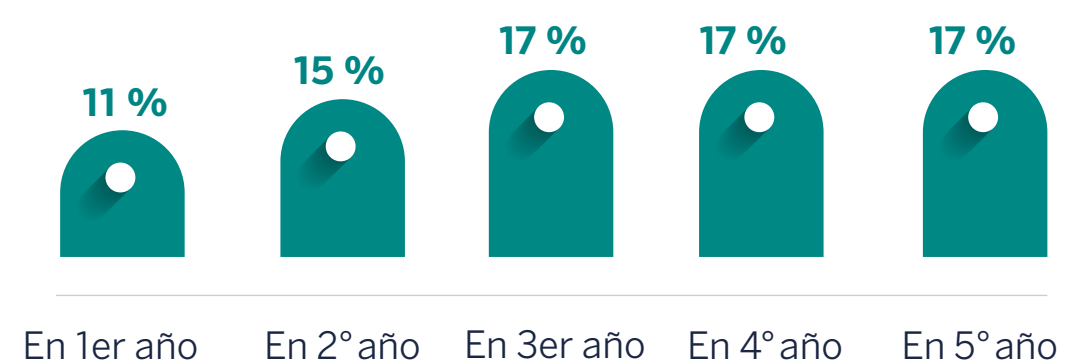
Salida de la pobreza

Clientes pobres que salen de la pobreza



Entrada en la pobreza

Clientes no pobres que entran en la pobreza



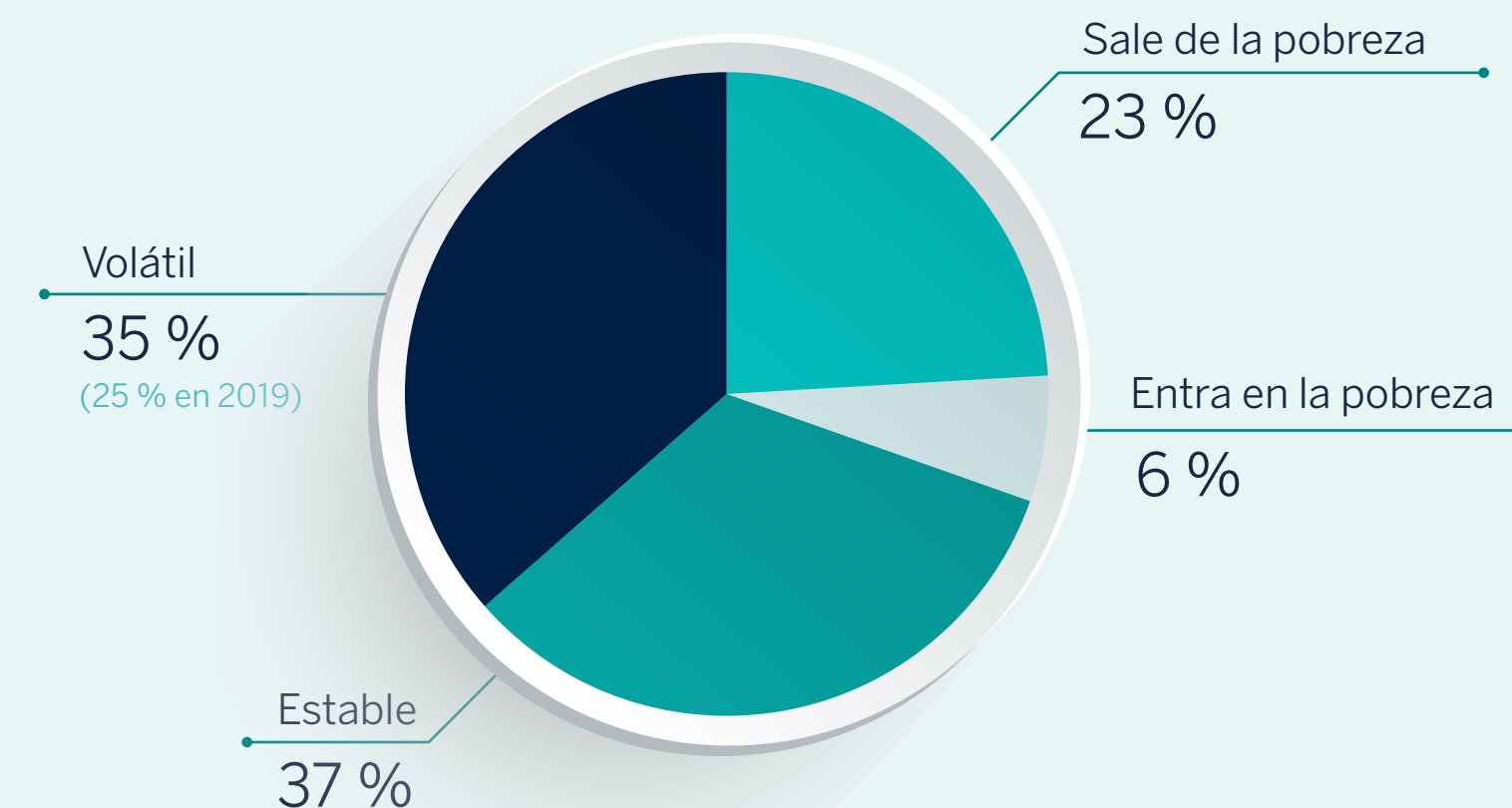
El crecimiento de los ingresos (según se ve anteriormente) ha permitido que tras dos años de relación con la entidad, uno de cada tres emprendedores (de media) genere ingresos suficientes para salir de la pobreza.

Efectivamente, la inestabilidad de sus ingresos había aumentado. Sin embargo, la inestabilidad de los ingresos de los emprendedores ha aumentado: el 35 % era volátil en 2021 frente a un 25 % en 2019 antes de la pandemia; es decir, el número de emprendedores que ha cruzado la línea de pobreza más de una vez ha aumentado.

Dado que todavía algunos emprendedores se veían afectados en 2021, hemos aumentado nuestra oferta de soluciones financieras personalizadas dirigidas a aquellos que no podían hacer frente al pago de sus créditos por haber visto afectada su capacidad de pago. En este sentido, el conocimiento que hemos adquirido de los niveles de afectación de cada uno de nuestros clientes a nivel individual, nos ha permitido evolucionar e incluso diseñar nuevas soluciones que se adaptan a las diferentes situaciones crediticias a las que se enfrentan.

Aumenta la inestabilidad de ingresos

Emprendedores con más de cinco créditos por segmento



Plan de acompañamiento

Periodos de gracia

Segmentación

- Reducción de cuota
- Más plazo
- Nuevo periodo de gracia
- Cuotas variables

Nuevas soluciones

- Reestructuras con reducción de tasas
- Condonación, ajuste de la tasa, nuevos fondos

Volátiles: Emprendedores cuyos negocios generan excedentes tan inestables que cruzan al menos dos veces la línea de pobreza a lo largo de cinco créditos.

Aportamos soluciones especiales a los emprendedores más afectados

Al inicio de 2021, 65.372 créditos otorgados por las entidades de la Fundación contaban con algún tipo de modificación de sus condiciones, algo necesario para que los emprendedores pudieran hacer frente a los pagos. Esta cifra se redujo a 9.390 a finales del mismo año.

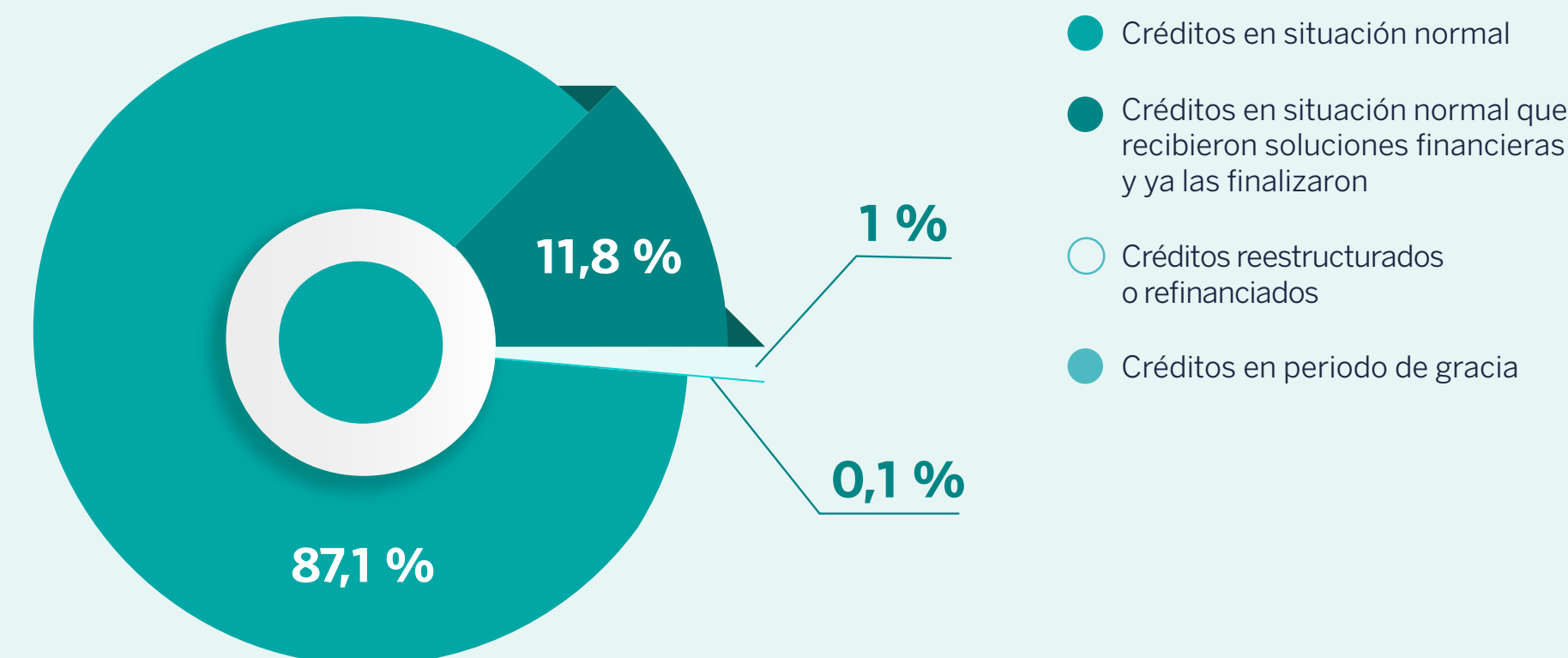
El compromiso con el propósito de la Fundación ha consistido en reconducir de forma responsable y transparente la situación financiera de aquellos emprendedores que siguen afectados, una situación que ha ido aflorando durante el año tras el vencimiento de las ayudas. Para ello, aplicamos una gestión adaptada al nuevo entorno de recuperación y a los distintos ritmos de los propios emprendedores y de los países donde estamos presentes.

Lamentablemente, algunos de ellos no pudieron reactivar sus negocios. Con el fin de no afectar aún más su economía familiar y evitar su exclusión del sistema financiero por el deterioro definitivo de su situación crediticia, nuestra prioridad fue, en estos casos, facilitar la cancelación de sus obligaciones de la mejor manera posible.

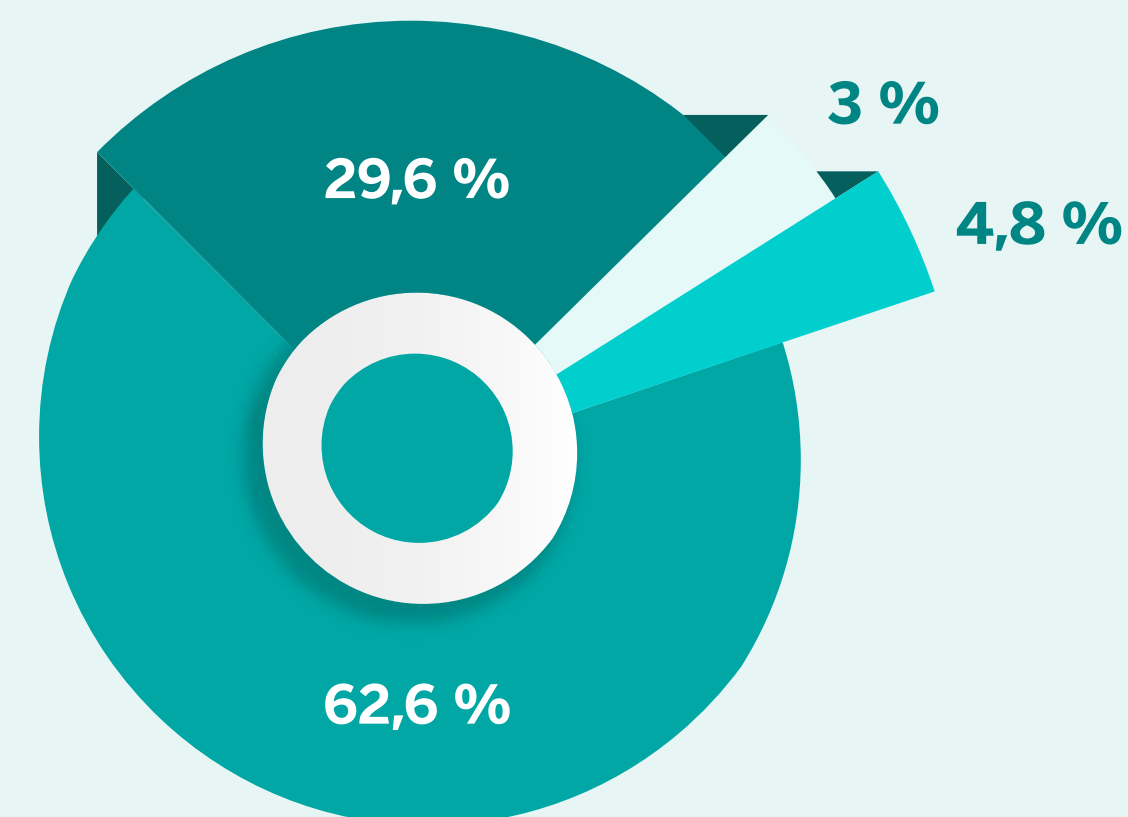
Para ello, elaboramos planes de condonación y descuentos de deuda dirigidos a más de 11.619 clientes, que pudieron cancelar, en condiciones excepcionales, el 100 % de sus obligaciones con nuestras entidades. En otras palabras, ayudamos a evitar que todos ellos fueran excluidos del sistema financiero por impago.

Composición de la cartera crediticia

Diciembre 2021



Diciembre 2020



Adaptación proactiva a la nueva realidad:

Nuevas herramientas e infraestructuras

En 2021 el escenario para los emprendedores atendidos por nuestras entidades se mantuvo cambiante e incorporó nuevas amenazas, ante las que era necesario responder con herramientas distintas y con soluciones tecnológicas. Y resultaba imprescindible hacerlo desde una sólida posición de liquidez y con una gestión robusta y proactiva de los riesgos operativos y de continuidad del negocio. En este sentido, ha sido clave seguir impulsando el uso de las tecnologías y las herramientas digitales. Esto nos ha permitido estar más cerca de los clientes, seguir atendiendo sus necesidades, llegar hasta los más necesitados, abordar sus distintas realidades y actuar con responsabilidad frente a las restricciones a la movilidad.

✓ En este contexto, organizamos la celebración de comités de crédito virtuales, continuando así nuestra labor con la misma calidad pero sin comprometer la salud de nuestros colaboradores y clientes.

✓ Una alternativa para eliminar las barreras geográficas y optimizar las posibilidades disponibles en cada momento ha sido la creación de la figura de las visitas virtuales a clientes, en función de sus características y del tipo de crédito.

✓ En alianza con la *fintech* colombiana QNT, hemos desarrollado un proyecto piloto que nos permitirá reconducir la situación de aquellos deudores que fueron castigados (excluidos del sistema financiero por impago), brindándoles una nueva oportunidad para que se reincorporen al sistema financiero.

✓ Desarrollamos el crédito digital y hemos continuado ampliando nuestra presencia con las apps Asesor y Corresponsal, y con la app y web Cliente. Así hemos logrado facilitar la operativa a los clientes y estar a su servicio sin limitaciones de tiempo y lugar.

✓ Establecimos controles automáticos de nuestras políticas y metodologías de crédito incorporándolas directamente en los sistemas y procesos en cada una de las adaptaciones que hemos realizado.

✓ Optimizamos nuestros canales de gestión internos apoyándonos en soluciones en la nube, adoptando mecanismos de autogestión, simplificando las operativas y facilitando el trabajo de nuestros empleados en este nuevo contexto.

Desplazados, migrantes y refugiados

Durante 2021, los grandes flujos migratorios internos y los desplazamientos entre países han seguido siendo parte importante de la realidad social en las geografías en las que opera la Fundación. Se han caracterizado especialmente por el aumento de la migración venezolana y su consiguiente crisis de refugiados*.

Muchas de estas personas, aun con estatus legal, viven en condiciones laborales precarias e inseguras, con salarios bajos y sin seguridad social. La pandemia les ha afectado particularmente, aumentando aún más su vulnerabilidad: desde la pérdida de empleo hasta la falta de acceso a subvenciones gubernamentales, entre otros efectos negativos.

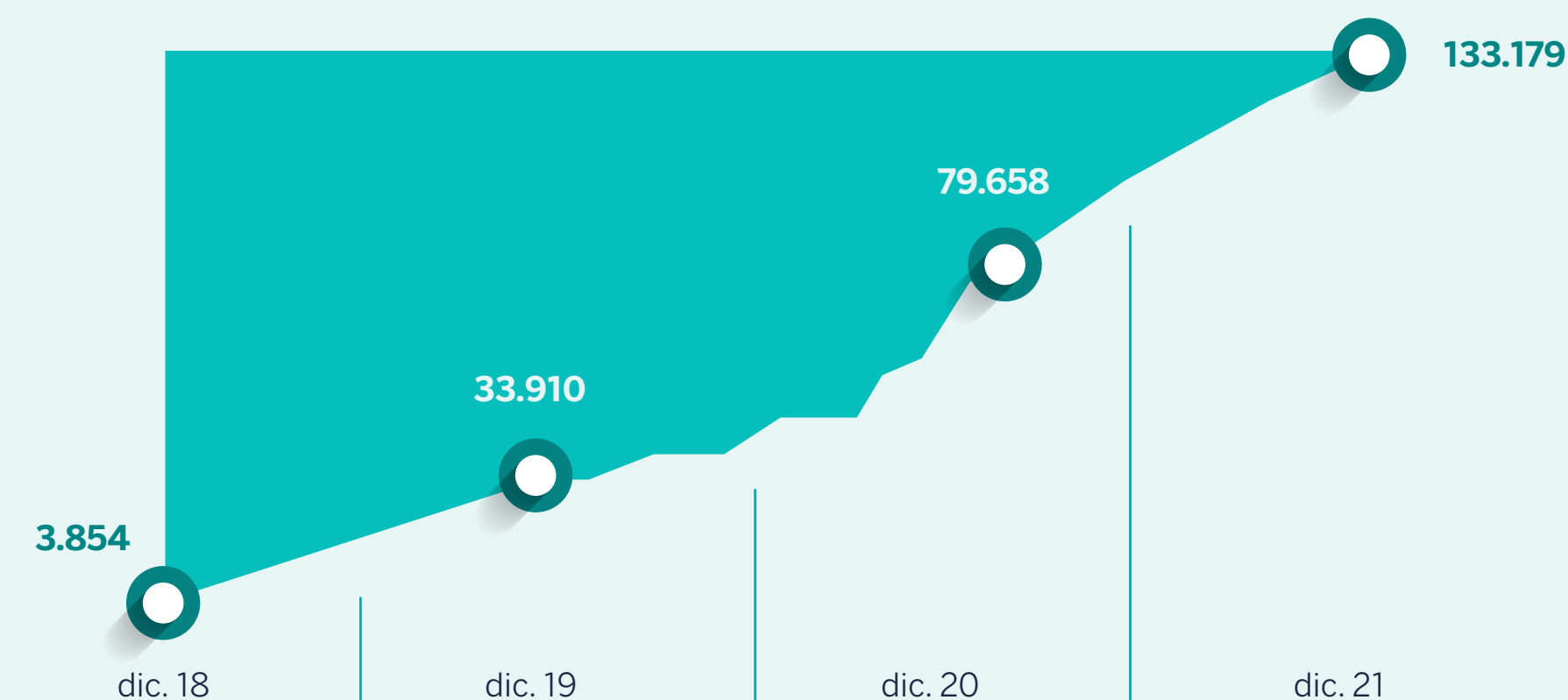
Resulta cada vez más necesario identificar y empoderar a estos segmentos –frecuentemente invisibles al estado de bienestar– para ayudarlos a progresar. La Fundación, en línea con su propósito, ha prestado especial atención a estos colectivos apoyándolos mediante la inclusión financiera y las finanzas productivas, y promoviendo así su desarrollo y bienestar.

Hasta finales de 2021, Bancamía (Colombia), Fondo Esperanza (Chile) y Microserfin (Panamá) atendieron a más de 133.000 desplazados, migrantes y refugiados a través de programas e iniciativas especializados como Empropaz (Colombia), Banca Comunal Migrante (Chile) o el programa ACNUR (Panamá), entre otros.

Dada las crecientes necesidades de estos segmentos, estos programas se han ido ampliando. Se han diseñado considerando el marco político y legal de cada país, y se han adaptado los productos y servicios a las necesidades de estos clientes, complementándolos con formación gracias al apoyo de organizaciones aliadas (gobiernos, instituciones multilaterales y ONGs). Durante todo este año, la Fundación y sus entidades han recorrido un camino de resiliencia y adaptación con el fin de trasladar su experiencia a las personas que, en circunstancias de vulnerabilidad, se esfuerzan por el progreso de sus familias. Ha sido un año de avanzar sin dejar a nadie atrás.

Migrantes y desplazados atendidos

Acumulado hasta finales de 2021



86 %

Vulnerabilidad económica



40 %

Ed. básica



17 %

Mayores >60 años



59 %

Mujeres



22 %

Entorno rural



17 %

Jóvenes <30 años

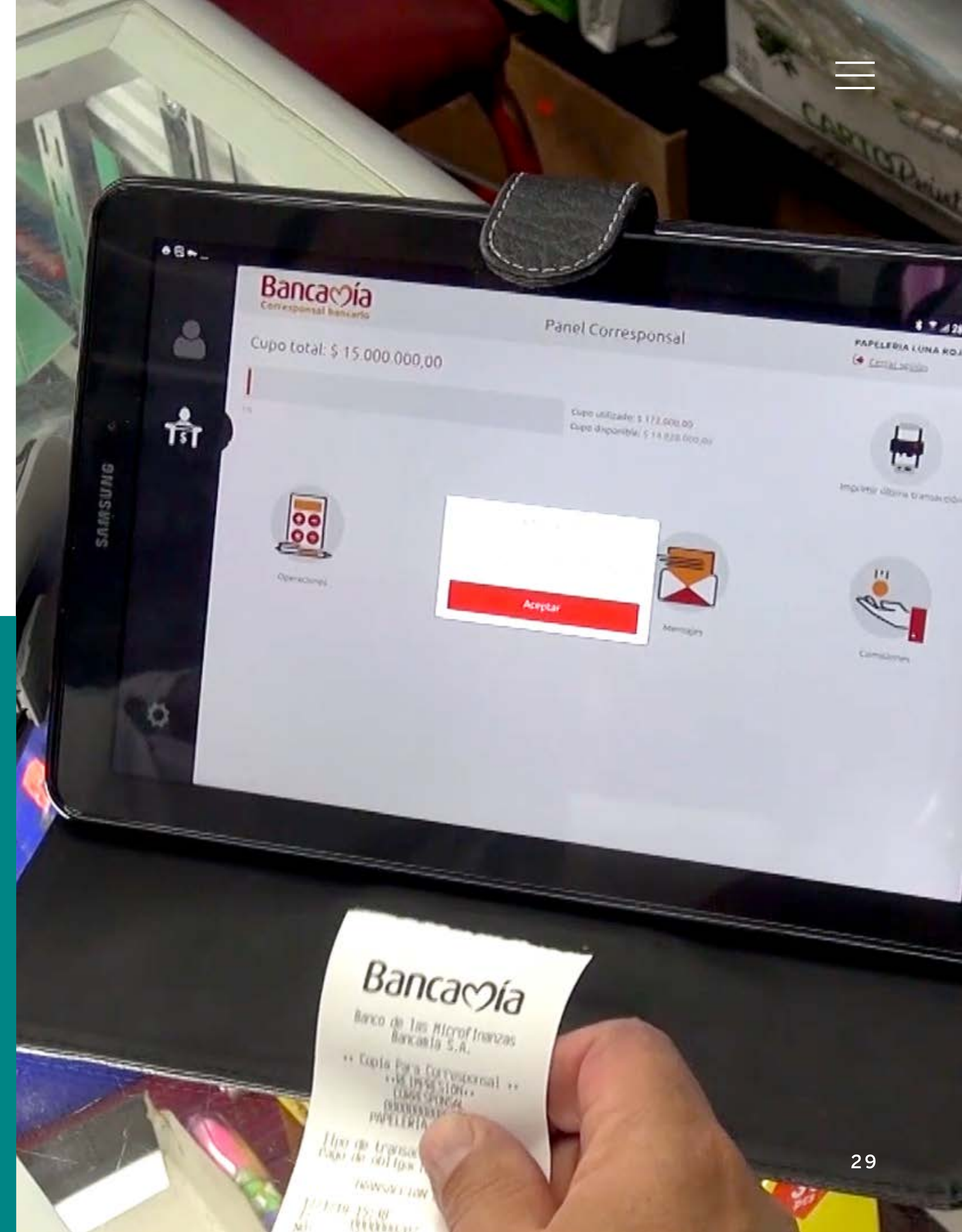
133.179 desplazados, migrantes y refugiados”

* <https://www.acnur.org/situacion-en-venezuela.html>

Digitalización para progresar

El creciente desarrollo y acceso a la tecnología digital ha hecho posible que las entidades que forman parte de la Fundación puedan ofrecer una atención cada vez más personalizada, cercana y eficiente a los emprendedores. La capacidad tecnológica de nuestros procesos y canales, junto con el conocimiento cercano

de nuestros emprendedores, nos han permitido impulsar una inclusión financiera responsable y personalizada: hemos adaptado la oferta de valor, promovido su empoderamiento y les hemos ayudado a mejorar la gestión de su negocio, su calidad de vida y la de sus hogares.



Cada vez resulta más imprescindible que la Internet de alta velocidad esté disponible y sea asequible para todos ”

Pobreza digital

En Latinoamérica todavía existen 244 millones de personas sin acceso a Internet*, una realidad que precisamos visibilizar y abordar. Por ello, en 2021, hemos comenzado a desarrollar en la Fundación el concepto de pobreza digital, evaluando tres dimensiones: asequibilidad, capacidad de uso y calidad de acceso (o conectividad).

La primera tiene que ver con los ingresos necesarios para poder tener acceso a la red mediante dispositivos y costearse los paquetes de conectividad; la segunda hace referencia a la capacidad de uso de las tecnologías (alfabetización digital); y la tercera está relacionada con la cantidad y calidad del acceso a Internet.

Bajo este enfoque, las personas digitalmente pobres no disfrutaban de los beneficios que brindan las tecnologías digitales en el ámbito de la información y las comunicaciones. Esto se debe a su falta de ingresos (restricción de demanda), ausencia de conocimientos sobre cómo se utilizan las herramientas tecnológicas. (analfabetismo digital), o por la falta de puntos de conectividad (restricción de oferta).

El problema de la oferta ha sido el más estudiado. Su solución pasa por reducir la brecha digital (desigualdades en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación) poniendo a disposición de la población medios de transmisión, teléfonos, ordenadores y conexiones a Internet.

Muchos de los segmentos más vulnerables de las sociedades donde estamos presentes han vivido en comunidades sin acceso confiable a Internet, por lo que han experimentado considerables costes sociales y económicos. La pandemia ha convertido esta brecha en una crisis profunda, ya que el trabajo, la educación, la atención médica y muchas otras facetas de la vida diaria, dependen cada vez más de la conectividad en línea. Ahora, muchas personas corren el riesgo de caer por debajo de lo que puede describirse como un “umbral de pobreza digital”.

Cada vez resulta más imprescindible que la Internet de alta velocidad esté disponible y sea

asequible para todos. Es necesario fomentar una democratización del acceso al *hardware* y *software* que las personas necesitan para aprovechar al máximo las capacidades de Internet. Asimismo, resulta crucial proporcionar las herramientas mínimas para que esto sea posible. En la medida en que el acceso digital sea masivo y asequible, se podrá potenciar el desarrollo y uso de los servicios financieros y las herramientas digitales de educación y salud, entre otras, logrando una mayor inclusión financiera y la expansión de los servicios básicos. El desafío es enorme, pero ya lo estamos abordando.

* “Conectividad rural en América Latina y el Caribe. Un puente al desarrollo sostenible en tiempos de pandemia”. BID, IICA, MS et al. 2020. <https://repositorio.iica.int/handle/11324/12896>

Conectividad remota en marcha

En enero 2021, desde Financiera Confianza (Perú) y Bancamía (Colombia), planteamos comprobar la hipótesis de que a través de la conexión a Internet podíamos promover la inclusión financiera y no financiera entre la población excluida de estos servicios.

El principal objetivo de la iniciativa fue llevar la conexión a zonas remotas y rurales sin acceso a Internet (o con acceso de muy baja calidad) y con presencia de emprendedores a quienes apoyar. Se trataba de zonas sin presencia física de las entidades de la Fundación (oficina o similar) o donde hubiera acceso limitado a servicios financieros. En el caso particular de Colombia, se hizo además hincapié en que las zonas elegidas tuvieran las condiciones de seguridad necesarias para desplazarse físicamente.

Elegimos los corresponsales bancarios (CB), dando prioridad a los puntos de abastecimiento (bodegas, farmacias, ferreterías) y a los negocios personales informales a los que, en el caso de Financiera Confianza, acompañamos para ayudarles en su formalización (obtención de licencias y Registro Único de Contribuyentes o RUC).

En cuanto a la tecnología, optamos por la conexión satelital con HughesNet, un proveedor de este tipo de servicios que opera en ambos países (Perú y Colombia). El modelo de negocio que ideamos fue el *stand*. Consiste en disponer de un *stand*/mesa plegable en el local del corresponsal y cuando el asesor de la entidad visita la zona, dos-tres veces por semana, ocupa este espacio para asesorar a los emprendedores.

* Un corresponsal bancario es un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución de crédito con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de esta, servicios financieros a sus clientes.



El propietario del local (corresponsal) percibe un pago mensual por el alquiler del espacio y la custodia del *stand*. Su actividad se puede ver incrementada al poder servir a más personas de su comunidad en su negocio.

En Colombia pusimos en marcha el proyecto piloto a mediados de junio en las comunidades de Urumita (Guajira Norte) e Illes (Nariño Sur) donde, además de dar servicios financieros, nos propusimos dar un impulso a la dimensión de educación tecnológica a través de las herramientas digitales. En el local de cada corresponsal habilitamos dos *tablets* disponibles para la comunidad, con conexión y acceso directo a la plataforma “Facilitamos su Progreso”, de Bancamía. En esta plataforma de educación financiera los usuarios in-

teresados pueden tomar cursos en línea y mejorar sus capacidades. Los corresponsales han expresado su satisfacción con esta iniciativa resaltando un mayor contacto con las personas, reconocimiento por parte de sus comunidades, y un incremento en la actividad de sus negocios.

En Perú iniciamos esta fase piloto en mayo 2021 en cuatro zonas: Cahuapanas (Pasco), Villa América (Pasco), Bajo Shambillo (Ucayali) y Bufe Pozo (Ucayali). A través del Agente Confianza Satelital (como se denomina al corresponsal) hemos logrado dar servicio en zonas rurales sin acceso previo a Internet y con poblaciones en estado de vulnerabilidad. Hemos llevado la conectividad, disminuido costes transaccionales (ahorros

entre USD 10-15 por transporte) y evitado desplazamientos de los clientes a la sucursal o a otros corresponsales, propios o terceros (que les pueden llevar hasta un día). También hemos impulsado la educación a través de la app Banca Grupal de Financiera Confianza, realizando sesiones de capacitación en educación financiera y no financiera en las comunidades. Asimismo, hemos vislumbrado la oportunidad de generar un impacto positivo en el ámbito de la salud al observar que algunas personas realizaban videollamadas a personal sanitario para realizar consultas primarias sobre síntomas relacionados con la COVID-19, por ejemplo.

A finales de 2021, este proyecto había favorecido a más de 2.000 personas en toda la

región y está permitiendo que la atención que prestamos a nuestros clientes sea mejor y más cómoda para ellos. Los beneficiarios de estos proyectos piloto coinciden en el ahorro en tiempo y dinero que supone no tener que desplazarse hasta la oficina más cercana, además de la tranquilidad de no tener que viajar con dinero en efectivo.

Este proyecto seguirá creciendo y expandiendo la conexión satelital en 2022 con 40 nuevos puntos en Perú (Financiera Confianza) y 16 en Colombia (Bancamía). Panamá (Microserfin) se suma a esta iniciativa con un proyecto piloto en la zona remota de Río Congo.

Canales digitales

Este año seguimos avanzando en el despliegue y desarrollo de nuestras tres soluciones de movilidad, permitiéndonos agilizar la manera en la que atendemos a los emprendedores: / app Asesor, con la que el equipo de la red les puede atender en su domicilio evitándoles desplazamientos a la sucursal;

/ app Corresponsal, que les permite operar con efectivo, *tablet*, u ordenador cerca de sus domicilios,

/ app y web Cliente, que les capacita para operar desde el móvil, *tablet* u ordenador evitándoles desplazamientos innecesarios a la vez que les aporta información sobre sus productos y servicios en tiempo real.

En 2021 pusimos en funcionamiento la app Asesor en Panamá y la app/web Cliente en República Dominicana y Chile.

Hemos incluido además la firma digital/ electrónica en los procesos de admisión de crédito en dos de nuestras entidades: Fondo Esperanza y Financiera Confianza.

En el caso de Perú, la firma digital se ha integrado en el proceso de crédito de la app Asesor, de tal manera que el flujo del negocio es digital de principio a fin. Ha resultado muy intuitivo y natural tanto para los asesores como para los emprendedores.

Estos últimos, una vez recibido el contrato electrónicamente, lo pueden firmar de manera segura y cómoda en cualquier lugar tras recibir una notificación en su móvil, *tablet* u ordenador. Para ello no tienen más que identificarse y proceder a la firma de los documentos.

La integración de la firma digital está prevista en Colombia (Bancamía) y República Dominicana (Banco Adopem) a lo largo de 2022.



Estado de canales digitales

	Colombia Bancamía	Perú Financiera confianza	República Dominicana Banco Adopem	Panamá Microserfin	Chile Fondo Esperanza
App Asesor	✓	✓	✓	✓ 2021	✓
App Cliente web	✓	✓	✓ 2021		✓ 2021
Firma digital		✓ 2021			✓ 2021
App Corresponsal	✓	✓ 2021	✓	✓ 2021	
Corresponsal Satelital	✓ 2021	✓ 2021			



Movilidades Corporativas

Cifras principales 2021

		Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Total
Mov. Asesor	Nº usuarios	1.378	2.066	572	95	307	4.418
	% nº créditos gestionados por la app	86 %	45 %	100 %	81 %	n/a	68 %
Mov. Cliente	Nº usuarios	261.762	120.511	4.571	n/a	5.542	392.386
	Nº <i>onboarding</i> digitales		669	Piloto			669
	Nº usuarios activos: consultivos y operativos	48.261	5.873	4.302		5.273	63.709
	Nº transacciones totales (mensuales)	1.500.413					1.500.413
	Nº transacciones monetarias (prom. mensual)	41.311	4.127	4.544		n/a	49.982
Mov. Corresponsal	Nº corresponsales	600	1.093	200	35	n/a	1.928
	Nº transacciones total (año)	571.375	295.932	133.972	7		1.001.286
	Nº monto trx total (USD - año)	42.492.896	23.714.602	8.767.020	708.751		75.683.271

		Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Total
Corresponsal Satelital	Nº corresponsales satelitales	2	4				6
	Nº clientes nuevos	23	504				527
	Nº clientes atendidos	152	1.394				1.546
	Nº clientes capacitados	72	233				305
	Nº clientes con internet	72	597				669
	Nº trx monetarias total	248	914				1.162
	Monto desembolsado total USD	175.510	3.415.000				3.590.510



Onboarding digital y otras soluciones de biometría

La tecnología nos ha demostrado a lo largo de la pandemia que la presencia física no siempre es necesaria y que podemos actuar remotamente ahorrando tiempo a los emprendedores a la vez que cuidamos de su salud evitando contactos innecesarios.

Con esta filosofía, en 2021 continuamos trabajando en la integración del *Onboarding Digital* en la app Bancamóvil de tres entidades: Banco Adopem (República Dominicana), Financiera Confianza (Perú) y Bancamía (Colombia). El *Onboarding Digital* se basa en una tecno-

logía de inteligencia artificial. Consiste en la identificación del cliente mediante una foto de su documento de identidad y un selfi. Lo hemos integrado en las aplicaciones de Bancamóvil corporativa mediante un desarrollo único, aunque personalizado según cada país. Hemos puesto particular énfasis en la seguridad, realizando sucesivos análisis y tests para evitar riesgos cibernéticos y la suplantación de identidad.

Se está trabajando en identificar los casos de uso más apropiados, aquellos que causan

más fricciones con el cliente o que exigen una mayor seguridad por ser procesos que tratan informaciones más sensibles. Así, estamos considerando el incluir autenticaciones basadas en biometría de voz además de la facial, ya utilizada, y aplicar otros métodos que refuercen aún más la seguridad: claves de un solo uso y "tokenizadas".

La biometría por voz permite identificar al cliente en menos de cinco segundos en cualquier idioma, integrando lenguas indígenas como el quechua. Se podría

utilizar, por ejemplo, para autorizar un cambio de contraseña, hacer una transferencia en los canales digitales o realizar una retirada de efectivo en un corresponsal.

Así, incrementando la seguridad y cuidando la experiencia del usuario, encontramos el difícil equilibrio que siempre supone poner en la balanza estos dos conceptos que a veces parecen tan alejados.

De las finanzas al bienestar del hogar

En la Fundación somos cada vez más conscientes de las múltiples dimensiones de la pobreza y la vulnerabilidad, y de la importancia de los hogares y las comunidades, dos estructuras sociales que soportan el sano desarrollo de las personas. En este sentido, en 2021

hemos continuado avanzando en esta dirección, y hemos comenzado a enmarcar nuestra actividad más allá de los servicios financieros para el desarrollo de los negocios, dando importancia y visibilidad a diferentes ámbitos del bienestar de los hogares y las comunidades.



Un enfoque integral para atender a la mujer



Fortalecimiento empresarial

- Emprendimiento Mujer - Financiera confianza (crédito + seguro + formación)
- Despega- Fund. Luksic, Fondo Esperanza
- Acceso a internet - WOM - (Fondo Esperanza)
- Empropaz - lente de género (Bancamía)
- Programas de formación específicos:
 - Educación financiera con enfoque de género (Bancamía)
 - Escuela de emprendimiento (Fondo Esperanza)
 - Academia Palabra de Mujer (Financiera Confianza)
 - Plan Barrio Nestlé / Mujer Crecer / Mujer al volante - UBER (Banco Adopem)
 - Saquemos cuentas - educación financiera para mujeres (Microserfin)



Bienestar personal y familiar

- Seguro con asistencias de salud "Mujer" (Bancamía y Microserfin)
- Seguro "Mi familia protegida" (Fondo Esperanza)
- Seguros oncológicos "Mujer" (Financiera Confianza y Bancamía)
- Seguro "Mi maternidad protegida" (Bancamía)
- Seguro "Bolso protegido" (Bancamía)
- Economía del cuidado: promoción de emprendimientos para el cuidado de dependientes (Fondo Esperanza)



Financiación

- Acceso a crédito: Individual y grupal con enfoque de género (Banca comunal Fondo Esperanza, Palabra de Mujer, Financiera Confianza y grupos solidarios Adopem)
- Créditos para mujeres Rurales
 - Agro Mujer (Banco Adopem)
 - Mujer Rural (Microserfin)
 - Crédito educativo, vivienda
 - Bonos con lentes de género (Bancamía y Fondo Esperanza)



Ellas son el principal motor

Siempre hemos tenido un claro compromiso con las mujeres emprendedoras. De hecho, somos la primera fundación privada en contribución al desarrollo en la región y la primera del mundo en aportación al desarrollo para la igualdad de género, según los datos más recientes de la OCDE. Este reconocimiento nos motiva y empuja a ir más lejos, apoyando a millones de personas en América Latina, especialmente a las mujeres.

Según nuestros propios datos, ellas suponen el 59 % de todos nuestros clientes de crédito, el 86 % se encuentra en situación de vulnerabilidad y un 38 %, en situación de pobreza o de pobreza extrema. La mayoría se concentra en entornos urbanos donde casi la mitad se dedica al comercio minorista y un 17 % a

servicios de comida o belleza. Un 32 % tiene educación primaria a lo sumo y el 67 % tiene entre 30 y 60 años.

La falta de autonomía económica de muchas mujeres hace que sean más proclives a la pobreza y que sean más vulnerables ante los imprevistos. Por este motivo, contamos con una estrategia de empoderamiento económico de la mujer que busca fortalecer su progreso, independencia económica y autoconfianza. Esta estrategia se basa en productos y servicios financieros especializados que combinamos con educación financiera, formación en gestión del negocio, habilidades digitales y de liderazgo, y el acceso a redes (asociaciones, cooperativas, etc.).

Este año queremos destacar dos iniciativas, Emprendiendo Mujer (en Perú) y Despega Mujer (en Chile), que reflejan nuestra actividad enfocada a empoderar a las mujeres de las comunidades donde estamos presentes, fomentando así su desarrollo como emprendedoras y como motores de sus hogares y de la sociedad.

Emprendiendo Mujer

Financiera Confianza y CARE Perú participan a nivel nacional en el proyecto The Ignite Initiative: Unleashing the Power of Women Strivers del Mastercard Center for Inclusive Growth, como parte de una alianza global centrada en liberar el poder de las microempresas y pequeñas empresas (MYPE), prestando

particular atención a las necesidades de las mujeres microempresarias.

Su participación se ha materializado en un producto de crédito individual de entre PEN 300 y 7.000 (USD 80-1.880) diseñado para las mujeres clientes del producto grupal Palabra de Mujer que han alcanzado cierta destreza en el manejo de sus finanzas y negocios. Este producto nace además con el objetivo de reducir la brecha de género en lo que se refiere al número de clientes con créditos individuales superiores a los PEN 5.000 (USD 1.340).

El crédito Emprendiendo Mujer ofrece ciertas facilidades entre las que destacan que no se exige la firma del cónyuge y que su contratación se puede realizar a través de la

app Microfinanzas de Financiera Confianza. Además, entre sus beneficios inmediatos cabe mencionar el acceso a un producto individual y a una menor tasa de interés.

Este producto también permite acceder a educación financiera de manera lúdica a través del aplicativo (app) Lista Express Perú desarrollado por CARE. Mediante historias, videos, ejercicios y simuladores, fomenta en las participantes el desarrollo de habilidades financieras y personales. La app está compuesta por cinco módulos de formación: A de Ahorro, C de Cuentas Claras, D de Deudas Sanas, Mis Servicios Financieros y Mi Negocio.

Finalmente, el producto Emprendiendo Mujer también permite la contratación de un seguro

de desgravamen diseñado por la aseguradora MAPFRE Seguros a solicitud de Financiera Confianza, teniendo en cuenta el perfil de las clientas potenciales del producto. Este seguro incluye una cobertura del saldo impagado de la deuda de hasta PEN 7.000 (USD 1.880) en caso de fallecimiento (accidental o natural) o invalidez total permanente. Además, incluye coberturas adicionales oncológicas, como indemnización por diagnóstico de cáncer del cuello del útero o de mama, y canasta familiar por diagnóstico de cáncer.

Durante los tres años de vigencia de la alianza, el objetivo es incluir a 36.000 mujeres. A 31 de diciembre de 2021, ya se habían beneficiado de este producto casi 14.000 mujeres.

Programa Despega y redes de comercialización virtual

En Chile, a través de nuestra entidad Fondo Esperanza, en alianza con la Fundación Luksic, se ha puesto en marcha el programa Despega Mujer. Este busca potenciar a aquellas mujeres que cuentan con un perfil consolidado de emprendedoras para ayudarles a elevar sus negocios a un nivel superior a través de un acompañamiento integral y con enfoque de género.

El programa incluye una inyección de capital asociada a un plan de inversión acompañado por mentorías y capacitaciones enfocadas a las mujeres y el emprendimiento. Incorpora técnicas para hacer crecer el negocio, *marketing* digital, liderazgo, formalización, in-

novación de productos y servicios, solicitud de fondos públicos y herramientas digitales, y gestión de emprendimientos.

Cuenta además con “círculos de aprendizaje”, guiados por la corporación Construyendo Mis Sueños. Estos consisten en espacios de conversación, seguimiento y acompañamiento grupal entre las seleccionadas. A través de reuniones que organizan una vez al mes, se acompañan mutuamente en el desarrollo de sus emprendimientos. Reciben el apoyo de una tutora que les enseña habilidades de autogestión. La idea es que los círculos continúen una vez finalizado el programa.



Yo estoy muy agradecida porque ahora con este crédito y con cómo ha crecido mi negocio, le estoy pudiendo dar al menor de mis hijos —que tiene 21 años— la educación que no tuvieron los mayores. Él está estudiando negocios internacionales en un instituto”

*Maria del Carmen Trejo, 55 años.
Dejó de ser vendedora ambulante hace dos años
y abrió un local de venta de comida en su casa.
Emprendedora del programa Emprendiendo Mujer,
de Financiera Confianza.*

En 2021 participaron un total de 45 emprendedoras que se formaron a lo largo de 6 meses. Recibieron 23 horas de formación directas y dedicaron unas 46 horas más a través de cápsulas de vídeo, clases en vivo, espacios grupales, lecturas y casos prácticos.

También en Fondo Esperanza se ha hecho énfasis en la comercialización virtual a través de redes, potenciando de este modo los negocios de las emprendedoras, y brindándoles oportunidades de colaboración y vinculación para facilitar la venta de sus productos y servicios.

A lo largo de 2021 hemos forjado alianzas con distintas entidades, logrando que más de

900 emprendedoras utilicen nuevos canales de venta. Este es el caso de las plataformas Locales Conectados y La Lista. La primera, enfocada hacia los comercios, facilita la entrega de cajas de mercancías del gobierno, promoviendo la economía local y la cohesión social. La segunda es una plataforma digital centrada en emprendedoras que están comenzando a comercializar sus productos en línea.

Más de 5.200 emprendedoras de Fondo Esperanza ya cuentan con medios de pago digitales gracias a su alianza con Transbank. Además, se está iniciando una colaboración con Correos de Chile para facilitar los procesos logísticos de compra y venta.

La Lista facilita la difusión del negocio y permite enviar el catálogo a las clientas. Antes tenía que enviar sus fotos por WhatsApp una a una o hacer un catálogo en Word”

Usuaría de La Lista – Doris Pérez, Concepción.





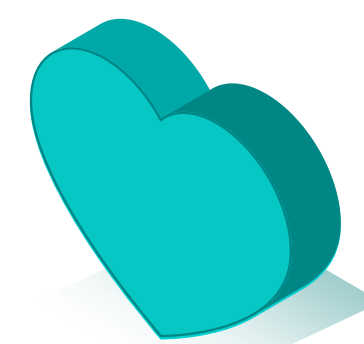
Protegiendo su salud, protegemos su hogar

En la Fundación tenemos presente que, para promover el bienestar y el desarrollo de las personas a quienes atendemos, resulta fundamental pensar en la salud de sus hogares y que puedan hacer frente a posibles adversidades. Esto incluye desde el nacimiento de los hijos hasta el acompañamiento frente a eventuales necesidades de cuidado. Además de los seguros oncológicos en Colombia y en Perú, en el año 2021, hemos profundizado en el desarrollo de nuevos productos que protejan la salud de las personas en situación de vulnerabilidad que carecen de acceso a protección social debido a su situación de informalidad.

Seguro de Maternidad Protegida

En 2021, desde Bancamía en Colombia, y en alianza con MAPFRE Seguros, hemos diseñado un producto que da respuesta a las necesidades de las emprendedoras colombianas que precisen compaginar su emprendimiento con la maternidad. Queremos destacar el énfasis que hemos puesto en buscar soluciones para mujeres en la informalidad que no suelen tener derecho a este tipo de prestaciones públicas que ofrecen protección durante el periodo legal de maternidad.

En total, tenemos 179.575 personas con cobertura en seguros de salud ”



Asistencias salud, psicológicas, legales



Seguro mi familia + protegida

2.831 asegurados



Enfermedades graves



Seguro de enfermedades graves

49.329 asegurados



Mujer



Seguro oncológico Mujer Segura

50.578 asegurados



Seguro con asistencias varias

43.539 asegurados



Seguro Cáncer

54.762 asegurados



Seguro "Mi maternidad protegida"

1.978 asegurados

* Total de asegurados a 31.12.2021.

Se trata de un innovador seguro de accidentes personales que brinda cobertura a las madres emprendedoras. Básicamente, durante el periodo legal de licencia de maternidad (cuatro meses en Colombia), no tienen que preocuparse por el pago de su crédito (en caso de tenerlo vigente) y/o reciben apoyo económico durante este espacio de tiempo. Adicionalmente, ofrece otro tipo de asistencias para la salud y el bienestar en esta etapa de la vida, como orientación médica pediátrica telefónica personalizada, orientación emocional para la futura mamá, y de nutrición y orientación legal para la realización de trámites médicos.

La renta mensual percibida durante los cuatro meses posteriores al nacimiento del bebé oscila entre los USD 65-130. Asimismo, se aseguran entre USD 40-80 mensuales para el pago del microcrédito. El seguro consta de tres planes distintos con costes que oscilan entre los USD 0,8-1,4 al mes.

Desde su lanzamiento, en octubre, al cierre de diciembre 2021, se comercializaron 1.978 pólizas, principalmente entre mujeres cuyas edades oscilaban entre los 26 y los 41 años. En 2022, este seguro se ofrecerá también a las mujeres que atiende Microserfin (Panamá).

He comprado Mi maternidad Protegida porque en mi anterior embarazo tuve algunos inconvenientes con la aseguradora de salud. Me gusta que me puedan dar asesoría jurídica y médica y que la cuota de mi crédito esté cubierta, así el negocio va a seguir creciendo igual que mi familia ”

Yuli Andrea Noa Herrera, Bogotá.





Seguros con asistencias médicas, legales, psicológicas y agropecuarias

En Chile (Fondo Esperanza), Panamá (Microserfin) y Colombia (Bancamía) hemos implementado microseguros que garantizan el acceso a un conjunto de servicios profesionales (médicos, legales, psicológicos, asistencias técnicas para el sector agropecuario o ayuda escolar) ofrecidos por un equipo de especialistas. El objetivo es que los clientes puedan hacer frente a situaciones adversas, ofreciéndoles bienestar, tranquilidad, seguridad y protección.

Las asistencias permiten diferentes opciones según la ubicación física y necesidades del cliente, ofreciéndole un equilibrio entre coberturas presenciales y telefónicas. Además,

se pone a su disposición un producto más económico con servicio personalizado las 24 horas del día, los 365 días del año. El coste oscila entre los USD 0,3-1,6 mensuales en función de las coberturas y el plan contratado.

Con el fin de integrar una óptica de género en el producto, realizamos una serie de encuestas. En Panamá vimos que las mujeres urbanas tenían un escaso acceso a los servicios privados de salud, y que, cuando tenían dudas médicas, se automedicaban o acudían a una red pública o farmacia para pedir consejo. Solo un 16% acudía a la red privada de salud. En Colombia también se presentaba una gestión informal de

la salud, acudiendo a la automedicación y ante emergencias, a redes familiares y amigos. En ambos países las mujeres mostraban interés principalmente por los chequeos médicos (ej. citologías, mamografías), traslados en ambulancia y médicos a domicilio.

En el caso de las mujeres rurales en Panamá, estas hacían un elevado uso de los servicios públicos de salud ante la falta de recursos para acceder a los privados.

A cierre de 2021 en Bancamía hay vigentes un total de 32.841 pólizas con asistencias (9.465 pólizas fueron Mujer Urbana, 14.782 pólizas

Mujer Rural, 6.747 pólizas Familia Urbana, y 1.847 Familia Rural). En Microserfin la cifra ascendía a 10.538 pólizas (más de 3.800 mujeres, que adquirieron principalmente la asistencia Completa Mujer, que incluye desde chequeos médicos y traslados en ambulancia, hasta orientación legal o psicológica telefónica). En Fondo Esperanza hay vigentes 2.838 pólizas a 31.12.21, aunque desde su lanzamiento en 2017, se han otorgado de forma acumulada más de 150.000 pólizas de este producto.



Seguros de salud

En 2021, siguiendo los esfuerzos para proteger la salud de nuestros emprendedores, Bancamía lanzó un seguro de accidentes con coberturas específicas para proteger a los emprendedores en caso de enfermedades graves como Alzheimer, Parkinson, parálisis, insuficiencia renal crónica, cáncer o infarto, entre otras. Además cubre el trasplante de órganos por accidente o enfermedad y el anticipo del 50% por diagnóstico de cáncer *in situ*.

Este seguro brinda indemnizaciones por enfermedades graves, que varían entre los USD 1.250-5.000 en función del plan contratado, y por muerte accidental entre los USD 125-375. Los costos de este seguro oscilan entre los USD 1- 3,5 mensuales. A cierre de 2021 se habían suscrito 49.333 pólizas vigentes.

Además, a mediados de diciembre, Bancamía lanzó un Seguro de Accidentes Personales con coberturas específicas de salud. Entre otras cosas, ofrecía atención a casos COVID-19, compensación diaria por hospitalización causada por accidente, orientación médica, psicológica y de nutrición telefónica, traslado médico terrestre, consultas con médicos generales o especialistas en consultorio, referencias telefónicas de especialistas con tarifas preferenciales, exámenes médicos (analíticas), médico a domicilio y servicios de odontología. El costo de esta póliza oscila entre los USD 3-4 mensuales en función del plan contratado. A pesar de su corto recorrido (se lanzó el 15 de diciembre) a cierre de año se habían suscrito 192 pólizas de salud.



Mejorar la vivienda para que sea más segura, sostenible y salubre

La vivienda y el acceso al agua y al saneamiento son derechos fundamentales de las personas. De los aproximadamente 600 millones de habitantes de América Latina y el Caribe, alrededor de 120 millones viven en asentamientos de viviendas informales e inadecuadas¹. Las personas más vulnerables tienen un acceso limitado a recursos para la adquisición de su vivienda (como créditos hipotecarios o bonos estatales). Por ello, ven reducidas tanto la calidad como las condiciones de salubridad de sus hogares. La proliferación de asentamientos precarios son la respuesta a este déficit y una clara muestra de los problemas existentes en el mercado de la vivienda para este colectivo.

Por otro lado, la mala gestión de desechos humanos y domésticos y la vulnerabilidad

de las viviendas incide negativamente en el medioambiente, en la salud de estas personas vulnerables y de sus comunidades. Durante la lucha contra el COVID-19, el deficiente acceso a agua limpia se ha hecho aún más palpable en las zonas urbanas y periurbanas de Latinoamérica, resultando una preocupación esencial para nuestros emprendedores y, sobre todo, para las mujeres que trabajan desde sus hogares.

Con el fin de mejorar sus condiciones de habitabilidad y salubridad, y de contribuir a su bienestar y al de sus familias, contamos con varios productos financieros e iniciativas:

¹ Datos de CAF. Marzo 2022.



Ecovivienda Banco Adopem

Se trata de un crédito de financiación por fases que incentiva la autoconstrucción de viviendas mediante la utilización de materiales locales sostenibles y tecnologías que favorezcan el uso eficiente del agua, la energía y las infraestructuras de los hogares de escasos recursos. Entre los proyectos de construcción que financia destacan: el aislamiento térmico, la captación y potabilización de agua pluvial, la iluminación sostenible, la separación de residuos sólidos para su reciclaje, infraestructuras de apoyo a sus medios de vida (negocios) o la creación y conservación de áreas verdes. Este producto se ha diseñado junto a socios estratégicos como la Red Centroamericana de Microfinanzas (REDCAMIF), ADA (Apoyo para el Desarrollo Autónomo) de Luxemburgo, Hábitat para la Humanidad y Water.org.

A cierre de 2021, con 44 emprendedores vigentes y un saldo de USD 52.000, desde la entidad se sigue apostando por el crecimiento de estas iniciativas.

Casafin Microserfin

Es un microcrédito individual que se ofrece para la puesta en marcha de mejoras progresivas en el hogar del microempresario o en su negocio, si este se encuentra ubicado en su vivienda. Algunos ejemplos son: reparaciones, ampliaciones y módulos básicos de vivienda o titulación del terreno. Entre los beneficios del producto se encuentra el acompañamiento constructivo por parte de un asesor financiero (con quien se realiza un diagnóstico de la vivienda y un presupuesto), el incremento del valor de la vivienda por las mejoras realizadas, la posibilidad de recibir otros créditos para mejoras futuras o realizarlas con un coste menor.

A cierre de 2021, existían 367 emprendedores vigentes (de los cuales un 58 % eran mujeres) con un saldo de 590.000 dólares.

Productos Casafin, Ruralfin



Construyendo Confianza Financiera Confianza

Se trata de un producto que brinda financiación para mejorar el hogar-empresa de las familias en situación de vulnerabilidad. Se desarrolló como parte del acuerdo firmado en Hábitat para la Humanidad, y que busca promover la autoconstrucción de viviendas a través de prácticas sostenibles con el fin de facilitar el acceso a viviendas dignas y seguras.

A cierre de 2021, la entidad contaba con 26.676 clientes vigentes y una cartera de más de USD 90 millones.

Además, cuenta con un programa dedicado a mejorar el acceso al agua y al saneamiento. En 2021, tras cuatro años de trabajos centrados en la provincia de Sullana, Financiera Confianza y Water for People renovaron su alianza, ampliando su alcance a nivel nacional. Su objetivo es lograr mil operaciones al mes del subproducto agua y saneamiento.

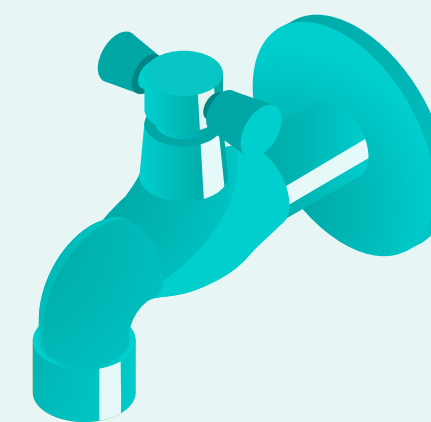
Gracias a esta alianza, todos los asesores de negocio de Financiera Confianza tienen acceso a incentivos y capacitación para

promover el acceso de las personas vulnerables a la financiación necesaria para que puedan contar con acceso al agua y con servicios sanitarios dignos y sostenibles en sus hogares y negocios. Así, al cierre de 2021, el subproducto de agua y saneamiento contaba con 5.336 personas beneficiadas y un saldo de USD 15 millones.

Crédito de Desarrollo Vivienda Bancamía

Se trata de una línea de crédito diseñada a ampliar o remodelar la vivienda propia, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida del microempresario y de su familia. Tiene menores costes que el microcrédito y se constituye como un diferenciador en la oferta de Bancamía, ya que busca fidelizar a los clientes antiguos que desarrollen su actividad productiva en el ámbito urbano o rural. Además, ofrece plazos de seis a 60 meses que se ajustan a la capacidad de pago del cliente.

La cartera vigente, a 31 de diciembre de 2021, era de 1.287 créditos (1.284 clientes) por un monto de USD 2.030.617.



Water for people
5.336 emprendedores

Cartera bruta de
USD 15 millones



Créditos de vivienda
38.002 emprendedores

Cartera bruta de
USD 111 millones

Datos a 31.12.2021.

Sembramos educación para el mañana

Conscientes de la importancia que tiene la educación para el progreso de las personas y el bienestar de los hogares, en 2021 desde la Fundación hemos dado un impulso para promover la formación y capacitación de los emprendedores a quienes servimos, a través de diversas plataformas y canales digitales y presenciales.

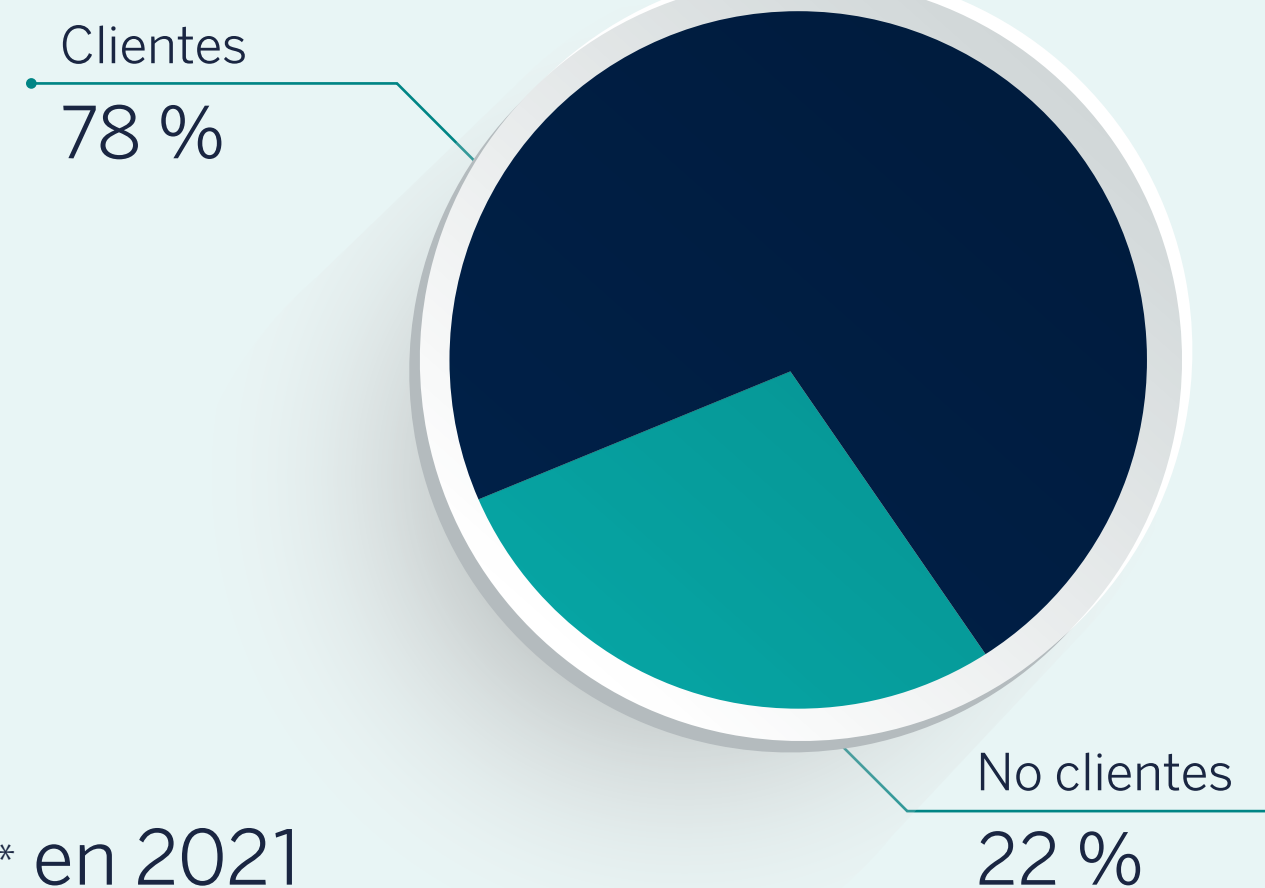
A lo largo del año, casi 600.000 personas han recibido formación o han visualizado sesiones de capacitación a través de las plataformas digitales de las distintas entidades

de la Fundación. De ellas, más de 340.000 personas fueron asesoradas por Bancamía por medio de su programa de educación financiera Echemos Números, que se ejecuta durante las visitas a emprendedores.

Además, más de 200.000 personas han asistido a sesiones virtuales de formación. La mayor parte de la formación impartida consiste en educación financiera (82,6 %), aunque también se ha impartido una variedad de temas como gestión del negocio, bienestar y familia, *marketing* digital o capital social.



594.614
Personas asesoradas* en 2021



* Personas que han recibido asesoramiento financiero, formación o visualizado sesiones de capacitación virtual.



60,4 %
Presencial



35,3 %
Virtual

* El 4,3 % restante es híbrido.



83 %
Educación financiera



2 principales programas

“Echemos números”
Asesoramiento financiero durante las visitas a clientes
341.092 personas en 2021
57,4 % del total.



“Escuela de emprendimiento”
Formación en desarrollo de negocio, empoderamiento y género, bienestar familiar y capital social.
90.722 personas en 2021
15,3 % del total

A continuación, se destacan algunos de los programas desarrollados durante 2021:

Programa de Alfabetización Digital- FOSIS

Fondo Esperanza, junto a la oficina de Innovación Social del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile, implementó el proyecto Firma Electrónica Avanzada: adopción en microempresas. Se inició un proyecto piloto con 100 emprendedoras que no tenían acceso a tecnologías digitales. El objetivo era introducirlas a la firma electrónica avanzada (FEA) para facilitar su inclusión financiera y el desarrollo de sus negocios a través de la tecnología.

El proyecto buscaba acompañarlas en la adopción de esta nueva herramienta y mostrar la potencialidad que tiene en el proceso de obtención de créditos en remoto. Entre los beneficios inmediatos destacan un menor tiempo de tramitación, costes más bajos, menos documentación y mayor seguridad, entre otros.

Además, se trabajó en el uso que las emprendedoras podían dar a la firma electrónica avanzada para otras gestiones relacionadas con sus negocios y familias.

The screenshot shows the Fondo Esperanza website. At the top left is the logo with the text 'FONDO ESPERANZA' and 'Página Principal'. At the top right is a link 'Registrarse o Iniciar Sesión aquí'. The main banner features the text '¡Descubre, conoce y aprende! Tenemos cursos especiales para ti.' and an image of two women looking at a smartphone. Below the banner, there is a paragraph: 'En Fondo Esperanza queremos apoyar tu negocio, no tan sólo con microcréditos, sino que también deseamos tomar tu mano y apoyarte con ideas, conocimientos, consejos y acercarte al mundo digital, para así facilitar tu desafío de emprender. ¡Ven y vive esta experiencia junto a nosotros!'. Below this are four circular cards, each with a 'PRÓXIMAMENTE' label and a title: 'FORMACIÓN TRANSVERSAL', 'DIGITALIZACIÓN', 'ESCUELA DE EMPRENDIMIENTO', and 'METODOLOGÍA FONDO ESPERANZA'. Each card has a brief description of the service. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Registrarse o Iniciar Sesión aquí', a 'Horario de atención' section, and social media icons for Facebook, Instagram, and YouTube.

Para el desarrollo del proyecto se entregó a las 100 emprendedoras participantes un teléfono móvil y se les ofreció conectividad a Internet. Además, se ha creado una plataforma de educación virtual para fomentar la autoformación e impulsar un proceso de alfabetización digital (en caso de que las emprendedoras no tuvieran habilidades tecnológicas ya desarrolladas).

Esta plataforma permite que luego reciban una formación que asegure el cumplimiento de los requisitos necesarios y que las emprendedoras puedan conocer la ejecución de sus procesos de firma. A cierre de 2021, el 86 % de las socias participantes han firmado sus últimos créditos con FEA.

Esta plataforma, permitirá que todas las socias de Fondo Esperanza puedan acceder a los contenidos formativos e implementar con éxito la herramienta de Firma Electrónica Avanzada para el desarrollo de sus negocios. Además, en 2022 será el espacio educativo digital que albergue la Escuela de Emprendimiento de FE.

En 2022, continuaremos impulsando programas de formación en habilidades digitales y conectividad a Internet que buscan cerrar las brechas digitales de género. Y lo haremos mediante el acceso a teléfonos inteligentes y planes de datos más asequibles para las emprendedoras de Perú, República Dominicana y Panamá.

Agradecer a Fondo Esperanza y a través de ellos la oportunidad que nos da FOSIS, de que mediante un celular aprendamos las tecnologías que ya llegaron para quedarse, si bien no es algo tan fácil, pero lo pude hacer (...) lo de la firma electrónica me pareció excelente porque ya está siendo todo *online*, aparte de que como estamos en esta pandemia, podemos firmar documentos personales o del banco a través de esta aplicación (...) a mi edad de 60 años cuesta un poco, pero me pareció excelente y muchas gracias”

Roxana Valdés - Oficina La Cisterna

Academia Palabra de Mujer

Financiera Confianza y Centrum PUCP, la Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), se aliaron para ofrecer un programa formativo destinado a mujeres emprendedoras con el fin de que fortalecieran sus capacidades y pudieran enfrentarse al impacto económico de la pandemia.

Se trata de un programa 100 % virtual y gratuito para emprendedoras de todo el Perú, tanto clientas como no clientas de Financiera Confianza. Está conformado por ocho módulos virtuales de aprendizaje autónomo, con contenido multimedia didáctico y práctico. Además, cuenta con 20 clases magistrales presenciales con profesores de Centrum PUCP para que las participantes puedan resolver todas sus dudas sobre

la formalización de negocios, finanzas para negocios, gestión de la calidad, negocios responsables, técnicas de negociación, liderazgo, *marketing* digital, comercio electrónico y sistemas de gestión integral.

La Academia Palabra de Mujer estuvo abierta de marzo a diciembre 2021. A cierre del año, el programa había permitido la formación de más de 680 mujeres en las diferentes temáticas. Además, se entregó un certificado de CENTRUM PUCP a más de 320 de estas mujeres emprendedoras y a los asesores de Financiera Confianza que completaron la totalidad de los módulos impartidos.

Esta iniciativa ha sido reconocida en 2021 con la medalla de oro de la Asociación de MBA.

“Nos dimos cuenta de que era superimportante la parte digital. Con esas clases de herramientas digitales yo misma puse a la tienda en el Google Maps y para mí es alucinante hacer la búsqueda en el Google y que salga mi tienda y digo ‘¡yo lo hice!’ Pueden parecer cosas chiquititas para muchos, pero para nosotras cada cosita cuenta y es un logro. Al principio vendíamos dos veces por semana y luego tres. Hoy por hoy vendemos todos los días algo, y además ya no solo vendemos juguetes y accesorios, sino que también tenemos líneas de alimentos”, cuenta mientras asegura que ya tiene otros planes para seguir haciendo crecer su negocio”

Nadia Espinoza Arancibia, propietaria de Hunter, una tienda para mascotas en Chiclayo

Me gustó mucho la información de hoy; es bueno saberlo a la hora de hacer publicidad pagada de Instagram y Facebook ”

Yesenia María Barrios, Cúcuta

Plataforma Facilitamos su Progreso

Desde Bancamía lanzamos en 2021 la plataforma de educación online Facilitamos su Progreso, que ofrece un método de aprendizaje autónomo y constante para que los participantes adquirieran buenos hábitos financieros.

La plataforma consta de cuatro módulos temáticos de formación: educación financiera, educación digital, fortalecimiento empresarial y habilidades de empoderamiento. Sus contenidos están segmentados según sean emprendedores urbanos o rurales y se

dividen en cuatro niveles formativos, dependiendo del grado de desarrollo de sus emprendimientos. En la actualidad están disponibles todos los contenidos para el nivel uno. A cierre de diciembre 2021, esta plataforma contaba con un total de 572 personas registradas (de las cuales 258 eran clientes). La plataforma fue lanzada oficialmente en Colombia en el Taller Nacional de Educación Financiera el 11 de agosto 2021.

Estos esfuerzos se complementarán a lo largo de 2022 con iniciativas de educación financiera y liderazgo para aquellas emprendedoras que atiende Bancamía a través de una serie: Conversaciones en la Banca. Estas incluyen

pódcast con emprendedoras de Bancamía e infografías que se envían por WhatsApp. También se facilitarán a través de la plataforma.

Programa piloto de habilidades digitales, Trust for the Americas

Tras la pandemia ha quedado muy clara la importancia de las soluciones digitales para poder mitigar el impacto en los negocios de los emprendedores a quienes atendemos.

Con esto presente y con el objetivo de reducir la brecha digital que presentan los emprendedores y microempresarios atendidos por el Programa Empropaz en Colombia, la

Fundación, en colaboración con el Programa POETA OEA (The Trust for the Americas) y el apoyo de USAID, llevó a cabo un programa piloto para 120 personas. A través de él se fortalecieron sus conocimientos para que utilizaran e hicieran propias las tecnologías digitales y el *marketing* digital, potenciando y desarrollando sus emprendimientos a través de la digitalización, y favoreciendo así la venta de sus productos y servicios en línea. El programa se llevó a cabo bajo un modelo de capacitación virtual durante un periodo de seis meses.

Capacitación a mujeres en ADOPEM

En 2021 se llevaron a cabo más de 80 actividades destinadas a casi 2.000 mujeres a través de los siguientes programas:

✓ Capacitación en Centros de Atención a Violencia Intra-familiar. En el marco del Programa de apoyo a las mujeres abusadas de la Fiscalía del Distrito Nacional, se impartieron talleres virtuales a 24 mujeres sobre “Elaboración de Curriculum Vitae y Manejo Efectivo en la Entrevista Laboral”.

✓ Liderazgo y Empoderamiento Económico de la Mujer, realizado por Adopem ASFL (Asociación Sin Fines de Lucro), Banco Adopem y la Cámara de Comercio y Producción de La Vega. Se trataba de cuatro actividades de

capacitación, tanto virtual como presencial, y se ha logrado beneficiar a 181 mujeres.

✓ Capacitación a Emprendedoras de la Fundación Anie. Ha consistido en tres webinars bajo el marco del programa Mujer: En control de sus Finanzas con los temas: Mujeres Cambiando el Mundo y Cómo Administrar tu Dinero y Conocer los Productos Financieros. Contó con la asistencia de 343 mujeres.

✓ Salones de Belleza- Academia DEYER. Se realizaron 10 talleres de fortalecimiento al emprendimiento y manejo de los negocios, de forma presencial. Los talleres fueron: “Servicio al Cliente y las Finanzas”, “Liderazgo y Empo-

deramiento Empresarial”, “Mujer Empresaria y Empoderada” y “Empresaria 3.0”.

✓ UBER- Mujeres al Volante-. Se trata de un programa virtual de capacitación en el que participaron un total de 20 mujeres. A través de ocho actividades se les ha capacitado en liderazgo, inteligencia emocional, motivación, ahorro, presupuestos y plan de inversión, manejo de la deuda y servicios financieros.

✓ Mujer Crece con Adopem, fue creado en República Dominicana en junio 2021 por Adopem ASFL. Esta iniciativa virtual ha sido desarrollada por la JICA (Agencia Internacional de Cooperación del Japón). Las sesiones, en las que participaron 24 mujeres, se desa-

rollaron a lo largo de tres meses, con una duración total de 24 horas, y contaron con expertos en cada uno de los temas desarrollados. Los módulos fueron: i) Liderazgo empresarial y ventas, ii) Educación financiera iii), iii) *Marketing* y redes sociales, iv) Asesoría grupal e individual y v) Empoderamiento femenino, testimonio de éxito.



✓ **Jóvenes Emprendedores Plan Barrio Nestlé**
Se trata de un programa de formación para la reactivación y motivación de 51 microdistribuidoras que participan en el Plan Barrio Nestlé. Las capacitaciones y asesorías fueron realizadas de manera virtual, y tuvieron una duración de 24 horas. El 63 % de las participantes son, además, clientes del Banco Adopem, y a través de estos préstamos han podido fortalecer sus negocios.

✓ **Encuentros Comunitarios**

Cada año Banco Adopem, en coordinación con Adopem ASFL, realiza encuentros comunitarios para sus clientes vinculados en las comunidades donde tiene presencia. Se trata de charlas educativas sobre diferentes temas de interés para nuestros clientes, como salud emocional en tiempos de crisis y puntos clave para el éxito de sus negocios.

En 2021 se realizaron ocho encuentros comunitarios con una participación de 200 clientes y personas ligadas a Adopem de las comunidades de Santo Domingo, Santiago, Barahona, Navarrete y San Cristóbal. El 83 % eran mujeres.

✓ **Webinar, Lives y Masterclass**

En el 2020 en razón del toque de queda por la pandemia de la COVID-19, se desarrollaron cursos y talleres de manera virtual que permitieron continuar contribuyendo con el desarrollo de capacidades a nivel profesional y empresarial. En 2021, Banco Adopem ha seguido con el desarrollo de estas capacidades con sesiones virtuales en educación financiera, gestión empresarial, desarrollo humano, emprendimiento y empoderamiento de la mujer en las que han participado más de 700 mujeres.

Aprendí que puedo convertir mi celular en mi empresa, aprendí sobre las emociones, cómo manejar el tiempo, trabajar en equipo. También cómo manejar nuestras finanzas y lo que debemos saber para pedir un préstamo. Aprendimos a clasificar los desechos y así cuidar nuestro medio ambiente. Estoy usando más las tecnologías para mi negocio. Estoy teniendo mejores relaciones con mis socias y clientes. Tengo mejores ideas para administrar mi dinero. Estoy separando algunas basuras”

Josefina Esmeralda Disla De Castillo, microdistribuidora de Nestlé

Becas FMBBVA

Una nueva edición de la beca Transformando Realidades, otorgada por Bancamía y BBVA Colombia, ha permitido la admisión a la universidad de cinco hijos de emprendedores colombianos, demostrando el valor del acceso a la educación para jóvenes con escasos recursos.

Se recibieron cerca de 1.000 candidaturas de 320 municipios, un 62 % más que el año anterior. De ellas, el 72 % provenía de hijos de mujeres emprendedoras, el 81 % se encontraba en condiciones de vulnerabilidad económica, el 34 % residía en zonas rurales y el 42 % tenía educación primaria a lo sumo. El presidente de BBVA, Carlos Torres Vila, hizo entrega de las becas a los cinco ganadores. En 2022 este programa de becas se ampliará a Perú.

Por otro lado, en 2021 ampliamos la convocatoria de la III edición de las Becas DIME (De-

sarrollo, Inclusión, Microfinanzas y Emprendimiento), mediante las cuales una veintena de jóvenes viajará a América Latina para conocer sobre el terreno la labor de la Fundación. A pesar del éxito de las dos ediciones anteriores y de tener seleccionados a los 15 jóvenes que estaba previsto que viajaran en 2020, dicho viaje no se pudo realizar debido a la pandemia. No obstante, estos cupos fueron mantenidos para que pudieran hacerlo en el verano de 2022. Además, ofrecimos plazas adicionales con el objetivo de dar oportunidades a otros estudiantes universitarios de grado o máster que no pudieron presentarse en 2020.

La beca, de una duración de cuatro semanas, está dividida en tres partes: visita a las oficinas centrales de la entidad de la Fundación, formación en materia de microfinanzas y una fase de trabajo sobre el terreno. Durante esta última fase, los becarios acompañan a un asesor de microfinanzas en sus visitas,

pudiendo así conocer de primera mano su trabajo y el día a día de los emprendedores a los que atiende la Fundación.

Esta es una experiencia que ha dejado huella en los que ya han podido disfrutarla: “Me ha dado la oportunidad de conocer un sector de las finanzas totalmente distinto al que me habían enseñado durante la carrera. Un sistema mucho más volcado en la persona y en lo cualitativo. Lo que más me ha impactado es ver las condiciones en las que vivían los clientes y su creatividad y fuerza de voluntad para salir adelante”, asegura una estudiante becada que viajó a Perú en una edición anterior. Otro de los becados, que estuvo en República Dominicana, señala que “las microfinanzas y los micropréstamos bien otorgados son la mejor solución para sacar a una persona de la extrema pobreza y una oportunidad única y útil de revertir su situación”.

2021 ha sido un año en el que hemos dado pasos importantes en los frentes de la salud y la educación, adaptando e integrando nuestra oferta de valor con nuevas soluciones”

En 2022 seguiremos apostando por este camino con el propósito de seguir acompañando y promoviendo el desarrollo de los emprendedores a quienes servimos con una perspectiva más amplia, más allá de los servicios financieros, para el progreso de sus negocios y el bienestar de sus hogares”

Respetando el ecosistema

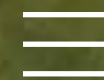
Pero nuestro camino no termina en los hogares. También somos conscientes del momento crítico al que se enfrenta la humanidad respecto a la salud de nuestros ecosistemas.

Debemos estar muy atentos y realizar una transición hacia modelos económicos más sostenibles, no solo desde el punto de vista económico, sino también social y medioambiental.

A través del compromiso que hemos asumido en la Fundación de lograr un futuro más sostenible, con prioridad estratégica en la sostenibilidad medioambiental, el Grupo FMBBVA

busca ampliar y mejorar su oferta de valor, promoviendo acciones positivas hacia el medio ambiente a través de una cultura corporativa verde y de las finanzas verdes inclusivas.

Este año hemos querido resaltar algunas de las iniciativas que reflejan este compromiso con un futuro más sostenible. Hemos puesto a disposición de nuestros clientes los recursos necesarios para que puedan implementar nuevas tecnologías y medidas que les ayuden a mitigar y adaptarse a los efectos del cambio climático, y transformar sus negocios buscando una mayor armonía con el entorno.



Crediverde Adaptación

Desde Bancamía (Colombia), con el apoyo de ONU Medio Ambiente, y bajo el programa Microfinanzas para la Adaptación Basado en Ecosistemas (MEbA), diseñamos y lanzamos este producto. Consiste en una línea de crédito que proporciona a poblaciones vulnerables, rurales y periurbanas, productos y servicios financieros que les permitan invertir en actividades relacionadas con la sostenibilidad de los ecosistemas. De este modo pueden mejorar sus unidades productivas e incrementar sus ingresos y resiliencia ante los efectos del cambio climático.

Este es el caso, por ejemplo, de Sandra Mendoza, cabeza de familia y emprendedora campesina propietaria de una finca cafetera.

Con el apoyo de esta línea de crédito ha ido incorporando energías renovables, obteniendo iluminación sin coste y fuego para cocinar a partir del biogás obtenido de los excrementos de sus cerdos. Así se han talado menos árboles y se ha logrado una mejor calidad del aire.

En 2021, con el fin de impulsar la recuperación económica, Bancamía ha reactivado su oferta de productos y servicios verdes, reforzando los programas de formación sobre las finanzas verdes y la gestión de los riesgos climáticos a través de mapas de alerta de condiciones climáticas extremas.

Con este producto, a cierre del año, habíamos apoyado con más de USD 900.000 a más de 1.221 clientes para que implementaran medidas de mitigación y adaptación al cambio

climático, como sistemas de riego por goteo, producción de agricultura orgánica, o el uso de invernaderos, entre otros.

Mi Siembra Protegida

El cambio climático es una de las principales causas que, en diferentes lugares del mundo, ha llevado a los productores del sector agrícola a tener pérdidas parciales o totales de sus cosechas. Esto ha afectado a su desarrollo productivo y bienestar, sobre todo a quienes están en situación de vulnerabilidad económica, social y ambiental.

Con el objetivo de proteger a los agricultores colombianos, Bancamía, en colaboración con MAPFRE Seguros y con Finagro (Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario),

ofrece a sus clientes el seguro Mi Siembra Protegida. Esta póliza, dirigida a los microempresarios del sector agrícola, busca proteger sus cultivos frente a riesgos naturales de origen climático. Sequías, inundaciones, exceso de lluvia, incendios y granizo, entre otros, pueden afectarles de tal manera que se ahonde la situación de vulnerabilidad en la que viven muchos agricultores.



Con el apoyo de Finagro, los microempresarios, al adquirir el seguro, pueden acceder a una ayuda que subsidia entre el 70 % y el 90 % del coste de la prima, dependiendo del tipo de productor .

Mi Siembra Protegida se dirige inicialmente a cultivos de café, plátano, maíz y patata, pero se extenderá a 17 actividades más, con cobertura en 900 municipios del territorio nacional colombiano. El coste del seguro varía según el tipo y ubicación geográfica del cultivo. MAPFRE ha puesto a disposición de Bancamía una herramienta digital que brinda un servicio de consulta en línea con Finagro. Esta herramienta, que resulta próxima y familiar al productor, valida distintos aspectos técnicos, con lo que se genera una cotización que sirve de consulta al productor interesado en adquirir el seguro.

Ecocrédito ADOPEM

En República Dominicana, Banco Adopem ha lanzado también un producto financiero adaptado a las necesidades de los pequeños agricultores que buscan mejorar sus actividades productivas haciéndolas más sostenibles.

Esto les permite implementar buenas prácticas agrícolas, nuevas tecnologías y modelos más amigables con el medioambiente, mitigando e incrementando así su adaptación a los efectos adversos del cambio climático con medidas adaptadas al ecosistema en el que se encuentran sus parcelas. Dentro de estas medidas destacan la agricultura orgánica, la agricultura de conservación, los sistemas de riego eficientes y la reducción de productos químicos para la conservación de la biodiversidad.

Este producto ha tenido una gran acogida, llevándose a nuevas zonas de producción agrícola. A cierre de 2021 alcanzaba a más de 1.000 clientes que habían percibido más de USD 700.000. El número de clientes aumentó un 33 % a lo largo del año, mientras que los recursos financieros crecieron un 57 % respecto a 2020.

Huella CO₂

Con miras a hacer un uso eficiente de los recursos naturales utilizados, y con el compromiso de reducir el impacto que este genera en el medioambiente, siguiendo los estándares GHG Protocol, gestionamos la medición de la huella de carbono de nuestras actividades como Grupo.

Huella de carbono - Cálculo detallado		
	Recurso	Resultados
Consumo	Agua (m³)	104.413
	Papel (kg)	212.380
	Electricidad (kWh)	8.611.044
Consumo per cápita	Agua (m³)	12
	Papel (kg)	26
	Electricidad (kWh)	1.070
Emisiones TnCO₂eq	Alcance 1	139
	Alcance 2 (located based)	2.624
	Alcance 2 (market based)	2.610
	Alcance 3	119
Total		2.869,9
Total por empleado		0,36

El cálculo de la huella de carbono comprende:

- **Alcance 1:** las emisiones directas procedentes de las actividades de las entidades del Grupo FMBBVA.
- **Alcance 2:** las emisiones indirectas generadas por las centrales eléctricas para abastecer de energía a las entidades del Grupo FMBBVA.
- **Alcance 3:** el resto de las emisiones indirectas como consecuencia de las actividades que ocurren en fuentes que no son propiedad de las entidades del Grupo ni están controladas por ella. Por ejemplo, los viajes aéreos.



A través de los planes de ecoeficiencia y de transformación digital de nuestros procesos pretendemos hacer un uso eficiente de los recursos naturales.

En 2021, por segundo año consecutivo, hemos querido neutralizar las emisiones generadas por nuestra oficina central en Madrid para compensar la totalidad de las emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO₂eq). Esto se instrumentaliza a través de la compra de créditos de carbono certificados por Verified Carbon Standard mediante proyectos certificados para la mejora del medioambiente.

Piloto de Oficina Sostenible Bancamía

Para mitigar las emisiones generadas se han desarrollado iniciativas de ecoeficiencia que contemplan su reducción y, por ende, la disminución de la huella de carbono. Para ello, se ha empezado a:

- ✓ Monitorizar el comportamiento en el consumo de energía eléctrica en la red de oficinas y dirección general y a generar planes de acción en aquellas sedes que consumen en exceso.
- ✓ Implementar tecnologías limpias (eficiencia y energía renovable) que permitan el uso racional de energía como, por ejemplo, el cambio de iluminación por luces LED y la instalación de sensores de movimiento.

En este sentido cabe destacar la implementación, en 2021, de una oficina piloto en Colombia, la oficina Molinos, que se carga con energía solar. Tras su buen desempeño, se planea la continuidad de este proyecto para 2022 en las oficinas Arauca y Centro Medellín, con los siguientes resultados proyectados:

OFICINA	AUTOGENERACIÓN	REDUCCIÓN CONSUMO ENERGÍA (kWh - año)	AHORRO PROYECTADO (25 años)	CO ₂ e EVITADO (Toneladas/Año)	RETORNO INVERSIÓN (años)
Molinos	100 %	7.260	COP 212 mill.	3	6
Arauca	100 %	29.952	COP 901 mill.	11	<1
Medellín	57 %	11.819	COP 669 mill.	8	2

Esta monitorización y sus planes de acción se llevan a cabo a través de una constante capacitación y sensibilización de todos los colaboradores por medio de campañas para generar buenos hábitos ambientales y el uso racional de la energía. Todo ello contribuirá a ofrecer un servicio cada vez más verde.

03

Reconocimientos y actividad institucional

Inclusión e impacto social	61
Empoderamiento de la mujer	62
Medioambiente	64
Digitalización	65
Alianzas	66
Visita en terreno	67
Reconocimientos	68



01

Inclusión e impacto social

abril
19-23



IV Jornadas sobre la Seguridad de las inversiones en Iberoamérica

Microfinanzas y desarrollo sostenible en Iberoamérica
Consejo General del Notariado

abril
22-23



17th Global Microfinance Forum

- “What does it mean to be a microclient today? Pandemic and its complications for MF customers”
- “No, refugees are not risky clients for microfinance institutions!”
- “Microfinance for migrants. BBVA Microfinance Foundation’s Perspective”

mayo
05-06

Acto interno Financiera Confianza

Jornadas virtuales “Construimos el futuro con confianza”, en el marco del 8º aniversario de Financiera Confianza

mayo
19

Encuentro sobre Comercio y Sostenibilidad en la Región Andina

CEOE, CEIB, ICEX y Business Europe

mayo
19

EduFin Summit BBVA 2021

La vulnerabilidad financiera y cómo reducirla

mayo
20

CGAP: Unfinished Business

The Impacts of Small Business Finance

septiembre
02

Rural finance impact evaluation Global best practices

CGAP, FAO y CABFIN Network



octubre
14

Las microfinanzas ante la nueva realidad postpandemia

Fundación Covelo

octubre
26-28

BID LAB Forum

Innovaciones en servicios financieros para migrantes

noviembre
02



Financial Inclusion Week 2021

Impact Performance Data in Times of COVID-19

noviembre
30

Inversión de Impacto, una oportunidad para la cooperación financiera

“Ecosistemas en América Latina: retos y oportunidades” SpainNAB

Actos internos FMBBVA

Julio
01

Balance 2020 Retos 2021

Julio
14

Presentación Informe Desempeño Social 2020

Julio
15

Acto FMBBVA

Presentación Informe Desempeño Social 2020 a becados DIME

diciembre
01



Acto entrega beca “Transformando Realidades”

Bancamía & BBVA Colombia

02

Empoderamiento de la mujer



enero
29



OECD netFWD Gender Working Group

Unleashing philanthropic investments at the grassroots level for women's empowerment
OECD netFWD Gender Working Group 2021 Online Meeting
29 January 2022 | 14.00 - 16.00 CET

marzo
09



Business Fights Poverty Gender Summit

How can we challenge ourselves to unleash the power of women's enterprises?

marzo
08



Campaña FAO #MujeresRurales

marzo
15-26



UN Commission on the Status of Women

18 marzo - Digitalization for Women and Girls in the Context of the Covid-19 Pandemic.
Chile, Canadá, Finlandia, Estonia, Túnez, India y Microsoft

02

Empoderamiento de la mujer

marzo
23



Acto Microserfin

Digitalización en las microfinanzas con enfoque de género: Innovando para llegar a la mujer rural. Con ONU Mujeres

abril
29



Café con **FinEquity ALC**
(Banco Mundial)

mayo
18



Acto FMBBVA & ICEX

Emprendimiento femenino como motor de desarrollo

mayo
24

Sesión "Emprendimiento femenino"

Master in International Development
UN Staff College & IE



Talleres en FinEquity: El caso de la FMBBVA

26 mayo: taller 1. Diseño de productos y servicios financieros con enfoque de género

16 junio: taller 2. Seguros y asistencias de salud para mujeres en vulnerabilidad. Las experiencias de Bancamía, Financiera Confianza y Microserfin.

30 junio: taller 3. Productos financieros para las mujeres rurales de Panamá y República Dominicana.

junio
02



Reinención profesional después de la maternidad

Mamis digitales

junio
10



FinEquity Global webinar

Deconstructing the Monolith:
Segmentation of Women Clients

junio julio
30 - 02



Foro Generación Igualdad

High-level event on the Technology and Innovation for Gender Equality
ONU Mujeres

octubre
28-30



She Is Global Forum

- Finanzas inclusivas para el desarrollo de la mujer, avances y retos postpandemia
- El poder de las inversiones para el desarrollo sostenible de la mujer
- Sector Financiero y el camino hacia la sostenibilidad en la reactivación económica con mirada de mujer

noviembre
08-12



Woman Impact Summit

"Construyendo la Innovación Social a través del talento global, la transformación digital y el espíritu emprendedor"

diciembre
08-09



FinEquity 2021 Annual Meeting

"Keeping women front and center in financial inclusion in Latin America and the Caribbean"

03

Medioambiente

enero
15



Encuentro con Mónica Silvana González, diputada del Parlamento Europeo, miembro de la Comisión de Desarrollo

Impacto cambio climático en poblaciones vulnerables de países en desarrollo

marzo
31



Diálogo regional

Igualdad de género y empoderamiento de las mujeres para la transformación de los sistemas alimentarios de América Latina y el Caribe. FAO

septiembre
15



Microfinanzas y cambio climático en Latinoamérica

Cooperación Suiza COSUDE, Helvetas, Fundación Avina, IISD y FIDA

octubre
14



European SDG Summit

Sustainable Finance to Boost the Digital & Green Transition

noviembre
17-19



European Microfinance week 2021

Green Inclusive & Climate Smart Finance Action Group Meeting

marzo
15-18



Foro de los Países de América Latina y el Caribe

Desarrollo Sostenible 2021. CEPAL

abril
14



Clausura del proyecto 'Plataforma de Biodiversidad MEBA' para América Latina

ONU Medioambiente

octubre
07



IICA-COLEACP Caribbean Agrifood Business Series Post-COVID-19

Building stronger linkages between agriculture and tourism: the key role of SMEs and businesses

noviembre
03-05



Foro Regional Finanzas Verdes

Resiliencia de las Microfinanzas ante el Cambio Climático en Centroamérica y el Caribe

"Adopción del enfoque ambiental en instituciones de microfinanzas"
REDCAMIF & Climate Smart Finance Action Group

04

Digitalización

marzo
22-26



Semana Mundial del Ahorro 2021. SBS

- El reto de fomentar la cultura del ahorro en el contexto COVID
 - La experiencia de la Fundación Microfinanzas BBVA y Financiera Confianza
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS)

abril
19-20

XIII Encuentro Empresarial Iberoamericano en el marco de la XXVII Cumbre Iberoamericana

Innovación y tecnología: catalizadores para la igualdad de género

abril
27-29

Conversatorio Servicios Financieros Digitales

Fundación Bill & Melinda Gates y FinEquity Global (CGAP)

mayo
20



FIGI Symposium

Increasing women leaders' representation in digital finance. "Financial Inclusion Global Initiative". Unión Internacional de Telecomunicaciones, Banco Mundial, Banco de Pagos Internacionales (BIS) y Fundación Bill & Melinda Gate

julio
08-10

2º Congreso de microfinanzas en la era digital

Retos de las finanzas socialmente responsables en la nueva normalidad. Gan@Más y +Finanz@s

septiembre
23

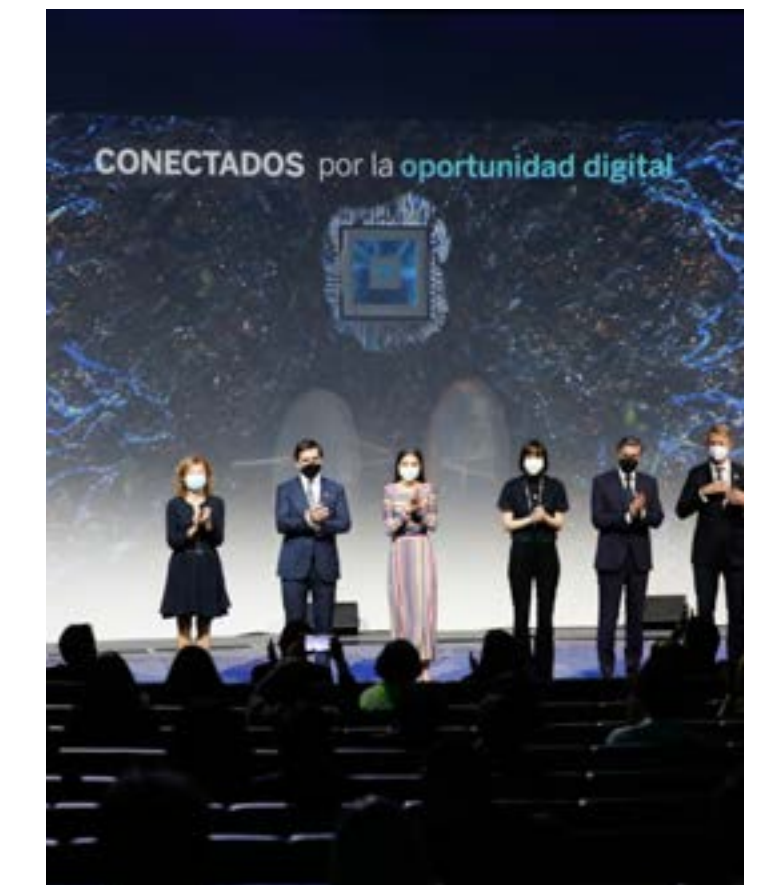
Unlock the True Power of Data Analytics

Quistor y Oracle

noviembre
10

Acto FMBBVA con S. M. la Reina

"Conectados por la oportunidad digital"



05

Alianzas

THE TRUST | LIVE

SERIE DE CONFERENCIAS

LÍDERES DE LAS AMÉRICAS

FINANZAS Y SECTORES VULNERABLES

OEA
Mis derechos para más gente

Javier M. Flores, Director General de la Fundación Microfinanzas BBVA, en conversación con **Scarlett Álvarez**, Vicepresidenta de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad, AES Corporation.

EN ALIANZA CON: **NTN24** **Noticias**

22 de septiembre
facebook.com/NoticiasRCN

febrero
02



Seminar between Civil Society and European Investment Bank Board of Directors

marzo
03



1ª Reunión grupo trabajo cooperación al desarrollo

Comisión de Relaciones Internacionales (CEOE)

mayo
14



Women's Working Group Private Sector Partners Roundtable

julio
28



Firma MOU con The Trust for the Americas – OEA

septiembre
15



International Trade Centre - She Trades

E-coffee with financial institutions

septiembre
23



Serie de Conferencias 'Líderes de las Américas'

The Trust for the Americas – OEA

diciembre
01-03



III Reunión Especializada del Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral (CIDI) de Altas Autoridades de Cooperación

"La cooperación y las alianzas como motores para la recuperación socioeconómica post-COVID19 en la región"
Diálogo virtual entre Ministros y Altas Autoridades de Cooperación de la OEA con el sector privado y el no gubernamental

06

Visita en terreno

noviembre
30

Distritos de Ate y Santa Anita

Visita del presidente de BBVA, Carlos Torres Vila, a emprendedores peruanos



María del Carmen Trejo
"Emprendiendo Mujer"



Grupo PDM
"Mujeres Unidas de Alameda"



Isabel Rivero Ortiz, profesora e integrante del grupo
Palabra De Mujer "Mujeres Unidas de Alameda"



Wilder Osorio
"Emprendiendo Confianza"

07

Reconocimientos



FMBBVA



- **Equals in-Tech Award** en la categoría "Access"
- Mención Honorífica como "Responsible Digital Innovator of the Year" en los **(Global SME Finance Awards 2021 IFC & G20 Global Partnership for Financial Inclusion)**
- Finalistas **Premio Corresponsables** en la categoría "Comunicación"

07

Reconocimientos



Colombia
XXI Premios Codespa



República Dominicana
Banco Centroamericano de Integración Económica

Colombia Bancamía

- **V Premio Latinoamericano Transformadores de Comunidades Sostenibles RedEAmérica**, en categoría "Negocios y Comunidades Sostenibles" por Empropaz

- **Las 10 mejores iniciativas de innovación social de 2020** por su labor de inclusión financiera en la pandemia. **CAF y Compromiso Empresarial**

- Premio **Latin Finance** como Institución Microfinanciera del año

- Premio **Asobancaria** en la categoría "Dimensión social" y finalista en "Equidad Diversidad e Inclusión"

- Premio a una **Trayectoria Profesional She Is Global Awards** a Margarita Correa, presidenta Junta Directiva Bancamía

- Reconocimiento **Finagro** en Banca no tradicional "Al mayor crecimiento en pequeño productor" y "Al mayor crecimiento en colocación"

- Premio **Sparkassenstiftung** a la "Institución Formadora con el mejor uso de plataforma virtual para

hacer seguimiento a aprendices y formadores" por el programa de formación dual

- **XXI Edición Premios Codespa** en la categoría "Innovación Social para los Negocios Inclusivos"

Perú Financiera Confianza

- Finalistas **Premios Corresponsables** en "Mejor práctica en Comunicación interna"

- Reconocimiento de los **Awards of Happiness** por una cultura corporativa de equidad de género

- Finalistas en **Buenas Prácticas Laborales MTPE** (Ministerio de trabajo y promoción del Empleo)

Chile Fondo Esperanza

- **7º Edición Premios Rafa Álvarez** al proyecto final "Fondo Esperanza" de **Deusto Business School**, presentado por estudiantes de esta universidad

Rep. Dominicana Adopem

Premio **Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) – SOLIDARIOS 2021**

- Premio a la Gestión Institucional de Inclusión Financiera

- Reconocimiento especial a Mercedes de Canalda, vicepresidenta del Consejo del Banco Adopem, por su contribución al empoderamiento de las mujeres dominicanas

Panamá Microserfin

- Reconocimiento de la **Iniciativa de Paridad de Género y el Ministerio de Desarrollo Social** por su impulso a la igualdad de género

- Premio **Sello ODS de Panamá** en 'Empleo y Emprendimiento' y Mención Honorífica en "Transformación Digital"

- Finalistas **Premios Corresponsables** en categoría "PYMES"

- Premio **Whole Planet Foundation** a los mejores agentes de campo de América Latina y el Caribe