

Bienestar

Cuando iniciamos nuestra andadura sólo veíamos al emprendedor, al cliente que con su esfuerzo intentaba sacar adelante a su familia. Con el tiempo, observamos el hogar en su conjunto y cada vez somos más conscientes de las múltiples dimensiones de la vulnerabilidad. Es decir, si podemos contribuir a que los hogares tengan unos estándares mínimos de vida, podremos reducir sus imprevistos y, por ende, mejorar sus oportunidades de progreso. Y para poder ayudarles mejor necesitamos conocerlos mejor. Por ello, en 2021 realizamos unas encuestas sobre pobreza multidimensional cuyos resultados mostraron que un 23% de los hogares se encontraba en este estadio.

Consecuentemente, en 2022 hemos avanzado en dos direcciones:



Oferta de desarrollo

Estamos diseñando una oferta de valor que cubra las carencias de nuestros emprendedores y que mejore el bienestar de sus hogares, bien directamente (con un producto/servicio interno), o a través de una alianza con un tercero (ej. seguro de salud).



Datos sobre pobreza multidimensional

Se trata de medir las carencias que tienen los hogares de cada uno de los clientes atendidos para construir un Índice Interno de Pobreza Multidimensional (IIPM). La metodología se basa en el estándar internacional avanzado de 2021 (Alkire-Foster), con ajustes menores.

La información obtenida estará disponible a partir de 2023.

Vivienda

De los aproximadamente 600 millones de habitantes de América Latina y el Caribe, alrededor de 120 millones viven en asentamientos de viviendas informales e inadecuadas.¹⁸

Créditos para la mejora de la vivienda



Colombia, Perú,
República Dominicana y Panamá

35.710 clientes
USD 120 Mill.

La Fundación, en su afán por mejorar el bienestar integral de sus clientes, cuenta con varios productos e iniciativas para que puedan mejorar sus viviendas, como el crédito *Ecovivienda* de Banco Adopem, *Construyendo Confianza* de Financiera Confianza, el *Crédito de Desarrollo Vivienda* de Bancamía o el producto *Casafin* de Microserfin.

Los créditos están diseñados para realizar mejoras en la vivienda donde habita el emprendedor, bien sea por las propias necesidades o carencias del hogar o para distinguir la zona habitable de la de trabajo.

Un asesor financiero acompaña al cliente durante todo el proceso, brindándole información para realizar las mejoras o para solucionar imprevistos a un menor coste. Dicho asesor visita la vivienda para analizar el crédito, valida con el emprendedor las mejoras que éste quiere realizar y toma fotos de la vivienda antes y después del crédito verificando los resultados. El asesor también puede brindar su opinión sobre otras mejoras que detecte que la vivienda pueda necesitar y que no se hayan identificado o priorizado.

En 2022 se mejoró considerablemente el producto *Casafin* de Microserfin (Panamá). Éste nació en 2008 como fruto de un convenio de cooperación técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y que luego fue adaptado a las necesidades locales. Algunos de los destinos de este tipo de financiación son:

- **Mejoras de infraestructuras:** construcción de paredes, techos o sanitarios, instalación de cisternas o tanques, instalación de paneles solares.
- **Ampliaciones:** construcción de cuartos adicionales, ampliación de la sala, cocina o terraza.

¿ES POSIBLE CONSEGUIR ESTAS FOTOS EN MEJOR RESOLUCIÓN?

Ánalysis visual de la propiedad

microserfin

Crear necesidad o anticipar mejoras



Visita a la vivienda



Conversación



Reconocer la mejora



Foto antes y después

- **Construcción nueva:** de una segunda vivienda dentro del terreno del cliente o de un local para el negocio.
- Y/o **titulación del terreno:** legalización de la propiedad del titular del crédito donde vive y/o desarrolla su actividad comercial.

18. CAF. Marzo 2022.

Acceso al agua

Debido a las carencias que los hogares colombianos presentan en esta dimensión, Bancamía ha realizado un estudio de mercado para diseñar un producto de *Agua y Saneamiento* que será implementado en 2023. El objetivo es facilitar la financiación necesaria para brindar acceso a acueducto¹⁹ y alcantarillado y, posteriormente, a otros servicios sanitarios como inodoros, pozos, agua pluvial, filtros, etc. Para ello, se han identificado diez municipios con carencias en saneamiento básico y donde Bancamía tiene presencia. Este proyecto se enmarca en el establecimiento de alianzas con los gobiernos locales para lograr un impacto positivo dentro de las distintas regiones.



19. Agua potable

20. La financiación cubre la matrícula, los gastos de manutención y materiales, así como equipos complementarios para el estudio. Se ofrece en distintos formatos, como pagos parciales o periodos de gracia.

Educación



24 becas universitarias a hijos de emprendedores
Colombia y Perú

Créditos educativos a hijos de 3.306 clientes
USD 1,6 Mill.
Colombia, Perú y República Dominicana

Créditos para impulsar la educación

El 42% de nuestros clientes vive en hogares donde hay al menos un adulto que no ha completado el mínimo de años de escolarización exigido para su grupo de edad. Reconociendo esta realidad, estamos potenciando la oferta de créditos educativos existente para impulsar la formación a cualquier miembro del hogar de nuestros emprendedores tanto en República Dominicana como en Perú.

- **República Dominicana:** Se ha diseñado una financiación con un amplio rango de cobertura²⁰ destinada a fomentar la educación superior de jóvenes de escasos recursos. Desde 2015 hasta 2022 se habían financiado a más de 660 estudiantes en diferentes ámbitos. Más del 80% de los que culminaron sus estudios había conseguido un trabajo. Por otro lado, con el objetivo de apoyar en el fortalecimiento de los créditos educativos, se formalizó una alianza con Opportunity International para la ejecución

de un proyecto que contempla el fortalecimiento y la capacitación del personal de los colegios atendidos por Banco Adopem. Asimismo, también financia la matrícula, el año de colegiatura, los materiales y los equipos.

- **Perú:** Financiera Confianza continuó impulsando su *Crédito Educativo*. Este producto crediticio fue creado en 2018 para facilitar a sus clientes y a sus familias el acceso a estudios superiores técnicos o universitarios de pregrado y a la capacitación para la realización de oficios. Además, cubre los gastos asociados a una buena educación, como equipos electrónicos e idiomas. A lo largo del año se hicieron mejoras al producto, permitiendo que el *Crédito Educativo* también pudiera destinarse a financiar la educación básica, los gastos escolares asociados y a modificar los montos y plazos de los ciclos de estudios. Al cierre de 2022 se habían beneficiado más de 3.000 clientes a nivel nacional.

Becas para los hijos de los emprendedores

Como parte de nuestro compromiso por la educación de los más vulnerables, en 2022 otorgamos 14 nuevas becas para que los hijos de nuestros emprendedores pudieran acceder a la universidad.

Por un lado, BBVA Colombia y Bancamía doblaron su apuesta, entregando 10 nuevas becas universitarias a hijos de microempresarios atendidos por Bancamía en una nueva edición de la beca *Transformando Realidades*. A ella se presentaron cerca de 1.300 *curriculum vitae* de emprendedores y de sus hijos desde 325 municipios del país. Este número superó en un 30% las solicitudes del año anterior. El 72% de las candidaturas fueron de mujeres emprendedoras; el 84% se encontraba en condiciones de vulnerabilidad económica; el 36% vivía en zonas rurales y el 38% contaba con educación primaria a lo sumo.

Por otra parte, cuatro jóvenes fueron los ganadores de la versión peruana de este programa de becas que, bajo el lema "Nuestra Confianza en el futuro de tus hijos", lanzó este año por vez primera Financiera Confianza. 341 hijos de emprendedores de 82 localidades del país andino se presentaron con el sueño de convertirse en universitarios.

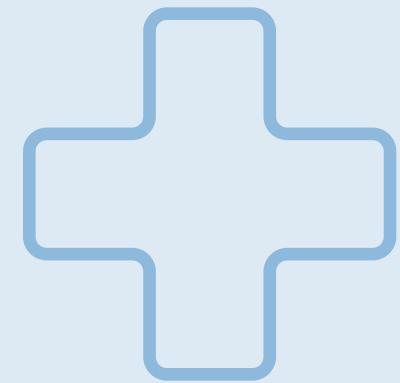


El acceso a la universidad, una puerta que se abre para jóvenes de escasos recursos en Colombia y Perú



Salud

Uno de los rasgos comunes de nuestros emprendedores es la carencia de asistencia básica y de cobertura de salud que padecen debido a los débiles sistemas de protección social de la región, principalmente aquellas personas que se encuentran en situación de informalidad. El 17% de nuestros clientes vive en un hogar donde al menos uno de sus miembros no tiene seguro de salud (público o privado).²¹ Los gastos por emergencias de salud suponen además una fuente de empobrecimiento para miles de personas vulnerables.



Seguros de salud y asistencias

Colombia, Perú, Chile y Panamá

208.656 asegurados

Conscientes de las necesidades y carencias de protección en el ámbito de la salud, las entidades de la Fundación han lanzado distintos microseguros con diferentes coberturas y planes. Entre ellos, contamos con las siguientes tipologías:

Seguros con asistencias de salud: Se trata de productos que incluyen coberturas médicas como consultas generales, pediátricas y geriátricas —tanto telefónicas como presenciales—, analíticas, mamografías, ambulancias, etc. Ofrecidos por nuestras entidades de Colombia, Chile y Panamá. Su coste oscila entre los USD 0,30 y USD 1,60 en función de las coberturas contratadas.

Seguros oncológicos: Cubren el pago del crédito en caso de diagnóstico positivo de cáncer de mama, útero, próstata, etc. En algunos casos incluyen el pago de una cantidad para la canasta básica. Estos productos tienen un enfoque de género y están presentes en Colombia, Panamá y Perú.

Seguros de salud y enfermedades graves: Desarrollados en por Bancamía (BA) en Colombia, ofrecen indemnizaciones por enfermedades como Alzheimer, Parkinson, parálisis, infartos de corazón, COVID-19, etc. Su coste mensual oscila entre USD 1 y USD 4.



El 17% de nuestros clientes vive en un hogar donde al menos uno de sus miembros no tiene seguro de salud, reflejo de los débiles sistemas de protección social de la región



21. Resultados del IIPM-2021. Ver IDS 2021.

En diciembre de 2021, perseverando en nuestros esfuerzos para proteger la salud de nuestros emprendedores, Bancamía lanzó el seguro *Asistencia para tu Salud*. Entre otras cosas, ofrece atención a casos de COVID-19, compensación diaria por hospitalización causada por accidente, orientación médica, psicológica y de nutrición por vía telefónica, traslado médico terrestre, consultas con médicos generales o especialistas en consultorio y referencias telefónicas de especialistas. Incluye además tarifas preferenciales, exámenes médicos (analíticas), médico a domicilio y servicios de odontología. El coste de esta póliza oscila entre los USD 3 y los USD 4 mensuales en función del plan contratado.

Por otro lado, Microserfin lanzó en Panamá, en marzo de 2022, su microseguro oncológico que protege y apoya con recursos económicos inmediatos en caso de ser diagnosticado por primera vez con cualquier tipo de cáncer. Cuenta con distintos planes que oscilan entre los USD 0,65 y los USD 3,30 mensuales. Puede ser solicitado por clientes



de la entidad que tengan entre 18 y 70 años, así como por cualquier miembro de su familia inmediata (cónyuge e hijos). No se exige ningún examen médico previo a su contratación y además brinda apoyo económico para cirugía estética en caso de reconstrucción por cáncer.

Este microseguro fue reconocido con una mención honorífica en la categoría de Empoderamiento de la Mujer en la segunda versión de los Sellos ODS impulsados en Panamá por el Gobierno Nacional y el Sistema de Naciones Unidas.

En Chile, Fondo Esperanza ha realizado los estudios cualitativos con sus emprendedoras para el desarrollo de un seguro oncológico-mujer. El objetivo es ofertar un producto que tenga cobertura por diagnóstico y cirugía reconstructiva, además de incluir, si fuera necesario, apoyo psicológico y exámenes preventivos, entre otros servicios, ambos muy valorados por las mujeres que participaron en los *focus group*. Se espera su lanzamiento en el primer semestre de 2023.

Conectividad

Un tercio de la población mundial (2.700 millones de personas) sigue sin conexión a Internet.²² La falta de conectividad en algunos territorios, la dificultad de acceso a dispositivos, lo elevado de su coste o la falta de conocimientos sobre su uso son las principales barreras que acentúan esta brecha digital y que afecta sobre todo a los más vulnerables.

Uno de los compromisos del Grupo FMBBVA es precisamente ayudar a disminuir la brecha digital, promoviendo así la inclusión financiera y no financiera entre la población más vulnerable. Por ello, desde hace años, venimos trabajando en los tres pilares que, según nuestro entendimiento, componen esta división: 1. Accesibilidad y herramientas con enfoque en las infraestructuras (conexión satelital, TVWS²³), precios de la conexión y herramientas (dispositivos móviles, *tablets*, etc.); 2. Ecosistema digital a disposición del cliente (*apps*, *marketplace*, economía digital, plataforma educativa); y 3. Alfabetización digital, con especial énfasis en grupos sociales desfavorecidos (indígenas), personas mayores y mujeres.

22. <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2022/11/24/ff22-internet-use/>

23. TV White Space

Conectividad digital



70 corresponsales ofrecen conectividad digital en zonas alejadas de Colombia y Perú

En 2021, Financiera Confianza y Bancamía iniciaron el programa piloto *Conectividad Remota* para llevar conexión vía satélite a zonas distantes y rurales donde hasta entonces no se disponía de acceso a Internet. Estas zonas eran, en su mayoría, comunidades rurales con altos niveles de pobreza y acceso limitado a los servicios financieros.

En 2022 se ha avanzado con esta iniciativa. Bancamía ha continuado con la instalación de nuevos corresponsales propios en nuevas zonas de Colombia, con puntos de Internet satelital u otras formas de conexión más idóneas según la particularidad de la zona. El año se ha cerrado con 20 corresponsales con conexión, cuatro de los cuales tienen Internet satelital y 16 Internet local. Gracias a ello, se han realizado más de 3.450 transacciones y unas 139 personas se han podido beneficiar del uso de Internet este año.

Financiera Confianza se ha fijado la meta de instalar 40 antenas satelitales dentro de los 20 departamentos de Perú en las zonas donde el acceso a Internet es nulo o intermitente. Esto le permitirá seguir aumentando su oferta de valor de productos, servicios, canales, capacitación y, sobre todo, continuar ahondando en las posibilidades que brinda el acceso a Internet. Este año se han logrado instalar 50 antenas satelitales. A lo largo de 2022 se han realizado 11.960 transacciones y 1.609 personas se han beneficiado de la conexión a Internet.

Uno de los compromisos del Grupo es ayudar a disminuir la brecha digital, promoviendo la inclusión financiera y no financiera entre los más vulnerables





Testimonio de Nelida Buendía

“Mi nombre es Nélida Buendía Gutiérrez. Mi experiencia como agente es muy buena. Me siento contenta. Los clientes ya se están adaptando al voucher digital. La comunidad y los niños son quienes más se benefician con el Internet porque pueden acceder a información en línea y también realizar sus clases virtuales. Ahorran dinero al realizar sus operaciones con el agente porque el costo de transporte hasta la agencia es muy elevado.

Desde que soy agente, mi negocio y las ventas se han incrementado, teniendo mayores ingresos. Financiera Confianza me apoyó con el crédito para incremento de mi cupo y puedo atender a un mayor número de clientes.

Los beneficios que me ofrece Financiera Confianza son buenos y es un ingreso más para el crecimiento de mi negocio.”