

# 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.

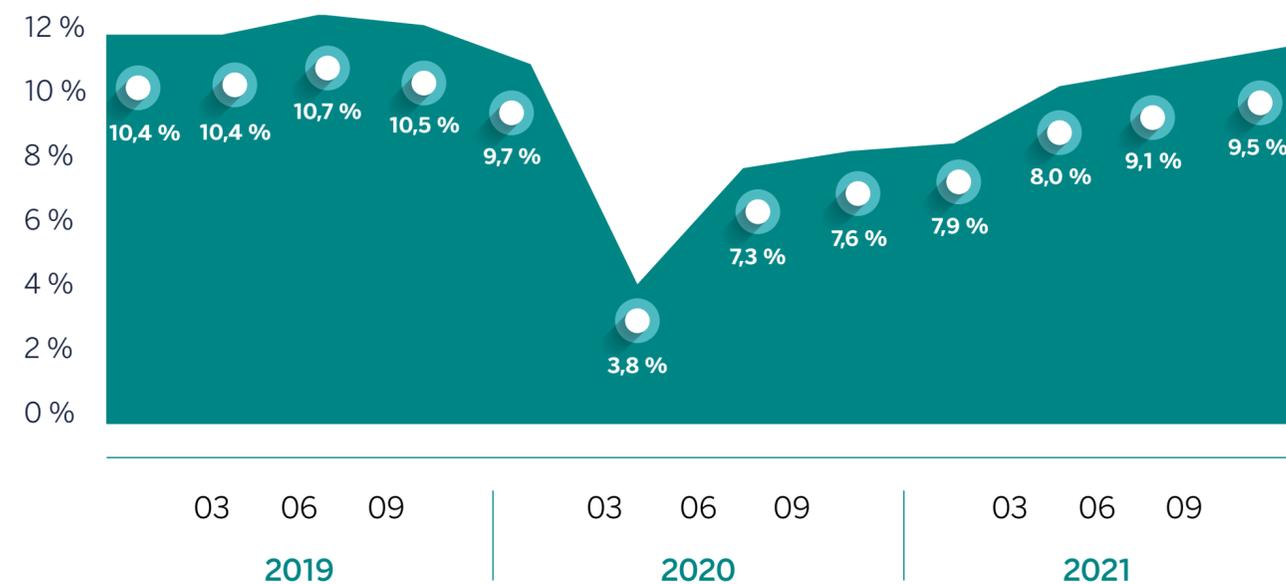
Eliminamos progresivamente las restricciones a la colocación establecidas en plena pandemia, priorizando la recuperación de la economía local.

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.

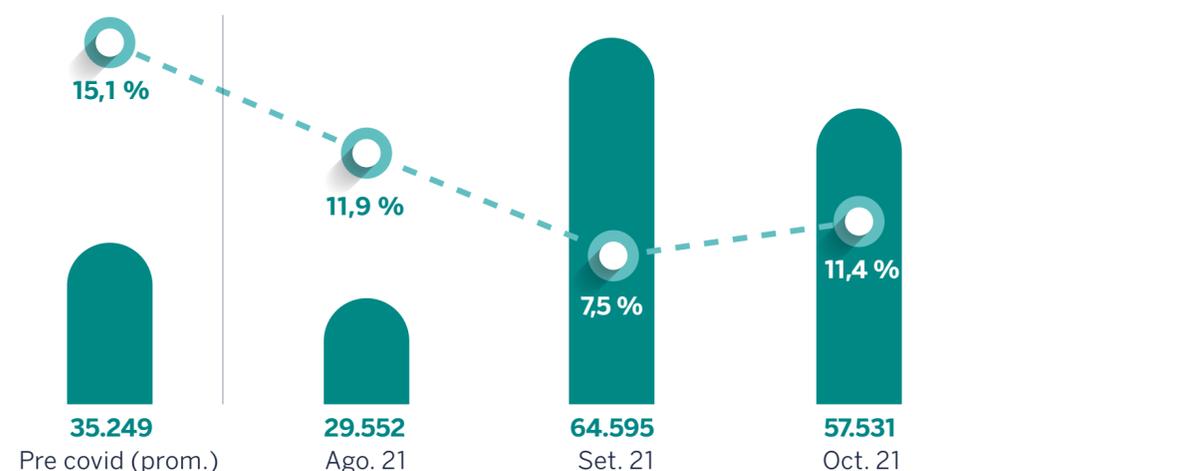
\* Disponibilidades automáticas de crédito para clientes con excelente historial crediticio y capacidad financiera, para su aceptación y formalización “express”.

## 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*

<b>Agregado, miles de euros</b>	<b>147.042</b>
<b>Financiera confianza</b>	27.673
<b>Bancamía</b>	119.419
<b>% sobre cartera total FMBBVA</b>	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*

	<b>Año 2020</b>		<b>Año 2021</b>	
<b>Agregado, miles de euros</b>	148.553	29,68 %	59.309	7,62 %
<b>Financiera confianza</b>	36.352	12,60 %	225	0,04 %
<b>Bancamía</b>	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

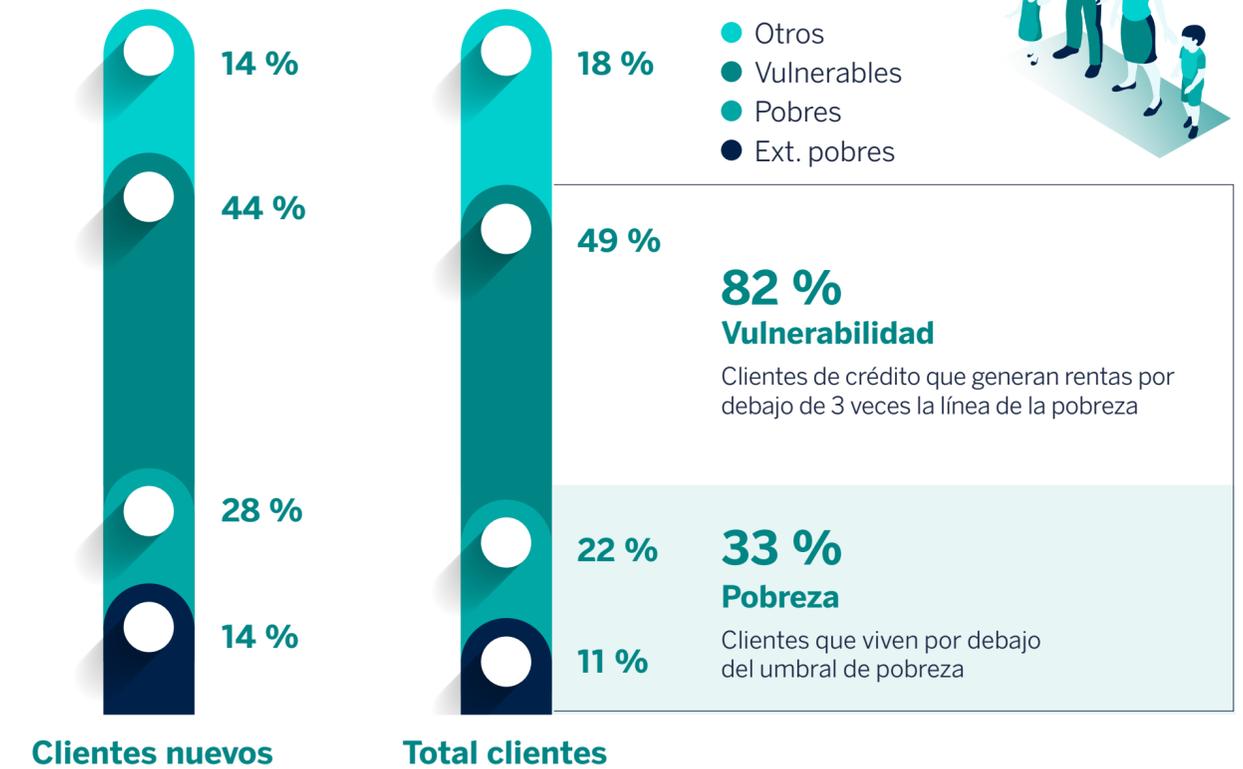
Nuevos y renovados en cada mes



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



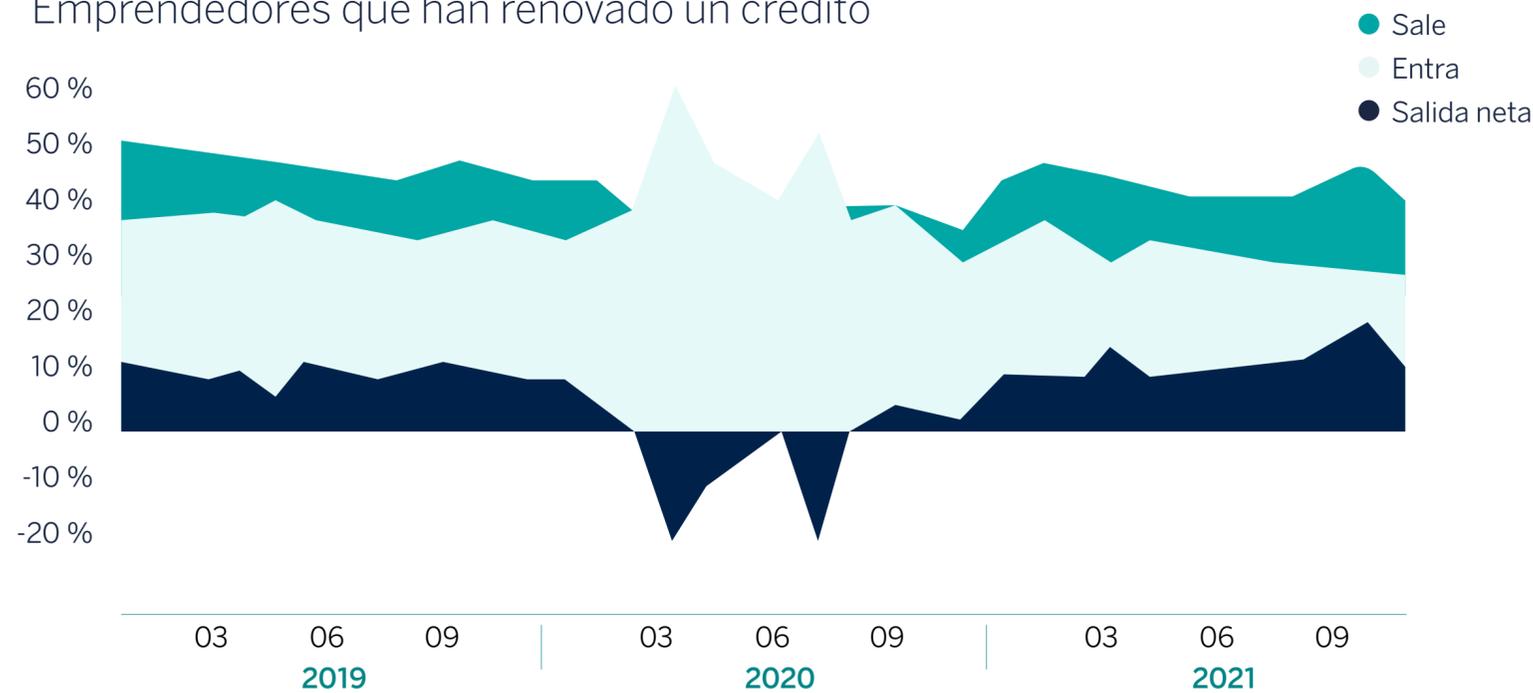
### Crecimiento en excedentes

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).

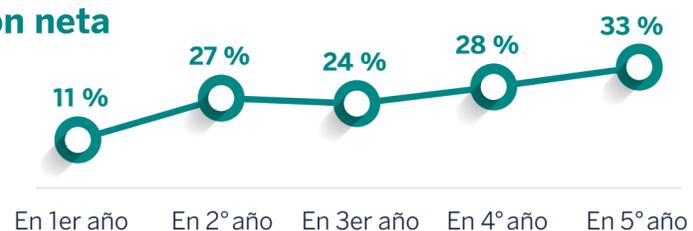
Se comenzó así a normalizar el *shock* inicial de la pandemia entre los emprendedores, que han recuperado el crecimiento de sus negocios, tanto en ventas como en excedentes. Esto, a su vez, ha generado una reducción del segmento de clientes pobres, que había aumentado en 2020 como consecuencia de la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

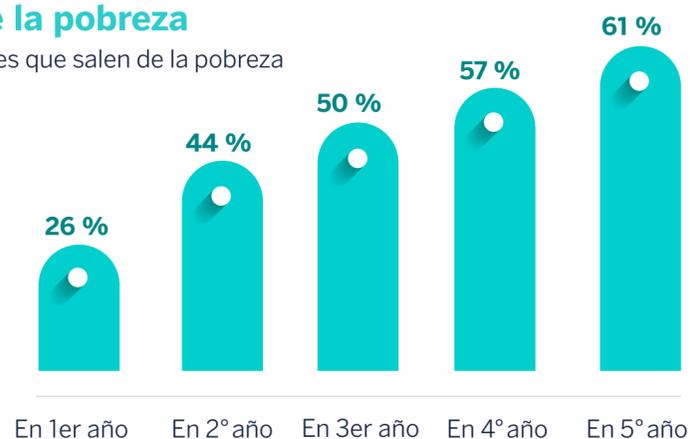
Emprendedores que han renovado un crédito

### 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



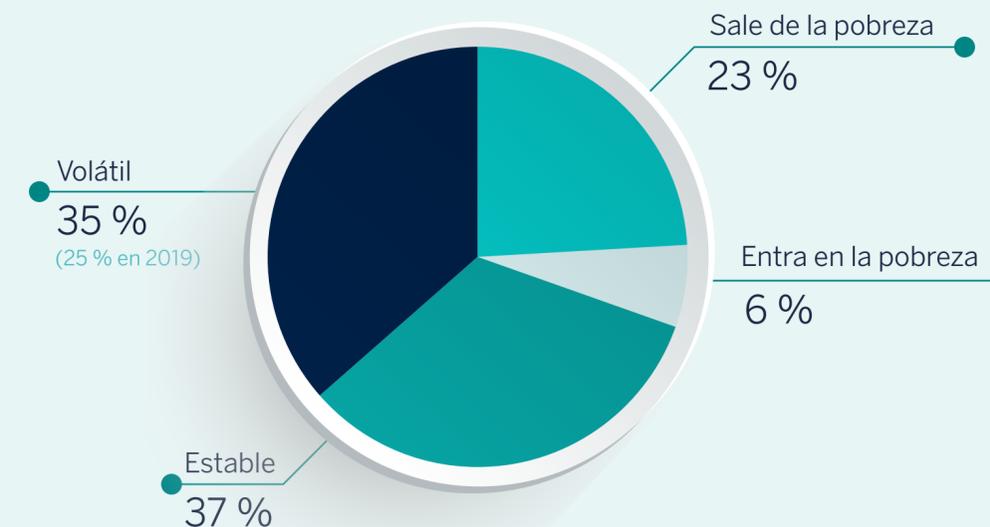
El crecimiento de los ingresos (según se ve anteriormente) ha permitido que tras dos años de relación con la entidad, uno de cada tres emprendedores (de media) genere ingresos suficientes para salir de la pobreza.

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

- Restructuras 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.

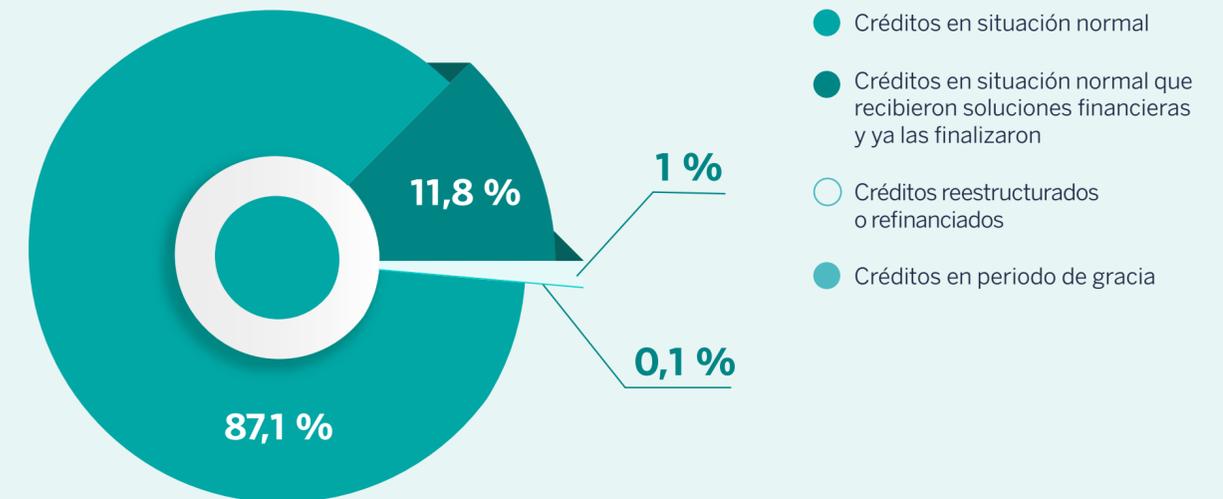
El compromiso con el propósito de la Fundación ha consistido en reconducir de forma responsable y transparente la situación financiera de aquellos emprendedores que siguen afectados, una situación que ha ido aflorando durante el año tras el vencimiento de las ayudas. Para ello, aplicamos una gestión 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.

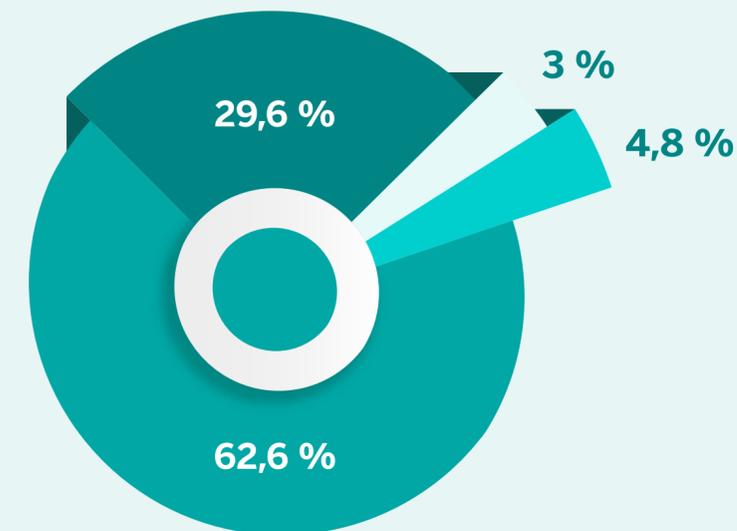
Para ello, elaboramos planes de condonación y descuentos de deuda dirigidos a más de 11.619 clientes, que pudieron cancelar, en condiciones excepcionales, el 100 % de sus obligaciones con nuestras entidades. En otras palabras, ayudamos a evitar que todos ellos fueran excluidos del sistema financiero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