



Informe de Sostenibilidad  
y Desempeño Social 2023

Financiera  
**confianza**



# ÍNDICE



3

**Introducción**



4

**El emprendimiento,  
una salida de  
la pobreza**



6

**Conociendo al  
emprendedor  
vulnerable**



10

**Principales retos de  
los emprendedores**

- Carencias económicas - hogar
- Carencias económicas - negocio
- Solventando la brecha digital
- El impacto del cambio climático



18

**Soluciones  
financieras  
para personas  
vulnerables**

- Inversión a través de créditos
- Protección a través de seguros
- Formación
- Vivienda y Saneamiento
- Acceso a digitalización
- Resiliencia climática
- Gobierno corporativo



28

**Impacto  
en los hogares**

- El progreso de los negocios
- Comunidad, generando empleo
- Salud financiera



40

**Nuestra vision  
de sostenibilidad,  
basada en el  
modelo ESG**

En el Perú, siete de cada diez personas se encuentran en situación o riesgo de pobreza<sup>1</sup>, afectando de manera fundamental su calidad de vida y capacidad de desarrollo. Entre otros elementos, la pandemia del COVID-19 ha mermado los avances en reducción de la pobreza de la última década, haciendo que el Perú alcance su nivel más alto de pobreza en dos décadas<sup>2</sup>. Esto ha acentuado las ya preexistentes brechas de género, económicas, sociales, entre otras, en comunidades que ya se encontraban en riesgo de vulnerabilidad, como son las mujeres, la población migrante y desplazada, la población rural, y otros grupos de fundamental importancia<sup>3</sup>.

En este contexto de alta vulnerabilidad, las altas tasas de desempleo formal hacen de las y los peruanos una fuerza emprendedora. Frente a la brecha de acceso a empleo, de protección social, entre otros, los peruanos ven en el emprendimiento una alternativa para poder generar medios de vida e ingresos para sostenerse a sí mismos y a sus familias. Es en ese contexto que en el Perú, 70%<sup>4</sup> de la población económicamente activa ejerce actividades de manera informal y por ende, no tiene acceso a servicios y beneficios que los protejan en caso de desempleo<sup>5</sup>, incrementando su vulnerabilidad.

1. Banco Mundial

2. “La vulnerabilidad a la pobreza en el Perú ha alcanzado su nivel más alto en dos décadas, lo que pone a un porcentaje importante de población en riesgo inminente frente a cualquier choque” (Banco Mundial, 2023).

3. Banco Mundial, 2023.

4. Referenciado en el borrador como “estimación del INEI”.

5. Banco Mundial, 2023.



# El emprendimiento, una salida de la pobreza<sup>6</sup>

La economía peruana en el período 1993 y 2019 logró uno de los más altos crecimientos promedios pre pandemia en América Latina al crecer un 4,8%. En los últimos cinco años previos a la pandemia (2015-2019) había disminuido su ritmo de expansión a un promedio anual de 3,2%.

En 2023 la actividad económica se contrajo un 0,3%, producto de los conflictos sociales y las condiciones climáticas negativas que afectaron la capacidad productiva, así como los ingresos y la confianza del sector privado que afectaron el consumo y la inversión. Adicionalmente la menor ejecución de obras públicas a nivel regional impactó al crecimiento de la actividad en el año.

Estos impactos negativos fueron acompañados por el deterioro del presupuesto familiar ante el alza sostenida y significativa de los precios de los alimentos producto de la evolución de los mercados globales, sequías y el Fenómeno de El Niño.

Los sectores no primarios se vieron afectados por la contracción del gasto privado, principalmente las actividades de manufactura, construcción y servicios.

Las actividades primarias, en especial el agro, la pesca y su manufactura asociada, se vieron perjudicadas por las anomalías climáticas que afectaron el rendimiento de cultivos y la disponibilidad de anchoveta. Aunado a ello, se realizaron operaciones de mantenimiento no previstas en empresas mineras, lo que afectó la producción de cobre.

En este entorno, la tasa de inflación se ubicó en 3,4% en 2023, lo cual implica una revisión a la baja respecto al nivel máximo alcanzado en febrero en la que se ubicó en 9%. Este cambio se debe a la reversión más rápida del impacto de los choques de oferta en los precios de alimentos observada en los últimos meses.

Luego del aumento significativo de las tasas de inflación a nivel global desde la segunda mitad de 2021, en la mayoría de países se observa una tendencia decreciente durante el año. En el caso peruano, se observa una tendencia decreciente más marcada desde junio, a medida que se disipan algunos de los efectos transitorios en la inflación por restricciones en la oferta de ciertos alimentos.

Este escenario de menor crecimiento y mayor inflación han tenido importantes impactos en los niveles de pobreza monetaria en el país. En 2022, el 27,5% de los peruanos

estaba en condición de pobreza monetaria, lo cual representa un alza de 1,7 puntos porcentuales frente a 2021, cuando fue del 25,9%.

Durante el año 2023, la pobreza monetaria afectó al 28,8% de la población del país incrementándose en 1,3 p.p. con respecto al año 2022 y en 8,6 p.p. en comparación a lo registrado en el año 2019. La población en situación de pobreza en el año 2023 se estima fue de 9 millones 619 personas, incrementándose en 435 mil personas con respecto al año anterior. Una característica de la pobreza en Perú es la persistencia ya que más del 50% de los hogares pobres siguen experimentando pobreza año tras año.

Perú, es el país de la región con un mayor peso del empleo informal, así como el empleo por cuenta propia. Según datos del Banco Central de la Reserva (BCRP) el empleo formal total a nivel nacional aumentó 2,4% en 2023, siendo el mayor crecimiento en el sector público y en Lima que compensó la caída en las otras regiones.

<sup>6</sup>. Distintas fuentes nacionales. Estimaciones de FMBBVA Research para datos incompletos y construcción de agregados.

Según resultados de la Encuesta Permanente de Empleo Nacional (EPEN) del 2023, el 71,1% tenían empleo informal, es decir, con relación laboral que no está sujeta a la legislación nacional, sin cobertura de protección social, y carentes de prestaciones relacionadas con el empleo. En las zonas urbanas, el nivel de informalidad se ubica en 68,5%, mientras que en las zonas rurales el 95,4% están empleados en situación de informalidad.

El 88,4% de la población ocupada en empresas de 1 a 10 trabajadores tenía empleo informal. En el otro extremo están las empresas de 51 y más trabajadores, donde el 83,7% de la PEA ocupada era formal.

Por su parte, el empleo por cuenta propia se refiere a aquellos trabajadores que son dueños de su propio negocio o trabajan de manera independiente sin depender de un empleador formal. Los trabajadores por cuenta propia asumen la responsabilidad total de su negocio, incluyendo la gestión, los riesgos financieros y el acceso a la seguridad social. Aunque pueden tener más autonomía y flexibilidad en comparación con los empleados formales, también pueden enfrentar desafíos como la inestabilidad de los ingresos, la falta de beneficios laborales y la dificultad para acceder a créditos y servicios financieros.

Según datos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) el 41,6% de la población económicamente activa ocupada, lo hacen por cuenta propia, mientras que otro 10,1% son trabajadores familiares no remunerados que se define como la persona que presta sus servicios en una empresa o negocio con cuyo patrón o dueño tiene lazos de parentesco, sin percibir remuneración.

Muchos de ellos operan mediante micronegocios (en empresas de 1 a 10 trabajadores) que para el cierre de 2023 se estima que agrupan el 74% del empleo total.

Esta estructura del mercado laboral y el peso del empleo por cuenta propia y los micronegocios, hace del acceso a servicios financieros, uno de los elementos claves para que se puedan desarrollar. Es allí donde actúa una institución como Financiera Confianza que ha apoyado a más de 700.000 clientes que han desarrollado sus pequeños emprendimientos y donde hemos verificado, como en el tiempo, van mejorando sus niveles de ingresos y se van formalizando, permitiendo una salida estructural de sus condiciones iniciales y generando empleos para terceros.

**PRINCIPALES MAGNITUDES**

**Clientes totales** **724.610**

**Cartera bruta** **2.341** Mill. PEN  
**630** Mill. USD

**Monto desembolsado en 2023** **2.962** Mill. PEN  
**796** Mill. USD

**Desembolso promedio** **7.367** PEN  
**1.979** USD

**Personas que han recibido educación financiera**  
**128.472**

**Número de desembolsos en 2023**  
**402.077**

**Número de empleados**  
**2.762**

**Número de oficinas y puntos ligeros**  
**176**

# Perfil: conociendo al emprendedor vulnerable

Perú es uno de los países con más emprendedores en el mundo<sup>7</sup> con alrededor de 100.000 emprendedores que lo hacen de modo formal<sup>8</sup>. El emprendimiento se presenta como una oportunidad y alternativa para la generación de ingresos en la que el acceso a recursos financieros es la herramienta primordial. Si bien Financiera Confianza (FC) se distingue por su presencia en zonas rurales, tras la pandemia con las pérdidas de empleo, muchos se encuentran en entorno urbano y peri-urbano, con cada vez más presencia de jóvenes menores de 30 años (30%). Se mantiene el ratio de mujeres (57%), un segmento especialmente importante para atender dado que tienen una mayor vulnerabilidad inicial (38% son pobres frente a un 17% de los hombres que entran en 2023).

En todos los casos son personas que deciden emprender a falta de oportunidades laborales. En su mayoría carecen de colaterales o no tienen garantías, dificultándoles acceder a un crédito formal para hacer crecer su negocio, sumándole a esto la variación continua en sus ingresos lo cual dificulta el acceso al mercado financiero formal. El compromiso de Financiera Confianza con el desarrollo de sus emprendedores vulnerables se ha materializado en un crecimiento de más de un 12% de los clientes de crédito nuevos atendidos respecto a 2022.

7. Ministerio de Producción (PRODUCE), 2023

8. Diario El Peruano, referenciando al dato del Ministerio de la Producción (Produce).

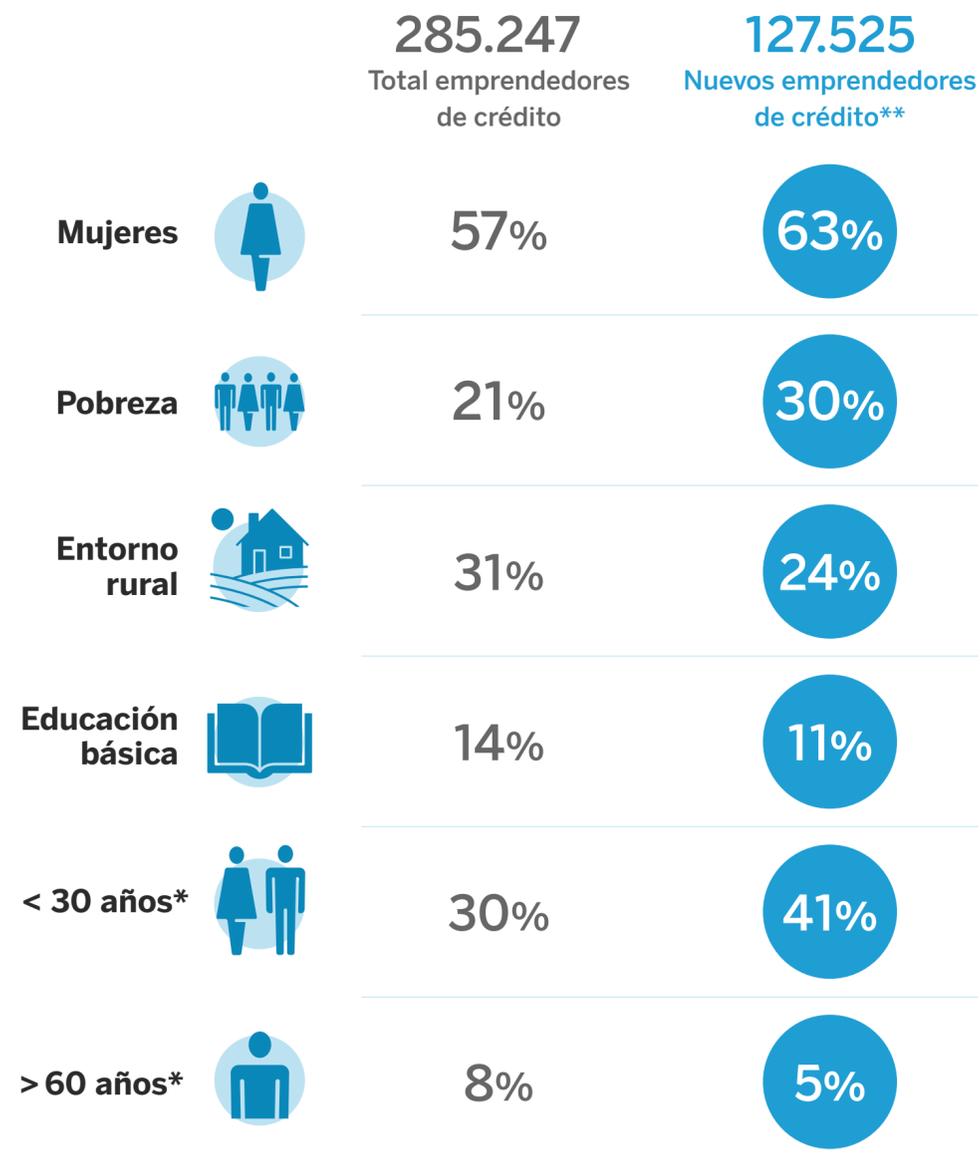


Ismael Huamán León

Ismael, de 33 años, es del Caserío Perlas de Daguas, Alto Mayo, en San Martín, Perú. Emprendedor de éxito de Financiera Confianza hace más de cinco años, y con más de 8 créditos otorgados, se dedica principalmente a la piscicultura, a la crianza de peces tilapia, una especie con alta demanda en el mercado nacional. Además, cultiva café orgánico. Antes de enfocarse en la piscicultura se dedicaba a la producción de arroz junto a su familia.

A partir de su interés personal por la pesca y su compromiso con actividades ambientalmente sostenibles y responsables, hoy tiene más de 10 años en la piscicultura. Con sus primeros créditos, Ismael, junto a su familia, dio inicio a su proyecto con un pequeño estanque. Con sus ganancias y el crédito, ha logrado expandir su operación hasta alcanzar diez estanques en diferentes ubicaciones de su terreno.

## LOS EMPRENDEDORES DE LA ENTIDAD A CIERRE 2023



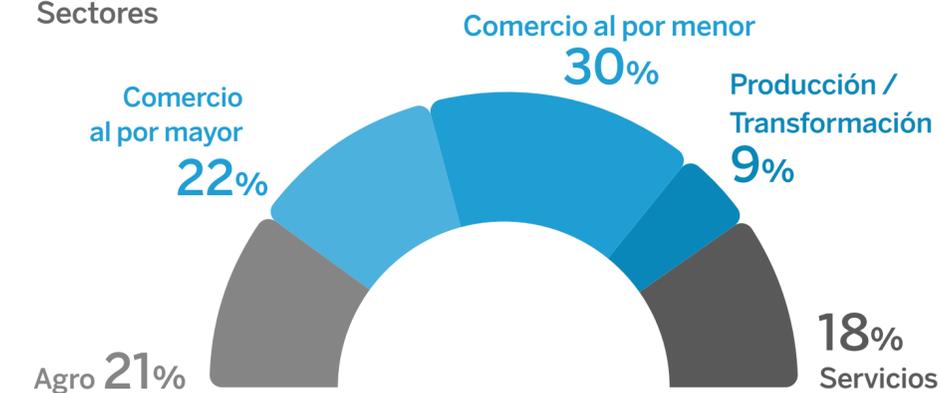
\* En este informe la etiqueta '< 30 años' se refiere a 'personas menores de 30 años' y '> 60 años' a 'personas mayores de 60 años'.

\*\*Clientes durante el año que no hayan tenido un crédito anterior con la entidad.

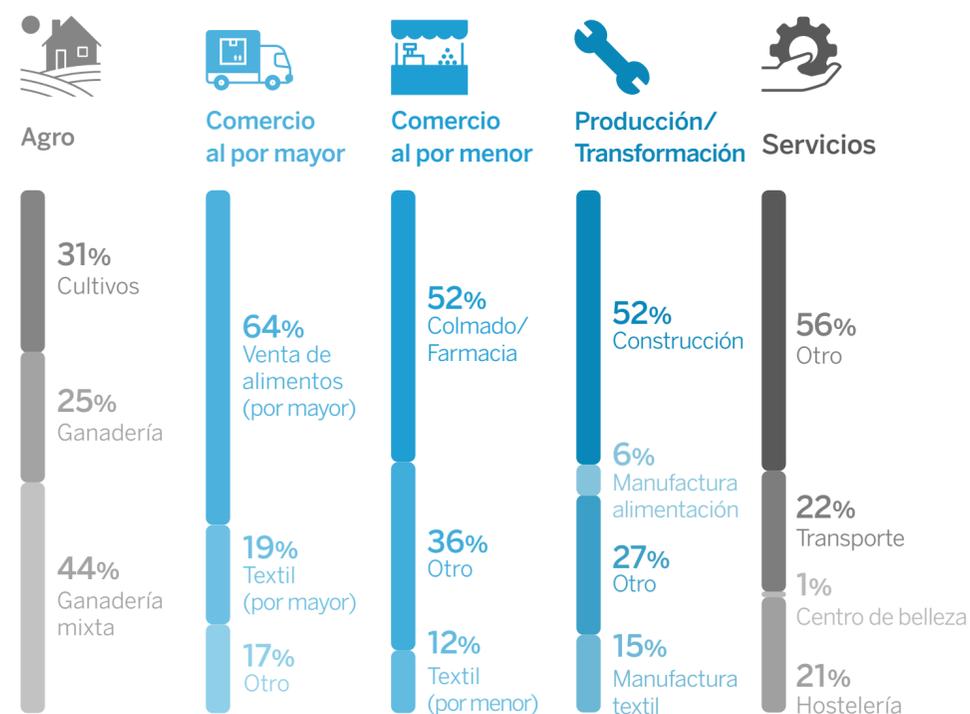
## 1 Sector de los emprendedores

Total emprendedores de crédito

Sectores



Por actividades



G1. Se muestran las actividades más representativas.

**María Jorge Álvarez** obtuvo un microcrédito a través de Palabra de Mujer. Peruana de la etnia asháninka, uno de los grupos originarios amazónicos más numerosos e importantes de nuestro país, proviene de San Pedro de Marankiari.

Ella es una emprendedora nata. Su camino hacia el emprendimiento comenzó hace más de 11 años con creatividad y su cultura indígena como motor. Empezó con un puesto de ventas de artesanía y joyas indígenas. Obtuvo su primer microcrédito hace más de siete años y desde entonces no ha dejado de crecer, mejorando su negocio y su calidad de vida. Su fuerza emprendedora la llevó a abrir una bodega turística, con dulces nativos. A día de hoy, María tiene también una mototaxi con el que brinda el servicio de movilidad en su comunidad, algo que la hace pionera en un sector como el de transporte, que en la actualidad sigue siendo muy masculinizado. Dice María Jorge que ha sido para ella una oportunidad para adquirir conocimientos sobre mecánica y que extrema el cuidado para garantizar su seguridad y la de las personas a las que lleva.

María Jorge Álvarez



**La mayoría de los emprendedores son comerciantes (el 52%) y se dedican a vender bienes (pequeños supermercados y tiendas de textil), y los demás sectores más relevantes son servicios y el sector agropecuario.**

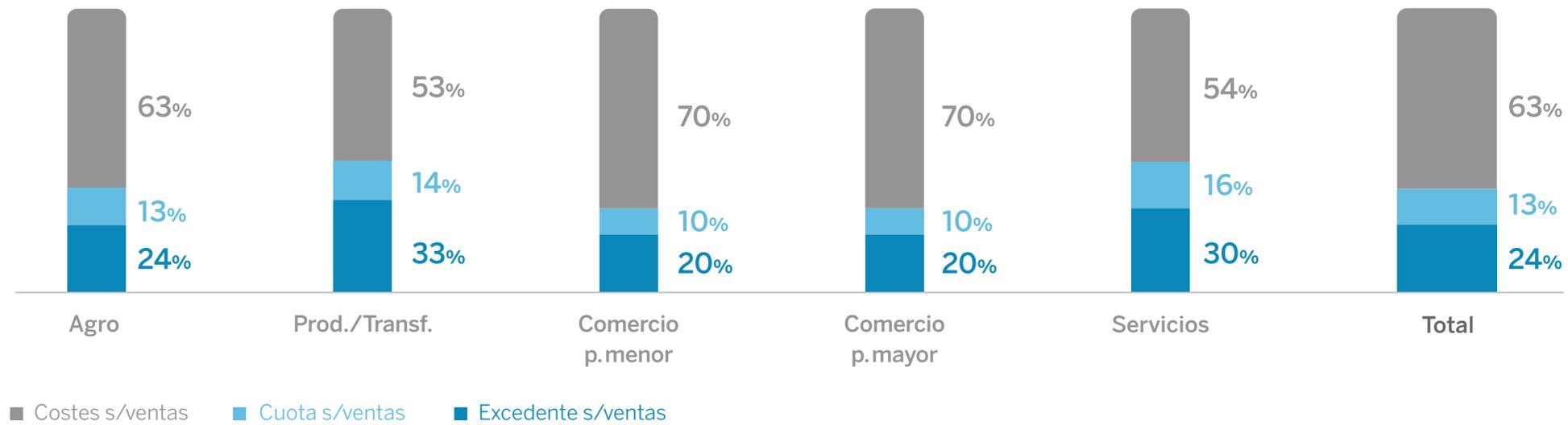
Los pequeños comercios están en su mayoría liderados por mujeres en entornos urbanos, con un nivel medio de educación y elevados niveles de vulnerabilidad. El perfil es similar en la venta de alimentos al por mayor, otra de las actividades con un peso importante. Es un sector que a pesar de tener un nivel de ingresos (ventas mayores que los demás sectores), sus gastos operativos son cuantiosos, de allí que sus márgenes sean muy pequeños y la gestión de inventarios un elemento clave. No obstante, estas actividades permiten compatibilizar el trabajo con las responsabilidades del hogar.

El sector agropecuario (cultivos y ganadería mixta) está liderado por hombres, en entornos rurales, con menores niveles de educación y de vulnerabilidad. Este sector requiere un elevado nivel de activos por su inversión en maquinaria, ganadería, materia prima. Muchos recurren a actividades mixtas para poder gestionar mejor los riesgos del sector.

Por lo que respecta al sector servicios (servicios de comidas, peluquerías y centros de belleza, actividades inmobiliarias) son emprendedores menos vulnerables y por tanto, los que mayores márgenes presentan.

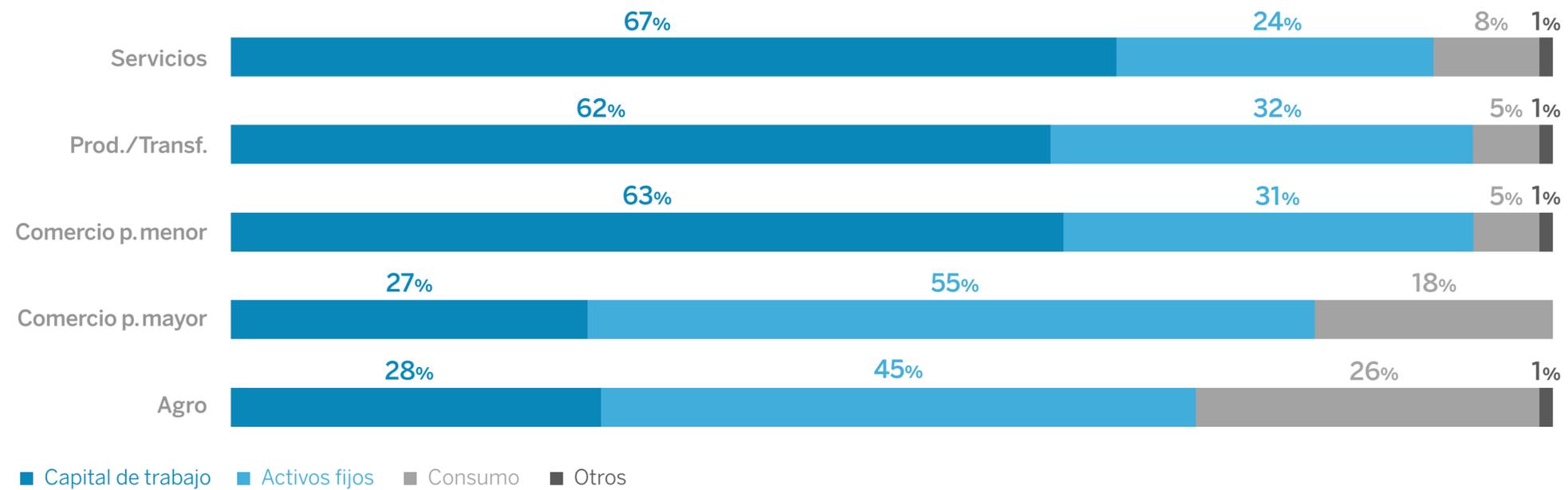
## 2 Márgenes por sector

Total emprendedores de crédito



## 3 Destino de los créditos

Total créditos desembolsados en 2023



G2. Porcentajes de los costes, cuota y excedente sobre ventas medias de cada uno de los sectores. El excedente es posterior al pago de la cuota financiera.  
 G3. Desembolsos anuales en función del destino del crédito.

# Principales retos de los emprendedores

## Carencias económicas – hogar

Para los emprendedores, el negocio representa una parte importante de los ingresos del hogar. El emprendimiento suele estar complementado con otros salarios o negocios y, en menor medida, con pensiones, remesas u otras ayudas<sup>9</sup>. Así preocupa, por un lado, el bajo nivel de ingresos y por otro, la dificultad para poder sostener, por pequeño que sea, este nivel de ingresos o uno superior en el tiempo.



**67%**

**clientes su negocio es la principal fuente de ingresos del hogar<sup>9</sup>**



**52%**

**clientes tiene ingresos inestables**



**93%**

**clientes cubren gastos mensuales**

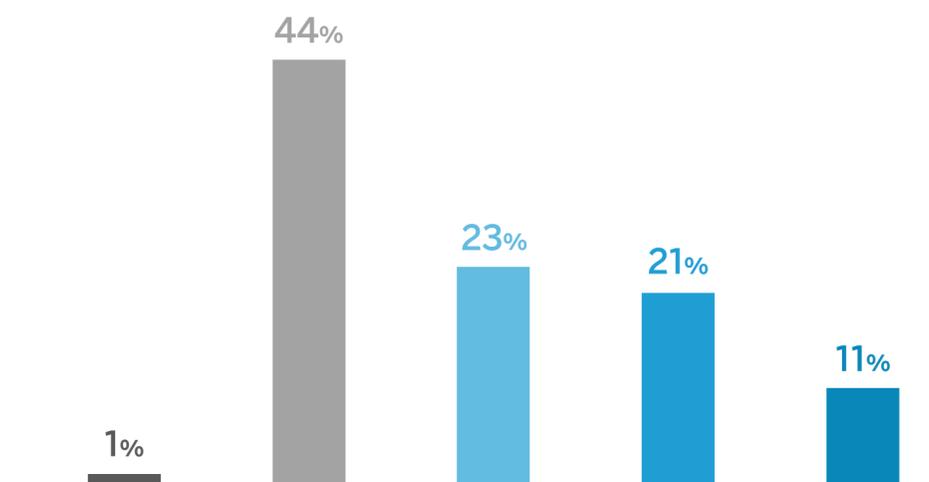
El 52% de los hogares tienen ingresos inestables con una alta estacionalidad: durante 9 meses obtienen la mayor parte de los ingresos anuales. Si bien los ingresos son pequeños e inestables, la mayoría de los hogares (78%) dice poder cubrir los gastos y más de la mitad dice gastar mucho menos de lo que ingresa<sup>10</sup>.

Sin embargo, en los meses de menos ingresos, el 45% de los emprendedores apenas cubre gastos básicos, frente al 32% que cubre todos o casi todos los gastos del hogar. Por tanto, aunque los emprendedores gestionan el día a día y cumplen con un nivel básico de salud financiera, tienen dificultades para cubrir más allá de los gastos básicos los meses de menos ingresos.

En este sentido, el 26% no tiene ingresos estables y en los meses de menos ingresos, apenas consigue cubrir los gastos básicos. Esto pone de manifiesto la importancia de disponer de mecanismos como el ahorro que permitan cubrir de manera parcial o total el consumo a lo largo del año. El grupo más preocupante es aquel que no cubre gastos aún teniendo ingresos estables (un 20%), puesto que su vulnerabilidad es persistente, mientras en el otro extremo, un 19% de los emprendedores cubre todos o casi todos los gastos del hogar y además tiene ingresos estables.

### 4 Capacidad de los hogares para cubrir gastos

Los meses que menos dinero gana el hogar, se pueden cubrir los gastos de...



- No se cubren los gastos básicos del hogar.
- Gastos Básicos: alimentos, bebida, vivienda (alquiler, renta), servicios (energía, gas, agua).
- Gastos Básicos + gastos de educación, seguro de salud y telecomunicaciones.
- Gastos Básicos + gastos de educación, seguro de salud y telecomunicaciones + gastos puntuales del hogar (ropa y calzado, salud puntual, educación puntual, vivienda (reparaciones, mejoras...), bienes del hogar...)
- Todos los gastos del hogar (incluyendo entretenimiento, ocio...).

<sup>9</sup>. COVID -3. Excepción en República Dominicana donde las remesas son la principal fuente alternativa de ingresos del hogar.

<sup>10</sup>. Se considera principal fuente de ingresos cuando el negocio representa el 50% o más de los ingresos del hogar.

<sup>11</sup>. Esta información se extrae de la Encuesta de Salud Financiera 2023, realizada a 890 hogares de la cartera de clientes.

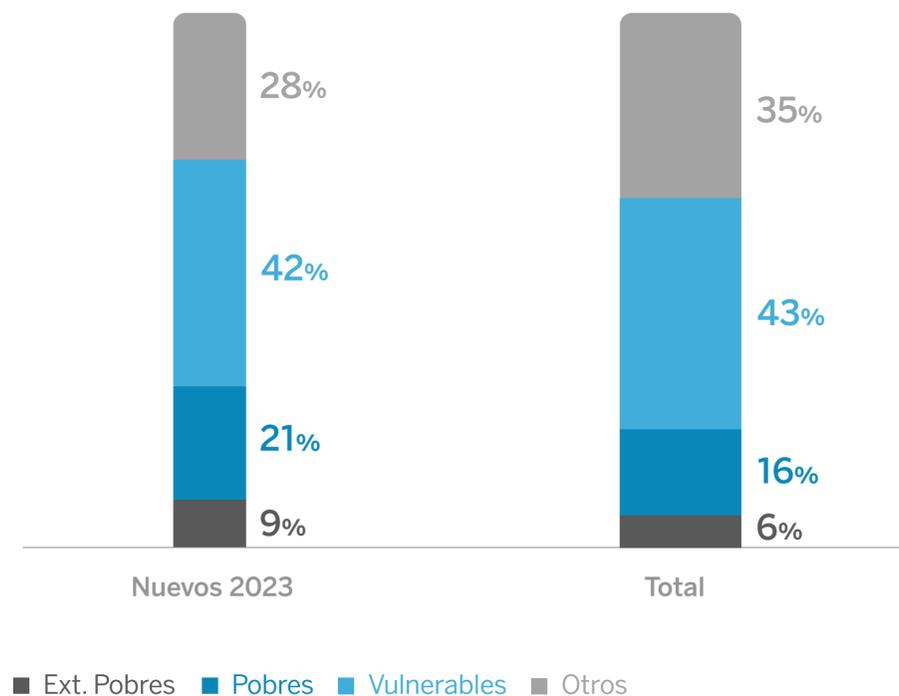
G.4. Encuesta de salud financiera 2023.

# Carencias económicas – negocio

Con el fin de conocer cuánto contribuyen los negocios al hogar y cómo progresan en el tiempo, se han definido cuatro segmentos de emprendedores en función de la capacidad que sus microempresas tienen de generar excedentes para cada miembro del hogar. Estos excedentes per cápita (renta) se analizan según el coste de una canasta básica de alimentos (línea de pobreza extrema) y otra ampliada, con el coste de servicios básicos (línea de pobreza).

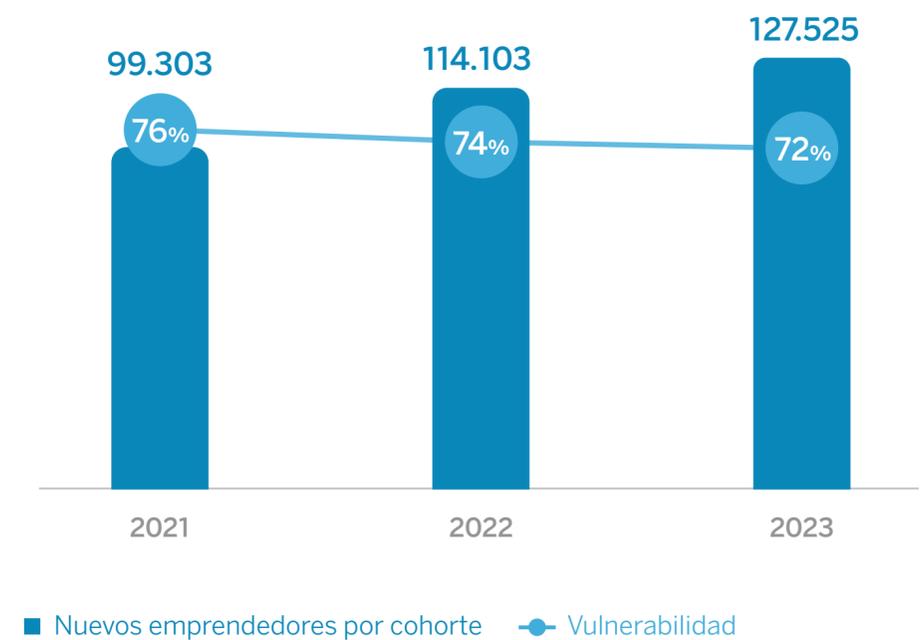
La medida de vulnerabilidad económica permite conocer el alcance del número de personas sobre los que Financiera Confianza tiene un impacto y la profundidad de éste. En 2023 se han incorporado más de 127.000 nuevos emprendedores con crédito de los cuales un 72% se encontraba en situación de vulnerabilidad (vulnerables, pobres y extremadamente pobres), y un 30% tenía una renta por debajo de la línea de pobreza, con una renta promedio mensual que no supera los 185 PEN (USD 49). Este perfil de vulnerabilidad económica se mantiene durante los últimos años, señalando la continuidad del proyecto de Financiera Confianza.

## 5 Vulnerabilidad económica de los emprendedores



## 6 Evolución de los emprendedores que piden créditos, según su vulnerabilidad

Nuevos emprendedores de crédito



**Se mantiene el perfil de vulnerabilidad para los nuevos emprendedores**

G.5 y G. 6. De acuerdo con las Líneas de Pobreza del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que diferencia entorno rural y urbano. Se considera como segmento vulnerable al formado por aquellos clientes cuyos excedentes per cápita (estimados a partir del excedente del negocio, dividido por el tamaño del hogar) se encuentran sobre la Línea de Pobreza, pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por tres la cifra atribuida a dicha línea.

G.6. Considera la entrada de clientes durante el año (sin créditos anteriores), en adelante "clientes nuevos". Vulnerabilidad es el porcentaje de clientes con ingresos por debajo de 3 veces la línea de pobreza oficial del país

## 7 Renta de los emprendedores

Nuevos emprendedores de crédito

- Renta per capita / Línea de pobreza
- Renta promedio (excedente per capita)



## NOTA METODOLÓGICA: CÓMO MEDIR LA VULNERABILIDAD ECONÓMICA

Estos excedentes per cápita (renta) se analizan según el coste de una canasta básica de alimentos (línea de pobreza extrema) y otra ampliada, con el coste de servicios básicos (línea de pobreza). Por otra parte, se mide dicha renta en relación a la línea de pobreza (renta relativa) y, por tanto, nos permite observar cuán pobres son un conjunto de emprendedores, cuánto tienen que crecer sus negocios para superar la línea de pobreza y si estarán más o menos en riesgo de volver a caer por debajo de ella.

La clasificación de vulnerabilidad económica del Grupo FMBBVA es:

- **Extremadamente pobres:** cuando el excedente que le queda a cada miembro del hogar (o renta) es inferior a la línea de pobreza extrema de su país.
- **Pobres:** cuando su renta es superior a la línea de pobreza extrema, pero inferior o igual a la

### Precio de la canasta básica<sup>12</sup>



USD **54**  
 PEN **199**  
 en zonas rurales

USD **65**  
 PEN **242**  
 en zonas urbanas

línea de pobreza (LP) de su país (representada por el coste de la canasta básica de alimentos, bienes y servicios básicos).

- **Vulnerables:** cuando su renta es superior a la línea de pobreza, pero inferior o igual a tres veces la línea de pobreza correspondiente.
- **Otros:** cuando su renta es superior a tres veces la línea de pobreza correspondiente.

G.7. De acuerdo con las Líneas de Pobreza del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que diferencia entorno rural y urbano. Se considera como segmento vulnerable al formado por aquellos clientes cuyos excedentes per cápita (estimados a partir del excedente del negocio, dividido por el tamaño del hogar) se encuentran sobre la Línea de Pobreza, pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por tres la cifra atribuida a dicha línea.

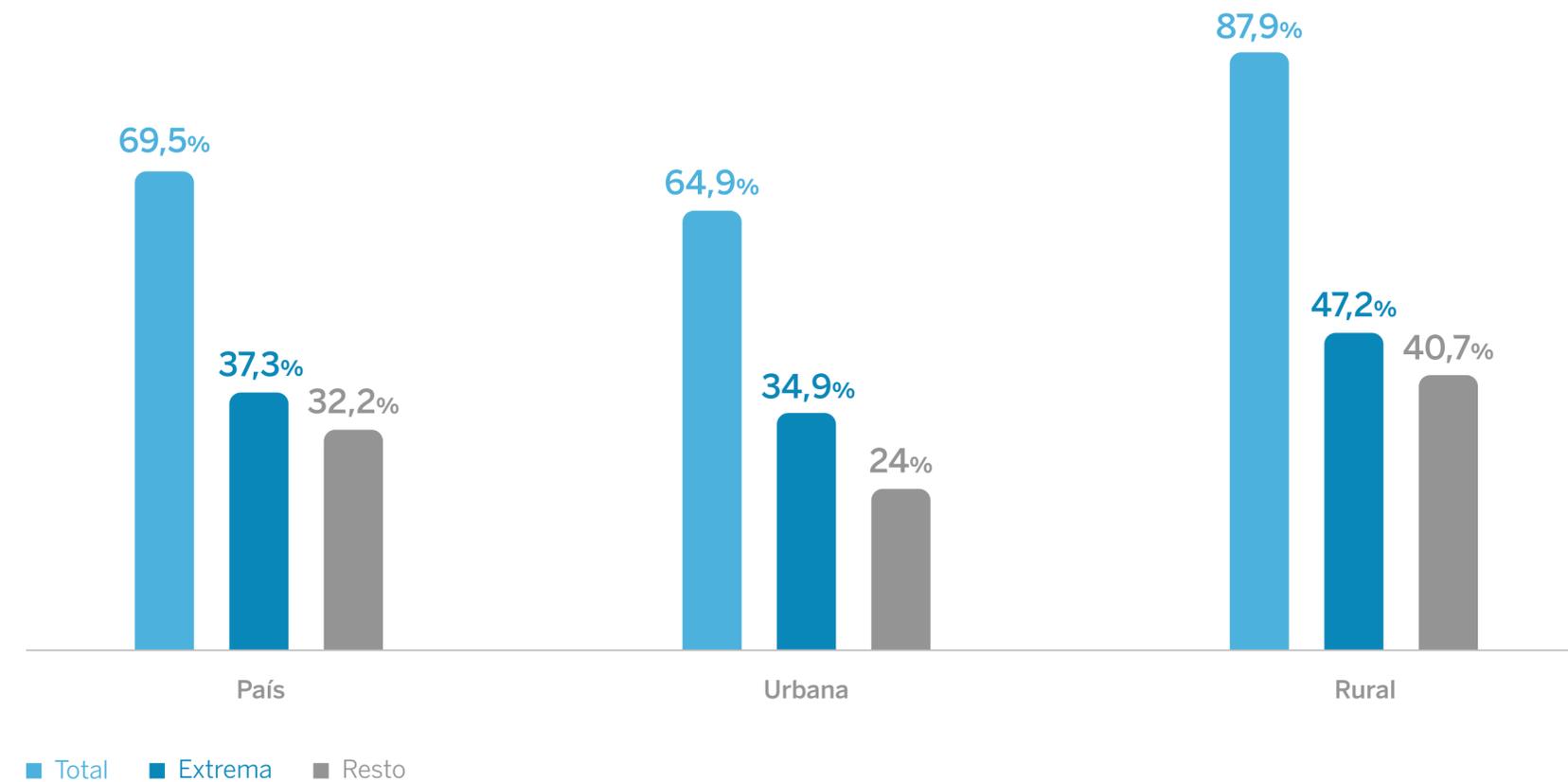
Renta que generan los emprendedores nuevos entendiendo como excedente del negocio sobre el tamaño del hogar en cada uno de los segmentos. Comprende valor absoluto y relativo a la línea de pobreza.

12. De acuerdo con las líneas de pobreza del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), diferenciando entorno rural y urbano.

# Solventando la brecha digital

La pobreza digital en Perú refleja una serie de desafíos relacionados con el acceso a la tecnología, las habilidades digitales y las desigualdades socioeconómicas. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en la última Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), el 23% de los peruanos mayores de 6 años, no utilizaron Internet en el segundo trimestre de 2023, 4,4 puntos porcentuales menos que el 2022, y 20 puntos porcentuales menos que el 2019, disminución significativa que refleja el crecimiento del acceso a Internet en el país. Sin embargo, aún queda trabajo por hacer para cerrar la brecha digital y garantizar que más peruanos tengan acceso a Internet y las oportunidades que ofrece la conectividad en línea, dado que un 51,5% de los hogares carecen de acceso.

## 8 Pobreza digital en Perú



G.8. Total - % de clientes pobres digitales. Extrema - % clientes que no tienen conectividad por falta de servicio, o no tienen recursos para hacerlo. Resto - % clientes que tienen conectividad y acceso, pero limitado.

Lo interesante de los datos de los hogares peruanos es la diferencia entre personas pobres y conectadas, que son muy similares excepto por el acceso a Internet. A la hora de evaluar la conectividad, el mayor efecto es causado por la importancia de los jóvenes que viven en la familia, seguida inmediatamente por uno de los indicadores de oferta, la región geográfica<sup>13</sup>. Así, la evidencia pone de manifiesto la correlación entre la pobreza monetaria y la conectividad, y su relación finalmente con la pobreza digital.

Según datos del Banco Mundial<sup>14</sup> un 33% de los adultos peruanos no tiene acceso a Internet, mientras que el 17% no tiene un dispositivo de telefonía móvil y sólo el 36% utiliza Internet para realizar transacciones financieras. Este dato se reduce al 20% para la población de menores ingresos. A la brecha digital se unen otros dos elementos de carencia, como son la asequibilidad y la conectividad (cantidad y calidad de ese acceso), los pilares que definen la pobreza digital.

Financiera Confianza ha llevado a cabo varios tipos de estudios para entender mejor la brecha digital y pobreza digital. Entrevistas exhaustivas a los emprendedores en diversas localidades del Perú refleja las siguientes carencias:

**Conectividad:** el 90% de los emprendedores posee un dispositivo móvil con acceso a Internet, pero la conexión



es inestable y la extensión de la banda ancha es limitada e intermitente. Esto se convierte en una brecha rural-urbana: el 86,6% de la población en Lima utiliza Internet, contrastando con el 43,2% en las áreas rurales<sup>15</sup>.

**El smartphone gana al ordenador:** un 98% de los emprendedores se conecta a través del teléfono. Las aplicaciones más utilizadas son las redes sociales: mientras que el entretenimiento sucede en TikTok, Kwaii, Facebook e Instagram, los emprendedores generan contenido para sus negocios en Facebook Marketplace y WhatsApp.

**Competencias Tecnológicas:** la tecnología sigue siendo un reto para los emprendedores en Perú, que tratan de aprender de forma autodidacta y expresan su interés en recibir capacitaciones personalizadas para un mayor aprovechamiento.

Esto permite profundizar en el concepto de pobreza digital. Según encuestas realizadas por la Fundación en 2023, **un 69,5% de los emprendedores presentan algún grado de pobreza digital y un 37,3% tienen pobreza digital extrema**, es decir no tienen equipos y/o ningún tipo de acceso a Internet.

<sup>13</sup>. Aproximadamente el 80% de la población peruana vive en áreas urbanas.

<sup>14</sup>. Global Data Findex 2021.

<sup>15</sup>. Fuente: informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática 2023.

## NOTA METODOLÓGICA: LA POBREZA DIGITAL EN PERÚ

En el contexto peruano, la pobreza digital es un problema que refleja desafíos específicos del país en términos de acceso a la tecnología y habilidades digitales. Aquí hay algunos aspectos importantes a considerar:

- **Acceso limitado a la tecnología:** A pesar de los avances en infraestructura de telecomunicaciones en áreas urbanas, muchas zonas rurales en Perú aún carecen de acceso confiable a Internet de alta velocidad y servicios de telecomunicaciones. Las disparidades económicas y geográficas pueden resultar en comunidades que quedan rezagadas en términos de acceso a la tecnología.
- **Brecha urbano-rural:** La pobreza digital tiende a ser más pronunciada en áreas rurales, donde el acceso a la tecnología y la conectividad a Internet puede ser limitado. Esto puede afectar negativamente a las comunidades rurales en términos de acceso a oportunidades educativas, de empleo y de servicios básicos en comparación con las áreas urbanas más desarrolladas.
- **Falta de habilidades digitales:** A pesar de que el acceso a la tecnología está en aumento en Perú, muchas personas carecen de las habilidades necesarias para utilizarla de manera efectiva. Esto puede ser especialmente cierto en poblaciones más jóvenes y en adultos mayores que no han tenido acceso a una

educación formal en tecnología o que pueden tener dificultades para adaptarse a las nuevas tecnologías.

- **Desigualdades socioeconómicas:** La pobreza digital en Perú está estrechamente relacionada con las desigualdades socioeconómicas existentes en el país. Las personas de bajos ingresos y aquellos que viven en condiciones de pobreza tienen menos probabilidades de poder acceder a la tecnología y desarrollar habilidades digitales debido a limitaciones económicas y falta de acceso a recursos educativos.
- **Iniciativas gubernamentales y del sector privado:** Para abordar la pobreza digital, el gobierno peruano ha implementado diversas iniciativas, como programas de acceso a Internet en áreas rurales, proyectos de inclusión digital y capacitación en tecnología. Además, el sector privado también juega un papel importante al proporcionar acceso a servicios de telecomunicaciones y programas de alfabetización digital.

El acceso a Internet en Perú varía significativamente entre las zonas urbanas y rurales:

- **Zonas urbanas:** En las áreas urbanas, el acceso a Internet tiende a ser más amplio y de mayor calidad. Las ciudades principales como Lima, Arequipa, Trujillo y Chiclayo

tienen una infraestructura de telecomunicaciones más desarrollada, lo que permite un acceso más fácil a servicios de Internet de alta velocidad. Además, en las zonas urbanas, es más común que los hogares tengan acceso a computadoras, teléfonos inteligentes y otros dispositivos conectados a Internet.

- **Zonas rurales:** En las zonas rurales de Perú, el acceso a Internet suele ser más limitado y menos confiable. La infraestructura de telecomunicaciones es menos desarrollada en estas áreas, lo que puede dificultar el acceso a servicios de Internet de alta velocidad. Además, los costos asociados con la conectividad a Internet pueden ser prohibitivos para muchas familias rurales. Como resultado, el acceso a la tecnología y la conectividad en línea en las zonas rurales de Perú puede ser significativamente inferior en comparación con las zonas urbanas.

El gobierno peruano ha implementado diversas iniciativas para mejorar el acceso a Internet en áreas rurales, incluyendo proyectos de infraestructura de telecomunicaciones y programas de conectividad comunitaria. Sin embargo, cerrar la brecha digital entre zonas urbanas y rurales sigue siendo un desafío importante que requiere la colaboración entre el gobierno, el sector privado y las comunidades locales.

# El impacto del cambio climático

Muchas de las personas que atiende Financiera Confianza se encuentran en zonas vulnerables a desastres naturales y son las principales afectadas por los efectos del cambio climático, especialmente por el exceso de lluvia, sequías, caída de heladas, ventarrones, así como la ubicación geográfica de los emprendimientos, las condiciones de vivienda y la geografía per sé del país. Así, el cambio climático pone en riesgo los emprendimientos y la calidad de vida de estas poblaciones.

Debido a la amplia biodiversidad de Perú, el impacto va desde temperaturas abruptas y sequía a precipitaciones atípicas o granizadas. Requiere por tanto, la protección de los emprendedores y sus negocios, así como el aumento de su resiliencia y capacidad de acción frente a eventos adversos vinculados a la crisis climática.

María Jorge, con su bodega y su mototaxi, ya está notando los efectos adversos del cambio climático. Las lluvias más abundantes suelen ser de enero a abril, pero cada año es más incierto. Cuando vienen temporales no se puede trabajar bien: la gente no sale de sus casa, se cancelan las clases en la escuela. Los huaicos tienen un impacto de larga duración porque malogran las carreteras y eso ahuyenta al turismo, del que depende en gran parte su negocio.

Donde vive María Jorge con sus cuatro hijos no hay agua potable ni desagüe, lo cual dificulta aún más la recuperación de los eventos meteorológicos. En previsión de estas situaciones sobrevenidas, ha optado por tener un buen colchón de ahorro, para reparaciones y para sustentar a su familia en épocas de menos ingresos. Así, ha hecho posible que sus cuatro hijos tengan estudios.

Historias como las de María Jorge nos recuerdan las grandes oportunidades que surgen al hacer frente a las brechas que dificultan el pleno desarrollo, creciendo y emprendiendo, cuidando sus comunidades, sus tradiciones, y el medio ambiente.

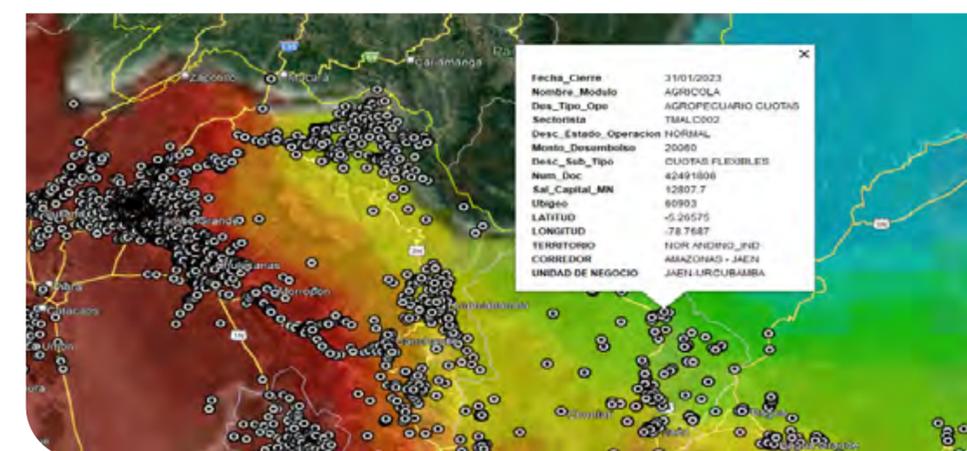
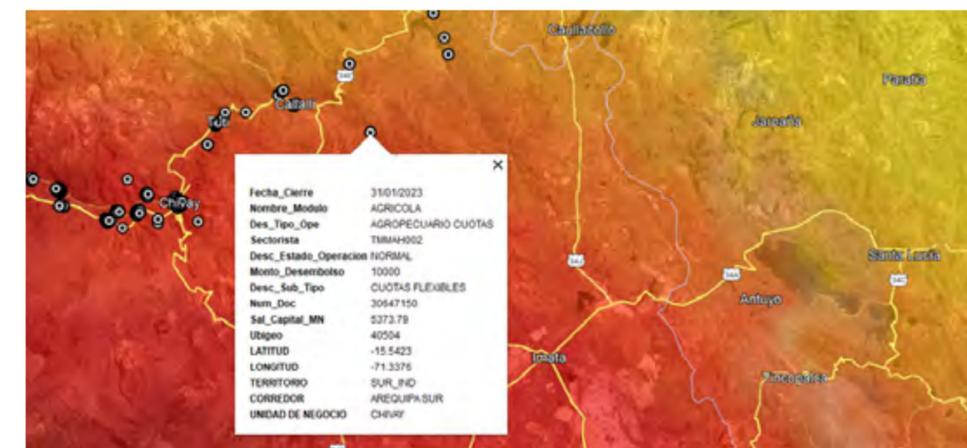
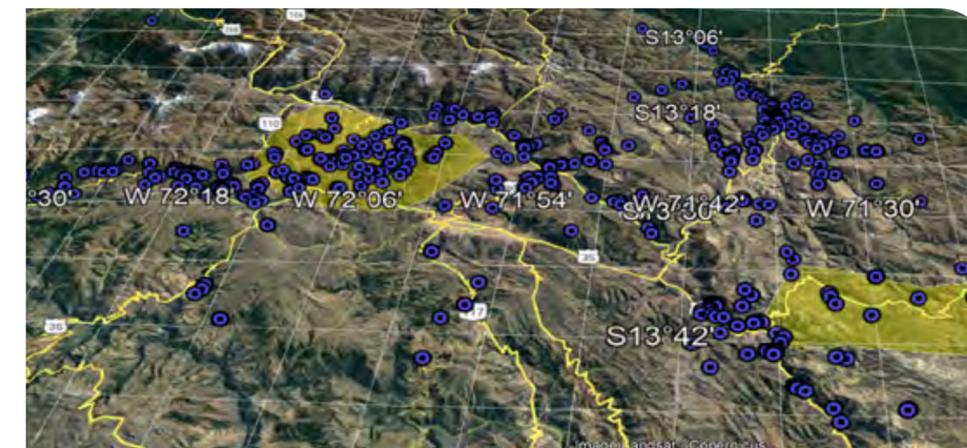
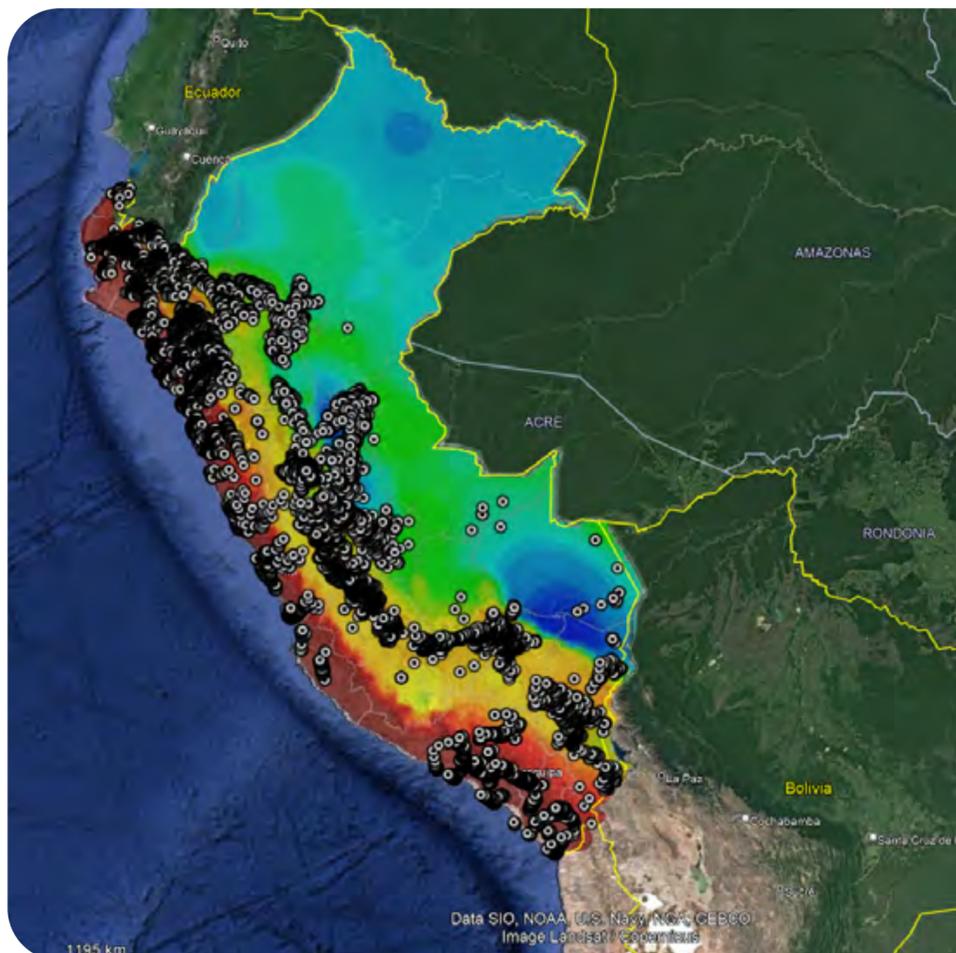
María Jorge Álvarez



Para identificar a clientes en zonas de riesgo climático, se diseñaron mapas de vulnerabilidad climática con el fin de evaluar cuántas personas hay, en qué zonas vulnerables, y de qué forma les puede afectar, con tal de prepararse y minimizar el impacto. El Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego facilita datos en vivo de las precipitaciones y las temperaturas, que se cruzan con la base de datos propia de Financiera Confianza que tiene geolocalizados los negocios de los emprendedores y qué tipo de cultivo o ganadería les ocupa.

Facilitan al equipo de Financiera Confianza tres aspectos:

- El desarrollo de seguros para que estos clientes no pierdan sus cultivos o ganadería.
- Observar la real capacidad de pago del cliente y adaptar la estructura financiera a las circunstancias del emprendedor, sin generar sobreendeudamiento.
- Diseñar nuevos productos y servicios para proteger y aumentar la resiliencia climática.



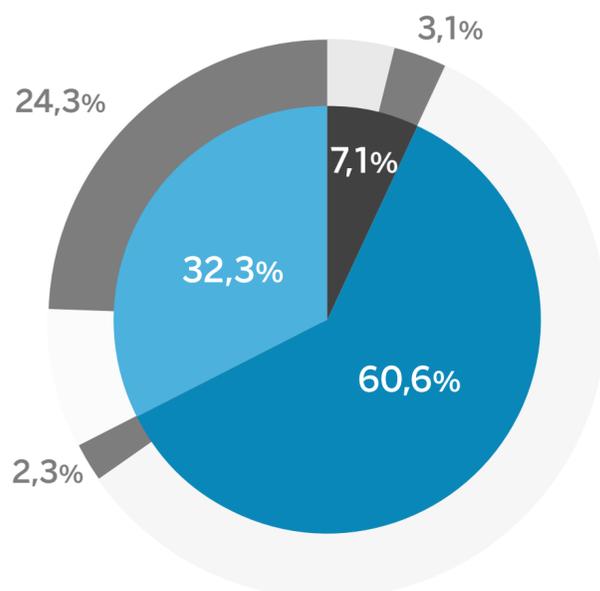
Los mapas de vulnerabilidad climática de Financiera Confianza cruzan la previsión meteorológica con la base de datos de emprendedores para evaluar los riesgos climáticos

# Soluciones financieras para personas vulnerables

Financiera Confianza ha desarrollado una robusta oferta de valor de créditos, seguros, ahorros, educación financiera, y otros servicios para poder atender las diversas carencias y necesidades de los emprendedores. Para lograr un desarrollo sostenible y de superación de la condición de pobreza a la que aún se enfrentan muchas familias peruanas, es necesario combinar varias acciones. De este modo, la oferta de valor está diseñada con el cliente siempre en el centro.

## 9 Vinculación de emprendedores por tipo de producto

Total clientes



■ Seguro voluntario ■ Solo activo ■ Solo pasivo ■ Activo y pasivo

## Inversión a través de créditos

Más de 159.000 emprendedores renovaron sus créditos durante 2023, un 12% más que el año anterior, mientras que 127.525 personas obtuvieron su primer crédito para emprender, lo que supone un 8% más que el año anterior.

De hecho, un 28% de los nuevos emprendedores captados por Financiera Confianza en 2023 han sido bancarizados, es decir, entran por primera vez en el sistema financiero formal por la entidad. Muchos (36%) se encuentran en el entorno urbano y casi 8 de cada 10 se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Un 40% del total de clientes con crédito vigente a 31 de diciembre de 2023 mantienen relación de exclusividad con Financiera Confianza.

Los tipos de créditos más habituales (84%) son los de PYME individuales, para negocios con más experiencia que demandan seguros y planes de ahorro. Los créditos grupales (18,6%) - Palabra de Mujer - están dirigidos a mujeres en estadios iniciales de su emprendimiento.

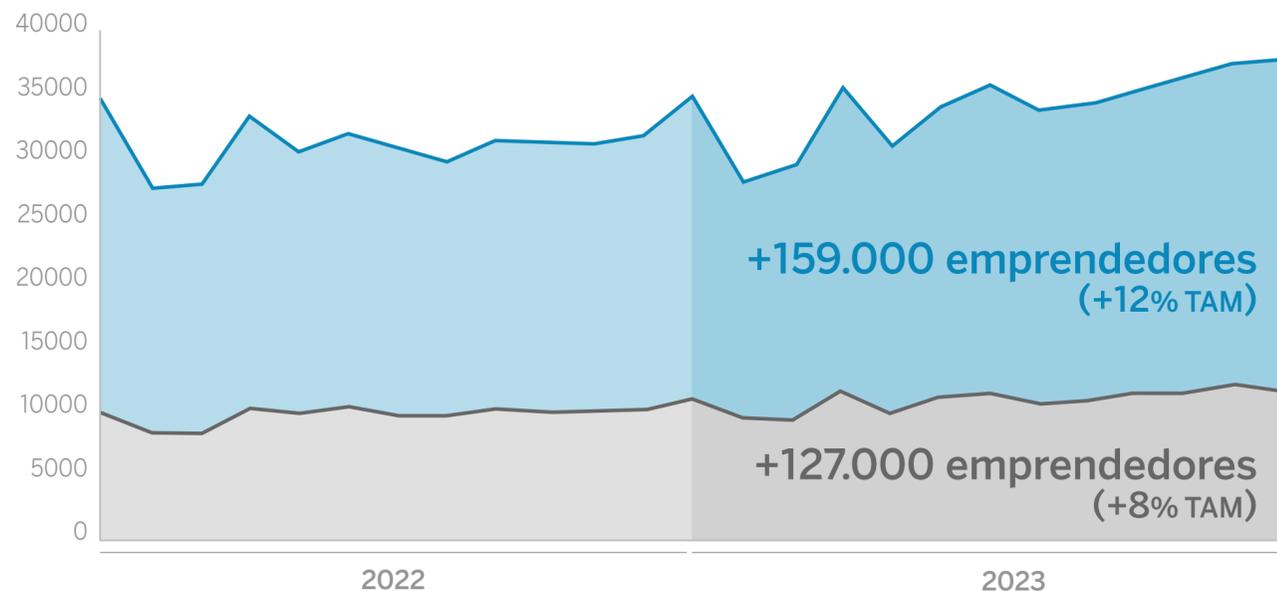
Estos créditos se conceden a grupos de unas diez mujeres emprendedoras que se conocen entre ellas previamente y solicitan de forma conjunta el crédito, que oscila entre 300 y 7.000 soles peruanos (de 913 a 2.114 dólares). Además, se fomenta el ahorro grupal en una cuenta mancomunada y se complementa con educación financiera, gestión de negocios y habilidades blandas como autoconfianza, liderazgo y adaptabilidad, siempre con enfoque de género.

**En 2023 se desembolsaron créditos a 287.000 emprendedores, un 10% más que en el año anterior.**

El 91.4% de participantes en Palabra de Mujer están en situación de vulnerabilidad y el 70% se concentra en centros urbanos. Con un promedio de 35 años, son más jóvenes que el resto de emprendedoras que la entidad atiende y tienen una mayor carga familiar.

## 10 Emprendedores atendidos en cada fecha

Emprendedores con crédito, nuevos y renovados

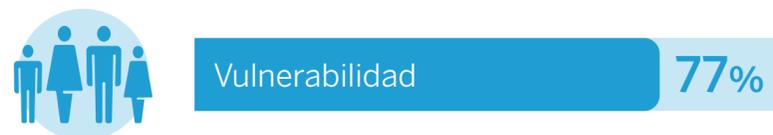


— Nuevo — Renovado

Un 28% de los nuevos emprendedores captados por Financiera Confianza en 2023 acceden por primera vez al sistema financiero formal.

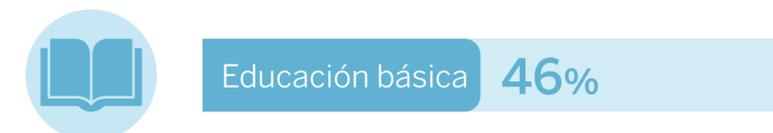
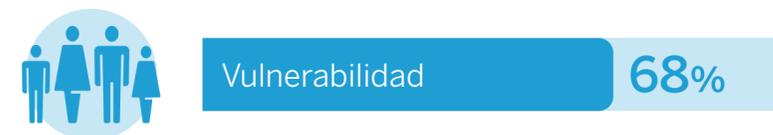
## 11 Emprendedores bancarizados

Nuevos emprendedores de crédito que entran en el sistema financiero formal por primera vez



## 12 Emprendedores exclusivos

Emprendedores de crédito vigentes que son exclusivos de Financiera Confianza



# Protección a través de seguros

La oferta de valor de seguros tiene por objetivo la protección de los emprendedores y se adapta de manera constante y pertinente a partir de los riesgos a los que estos se enfrentan con mayor frecuencia. Es por este motivo que buscan una amplia cobertura y de los cerca de 220 mil asegurados, más

del 60% son clientes con cobertura de daños del negocio, incluyendo los provocados por el cambio climático (*Seguro Agrícola de Rendimiento* y *Seguro Multiriesgo Pyme*). También se han empezado a comercializar seguros de salud, vida y de protección de cuota.

Con el fin de proteger a los emprendedores de las disrupciones del cambio climático, Financiera Confianza provee a los emprendedores un Seguro Agrícola de Rendimiento y un Seguro Multiriesgo PYME – el 93% de los siniestros indemnizados en 2023 por este último fueron por inundaciones, principalmente en el norte del Perú. El Seguro Multiriesgo Pyme brinda una amplia cobertura con un componente ambiental que permite proteger de los efectos adversos del cambio climático también a aquellos clientes cuyas actividades no se centran en la actividad agropecuaria. Su amplitud de cobertura, además de los daños por naturaleza, incluyen daños por agua y/o impactos de vehículos, incendio, explosión, huelgas, conmociones civiles, daño malicioso y terrorismo, vandalismo. Estas 144 mil pólizas vigentes brindaron en 2023 un total de 296 indemnizaciones por más de S/2.5 MM.

La carencia de oferta en bienestar<sup>16</sup> se compensa con la fuerte inversión en seguros. Se ha incrementado el número de asegurados un 12%. Los seguros climáticos y de vida son los productos más demandados.

## Seguros



	clientes asegurados	tasa de crecimiento en 2023
Salud*	17.478	NUEVO
Climático**	136.048	+5%
Vida***	113.615	+21%
Desempleo****	73.919	+19%
<b>Total asegurados</b>	<b>219.239</b>	<b>+12%</b>

\* Implica oncológico créditos y ahorros; \*\* Multiriesgo PYME y agrícola; \*\*\* Seguro múltiple; \*\*\*\* Protección de cuotas

16. Oferta destinada a resolver las necesidades básicas en salud, educación o vivienda y cerrar la brecha digital.

# Formación

La educación financiera tiene el propósito de desarrollar competencias y capacidades financieras en las personas de tal manera que les permita tomar decisiones informadas y responsables. Financiera Confianza ofrece formación a público en general a través de su plataforma abierta, La Academia de Confianza, así como formación específica para mujeres en metodología grupal a través del programa “Aprendiendo en Confianza”, y talleres de sensibilización en otros temas de interés.

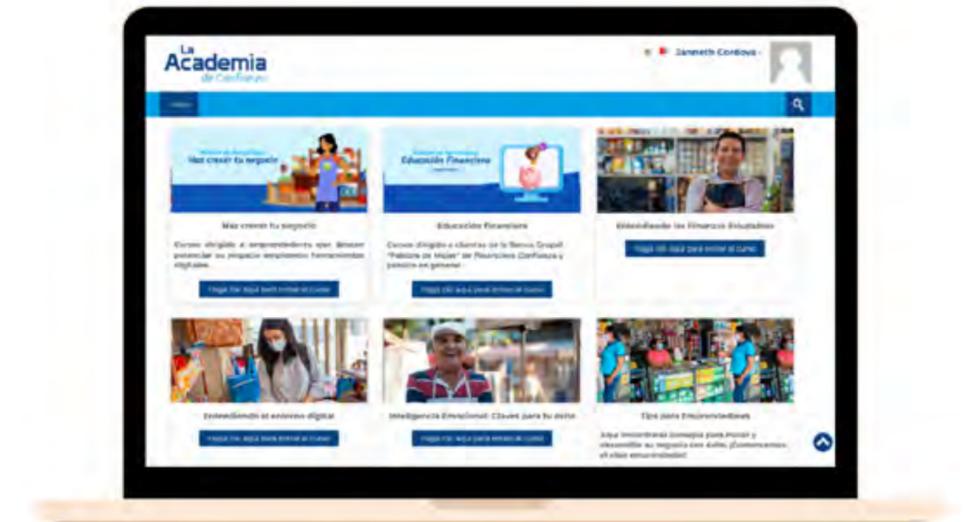
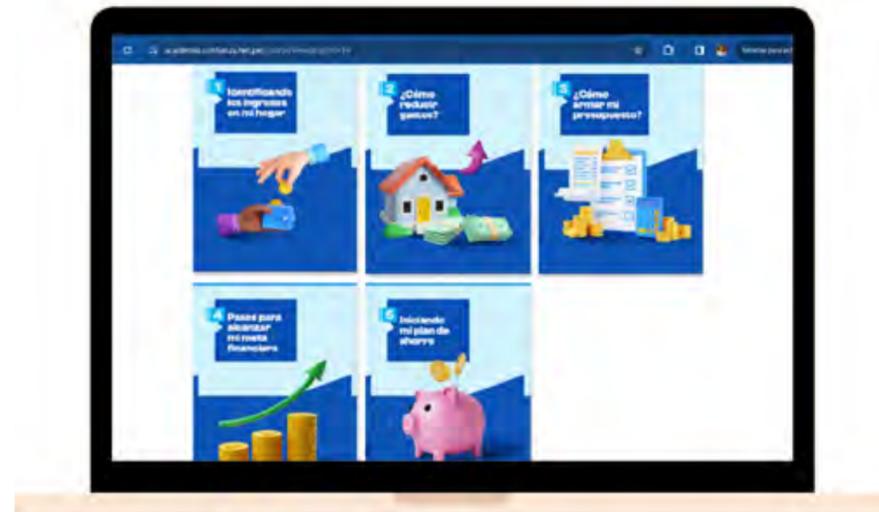
## Aprendiendo en Confianza

*Aprendiendo en Confianza* es un programa de educación financiera dirigido a las emprendedoras que obtienen los créditos grupales Palabra de Mujer. Más 68.000 mujeres emprendedoras participaron en 2023 en estas formaciones integrales y personalizadas. Los asesores de negocio incluso imparten talleres mensuales de forma presencial que abordan el fortalecimiento empresarial, la sostenibilidad, las habilidades digitales, el empoderamiento y liderazgo.

Asimismo, para reforzar lo aprendido de forma presencial, se cuenta con los cursos alojados en una plataforma virtual por medio de vídeos e infografías para asegurar la comunicación activa y bidireccional

## La Academia de Confianza

Para maximizar la flexibilidad de la formación, Financiera Confianza cuenta con La Academia de Confianza, una plataforma virtual de aprendizaje en diversas temáticas como educación financiera, fortalecimiento empresarial, habilidades digitales, medio ambiente y otras más, las cuales contienen cursos, videos e infografías de acceso libre y gratuito. Durante este año, más de 900 emprendedores se han registrado, los cuales están desarrollando capacidades financieras de forma interactiva y práctica.



## Sensibilización

A través de charlas, tanto presenciales como virtuales, Financiera Confianza promueve la sensibilización en educación e inclusión financiera y bienestar integral. Cerca de 60.000 personas (80% mujeres) participaron en una veintena de actividades, algunas de estas mediante alianzas. El proyecto *Water Credit*, en colaboración con ASOMIF y Water.org, ofreció charlas de sensibilización en torno al impacto del cambio climático y el fenómeno del Niño a la productora agropecuaria y la mujer indígena.

• WEBINAR

**Gestoras del Cambio en Agua y Saneamiento: El Poder de las Mujeres Indígenas**

**LIVE**

Conéctate a través de nuestro Facebook Financiera Confianza

**21**  
de setiembre

**5:00**  
p.m.

• WEBINAR

**Aprendiendo en Confianza: Claves para Mujeres Emprendedoras**

**LIVE**

Conéctate a través de nuestro Facebook Financiera Confianza

**22**  
de noviembre

**7:00**  
p.m.

# Vivienda y Saneamiento

Más de 3,3 millones de peruanos no tienen acceso a la red pública de agua potable, mientras que 6,4 millones, no tienen conexiones de alcantarillado<sup>17</sup>. En zonas rurales y en la selva del Perú se agudiza la necesidad de recursos económicos para paliar la falta de acceso a agua y saneamiento. Por otro lado, al 2021, casi el 9% de hogares peruanos no cuentan con los requerimientos para contar con una vivienda digna, siendo este porcentaje significativamente mayor en las zonas rurales, con más del 15% en déficit habitacional o en la situación anteriormente descrita<sup>18</sup>. El limitado acceso a agua y saneamiento de calidad, así como a infraestructura segura del hogar, contribuye a la ya existente situación de vulnerabilidad y dificulta el desarrollo y crecimiento de las poblaciones poniéndolas día tras día en situación de riesgo. Por ese motivo, en estos dos frentes se han diseñado soluciones adaptadas, a través de un trabajo cercano con aliados clave.

## Vivienda



**16.280**  
 emprendedores  
 con productos  
 de mejora

## Saneamiento



**10.287**  
 emprendedores  
 con productos  
 de mejora

**Saneamiento.** La concesión de créditos permite la llegada de tanques de almacenamiento de agua, la construcción de silos, pozos sépticos o pozos subterráneos de agua, así como la instalación y conexión a redes troncales de agua y desagüe, y el acceso a agua potable.

En alianza con ASOMIF, Water.org, y Water for People, Financiera Confianza ha otorgado esta oferta de agua y saneamiento a **más de 10.000 emprendedores para mejorar las instalaciones de agua y saneamiento.**

Para identificar las regiones con más dificultad para acceder a agua y saneamiento, una plataforma llamada [DATASS](#) cruza datos del Instituto Nacional de Estadística y del Ministerio de Vivienda con la base de datos propia que tiene geolocalizados a los emprendedores. El monitoreo a través de un panel de seguimiento permite observar la evolución diaria y agilizar la entrega de créditos a quienes más lo necesitan para traer agua potable a sus comunidades.

Por lo que respecta a la vivienda, más de 16.000 emprendedores han accedido a financiación para mejorar la infraestructura de su hogar con los *Créditos Construyendo Confianza*. Además, en 2024 se lanzará un programa piloto en alianza con Habitat for Humanity que proveerá acompañamiento a emprendedores que quieran mejorar sus condiciones de vivienda segura.

<sup>17</sup>. Fuente: (SUNASS, 2023).

<sup>18</sup>. Fuente: (INEI, 2021).

# Acceso a digitalización

## Agentes Confianza Satelitales y Conectividad

Más de 7.000 localidades carecen de acceso a Internet en Perú, con sus consecuentes limitaciones de acceso a información, educación, comunicación, entre otros. Ante esta problemática, Financiera Confianza ha desarrollado un modelo de 70 Agentes Confianza Satelital, emprendedores ya vinculados a la entidad a los que se les proporciona acceso a Internet satelital con tal de que lo pongan también al servicio de otros ciudadanos para ampliar el acceso a la red bancaria. Los Agentes Confianza Satelital ganan también un margen con cada transacción, de forma que amplían los servicios ofrecidos por su negocio. En 2023, el modelo de Agentes Satelitales y Conectividad se expandió para incluir puntos de subvención de Internet en áreas remotas y rurales.

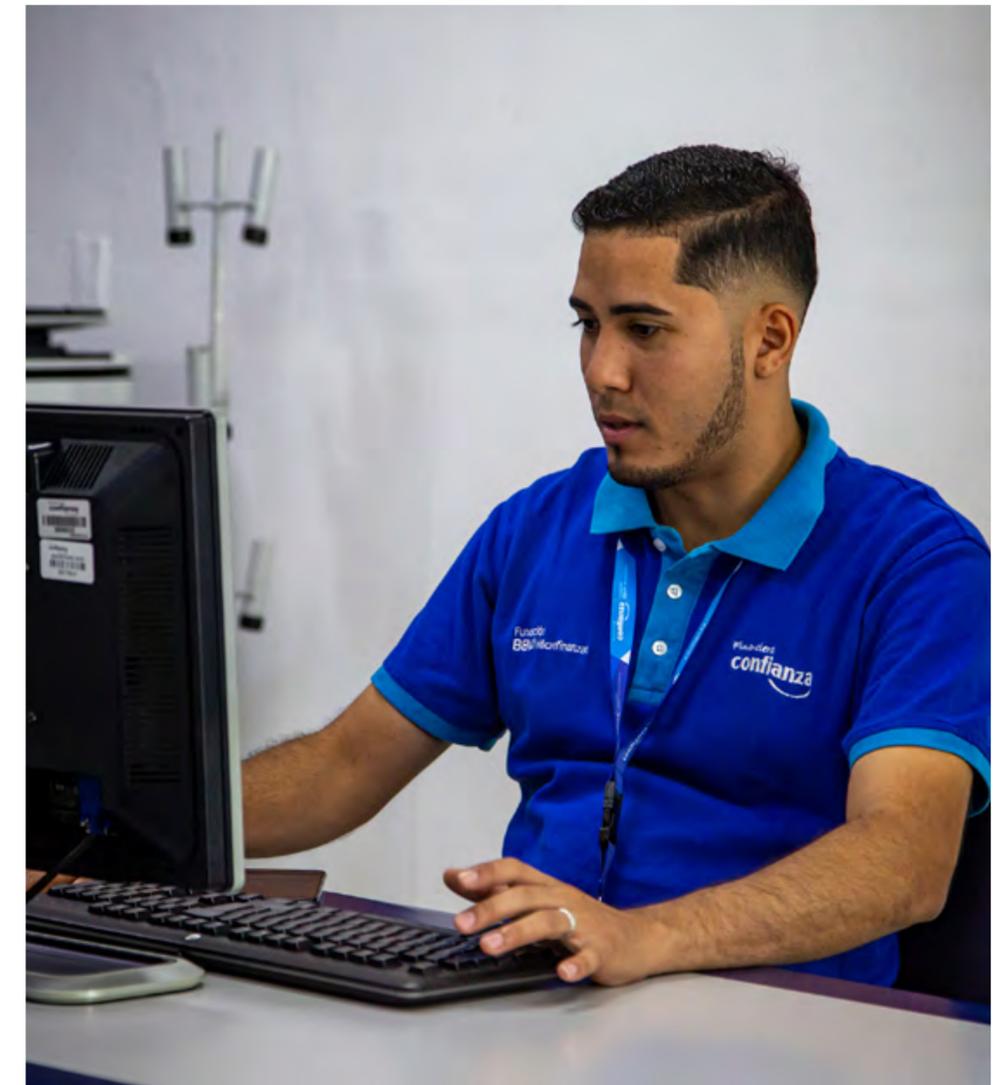
Se seleccionan zonas sin conexión<sup>19</sup> en los departamentos de Arequipa, Tumbes, San Martín, Cajamarca, La Libertad, Huancavelica, Huánuco, Junín, Tacna, Piura y Puno. Esta iniciativa ha conectado a Internet a 3.389 personas, de las cuales el 50% son mujeres.

## Esquinas Digitales y Alfabetización Digital

Expandir el acceso a Internet debe ir seguido de una alfabetización digital para comprender que el uso adecuado de las herramientas disponibles que puedan hacer más eficientes las transacciones financieras.

Tras un exitoso piloto realizado en 10 oficinas durante 2022, en 2023 Financiera Confianza ha lanzado a nivel nacional el proyecto 'Esquinas Digitales', espacios físicos dentro de las oficinas de la entidad diseñados para que los emprendedores reciban asesoramiento en el uso de las tecnologías digitales, como el uso de la app de Financiera Confianza, billeteras digitales, biometría de voz, transferencias, cuentas de ahorro digital o cómo convertirse en un agente corresponsal.

Este espacio ha tenido un impacto positivo en los clientes, quienes valoran la ausencia de colas y la tranquilidad para realizar consultas sobre temas digitales. De cara al 2024, el objetivo es proporcionar Wifi en estos espacios, asegurando así una cobertura estable para que este aprendizaje sea más eficiente.



19. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/393633-aprueban-los-dos-2-listados-de-localidades-i-listado-de-localidades-sin-cobertura-y-ii-listado-de-localidades-con-infraestructura-2g-unicamente>

## Huella De Voz

A finales de 2022, Financiera Confianza lideró la adopción de la biometría de voz como una alternativa de ciberseguridad inclusiva y altamente segura. Esto soluciona el problema del olvido de contraseñas, algo común cuando se quieren establecer contraseñas complejas para mantener un alto nivel de seguridad. La principal ventaja de esta nueva tecnología es que solo necesita de un micrófono, a diferencia de otras biometrías, como la facial o la dactilar, que requieren sensores específicos o cámaras de alta resolución. Más de 4.100 emprendedores se han pasado a la huella de voz en el primer año de su lanzamiento.

La biometría de voz se utiliza, por ejemplo, para el retiro de efectivo en los Agentes Confianza: el cliente confirma la operación mediante su voz, integrando de manera efectiva la Banca digital con la Banca corresponsal.

La huella de voz también sirve para el desbloqueo de usuario dentro de la aplicación, agregando facilidad y rapidez al proceso, y para la autenticación reforzada en operaciones transaccionales, como transferencias internas, interbancarias y pagos de tarjetas.



María Jorge Álvarez

María Jorge Álvarez ha logrado ser una referente para su comunidad y a nivel nacional por su empoderamiento y constante aprendizaje y reinención. Su esfuerzo y dedicación han sido clave en la integración de herramientas digitales para el crecimiento de su negocio. Su asesor de confianza, Rony Sulca, la ha acompañado en su proceso hacia la digitalización, para manejar sus finanzas desde su celular y la App Financiera Confianza.

El uso de aplicaciones para el ahorro le permite ser más eficiente con su tiempo y dinero, al evitar el desplazamiento a oficinas. A través de innovaciones como la biometría facial y de voz, ha reducido los riesgos de suplantación y aumentado su seguridad.

# Resiliencia climática

Perú es un país particularmente vulnerable a los efectos adversos del cambio climático<sup>20</sup> – inundaciones, huaicos, la subida de la temperatura del mar, la alteración de las especies marinas, la pérdida de terrenos agrícolas, impactos en la producción pecuaria, además, por supuesto, del riesgo que esto implica a la subsistencia, seguridad, calidad de vida y desarrollo de las personas. Más de 136.000 emprendedores optaron por seguros para aumentar su resiliencia climática frente a este contexto de alto riesgo.

El *Seguro Agrícola de Rendimiento* protege actualmente los cultivos de más de 7.000 agricultores con una cobertura que incluye la ‘falta de piso a cosechar’, granizo, huaico o deslizamiento, incendio, inundación, lluvia, nieve, sequía, heladas y viento fuerte. Relanzado en julio de este 2023 con cofinanciamiento del Estado Peruano, el seguro asociado al crédito cuenta con subsidio del 80%, por lo que los emprendedores pagarán solo el 20% del costo del seguro.

Además, más de 296 emprendedores, no sólo agricultores, fueron indemnizados por el *Seguro Multirriesgo Pyme*, el 95% de ellos por inundaciones de lluvias y huaicos que afectaron sus emprendimientos y/o negocios.

20. Fuente: PUCP, 2014.

## Sostenibilidad medioambiental: Productos que respetan el medioambiente

Para potenciar la sostenibilidad ambiental, Financiera Confianza ha identificado en 2023 a los emprendedores verdes bajo la taxonomía de Fundación para atender de manera particular y apoyar aún más actividades económicas verdes en el sector agrícola, de apicultura y piscicultura, de aquellos emprendedores que emplean prácticas sostenibles, de cultivo orgánico y/o con sistemas de riego sostenibles; así como a aquellos que desarrollan actividades de reciclaje o artesanía.

A nivel interno, la entidad ha reducido su huella de carbono a 794.40 Tn CO<sub>2</sub>e, 1.6% menos que el año anterior, y se ha sumado al proyecto de reciclaje de la ONG Aldeas Infantiles, que da una segunda vida a materiales en beneficios para niños en situación de alta vulnerabilidad.

Un ejemplo es **Ismael Huamán León**, emprendedor peruano que se dedica al agro, a la piscicultura, entre otras actividades, de manera sostenible y respetando el medio ambiente. La producción y cultivo de tilapias ha sido exitosa debido a un mercado eficiente y a la calidad del producto que ofrecen Ismael y su familia. Ellos han mejorado sus técnicas, especialmente en la oxigenación del agua mediante el uso de máquinas oxigenadoras. Aprendieron a manejarlas de forma autodidacta a través de vídeos, lo que demuestra la fuerza emprendedora e innovadora de los participantes en este programa.

Gracias al apoyo financiero, la asesoría técnica y el soporte de sus redes de apoyo, Ismael cuenta con una producción que lo ha llevado a postular al programa nacional Qali Warma, que brinda alimentación de calidad a niños y niñas, conectando con el mercado y producción local.

La historia y el camino de Ismael no solo muestran cómo la perseverancia, el esfuerzo y la dedicación permiten el crecimiento, sino también cómo, a través de actividades económicas sostenibles y con respeto al medio ambiente, se puede alcanzar un éxito empresarial del que se beneficie toda la comunidad, con alimento de calidad y de proximidad.

# Gobierno corporativo: compromisos con la ética y su cumplimiento

Financiera Confianza fue reconocida este año por Women CEO Perú, asociación sin fines de lucro que promueve la equidad y el liderazgo de las mujeres en posiciones de toma de decisiones. Con más de 30% de mujeres en su equipo directivo, la entidad recibió el distintivo “Empresas 30% Camino a la paridad”, en el evento de presentación del II Estudio de Mujeres en directorio de las empresas de Mercado de Valores organizado por PwC, Centrum y Forbes Perú.

Para mejorar la gestión de riesgos, la implementación de la biometría facial y de voz ha reducido los riesgos de suplantación tecnológica. Además, la inclusión implica un cambio en el enfoque de evaluación, adoptando una evaluación integral de riesgos y evitando los sesgos tradicionales del sector financiero.



# Impacto en los hogares

Las microfinanzas brindan la oportunidad de financiar y hacer crecer los negocios. A medida que los negocios crecen, se genera un impacto indirecto sobre el bienestar de los hogares y mejora la gestión financiera del hogar de las personas. Para poder ajustar la oferta de valor a las necesidades de los clientes y maximizar así el impacto, Financiera Confianza utiliza métricas cuantitativas y cualitativas que analizan de manera detallada, sistemática y periódica, los cambios que experimentan los emprendedores en el desarrollo de sus negocios, su bienestar y su salud financiera.

## OBJETIVOS DE IMPACTO

### Aumentar ingresos

**Desarrollo del negocio**  
(autoempleo)

EMPRENDEDOR



Inversión en sus negocios

### Reducir shocks

**Salud financiera**

HOGAR



Planificación financiera y ahorro

### Mejora el bienestar

**Bienestar**

HOGAR + COMUNIDAD



Acceso a bienes y servicios básicos

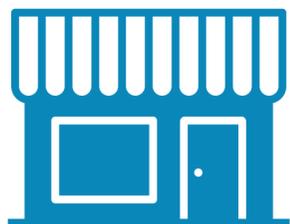
# El progreso de los negocios

El ritmo de crecimiento de los negocios se ralentizó durante 2023, afectado por el contexto global de inflación, con una ligera disminución de las tasas de ventas y excedentes.

La caída en el crecimiento es mayor para los excedentes. Mientras las ventas experimentan una ralentización alrededor de 5 puntos porcentuales en todos los sectores, a excepción del sector agro que mantiene su tasa de crecimiento, en los excedentes la caída está liderada por el sector comercio (9% vs 7% en el resto de sectores).

Pese a esto, uno de cada dos emprendedores (51%) mejora su renta en 2023.

## Negocios



2023

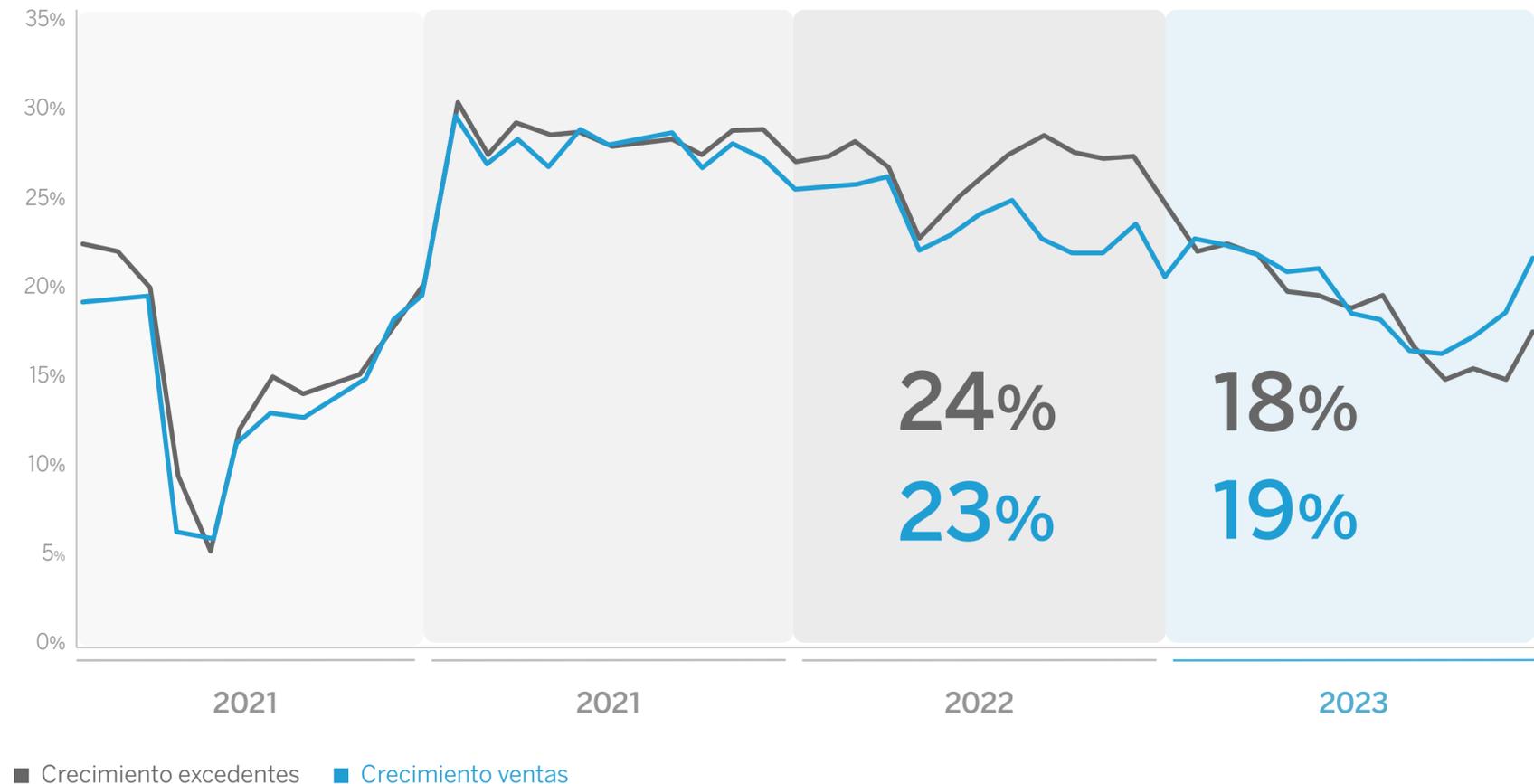
**51%**

mejora su renta

**Uno de cada dos clientes ha mejorado su renta respecto al crédito anterior**

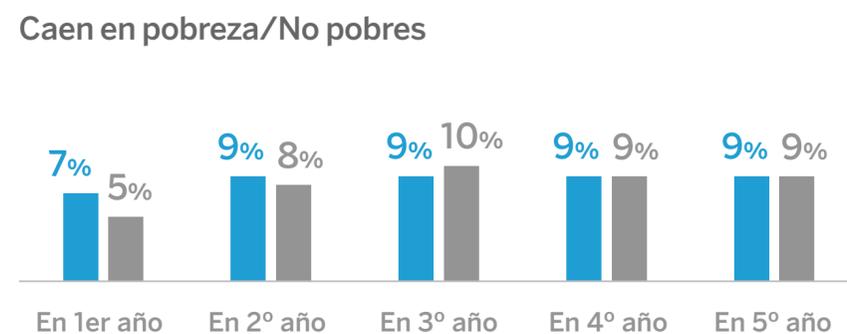
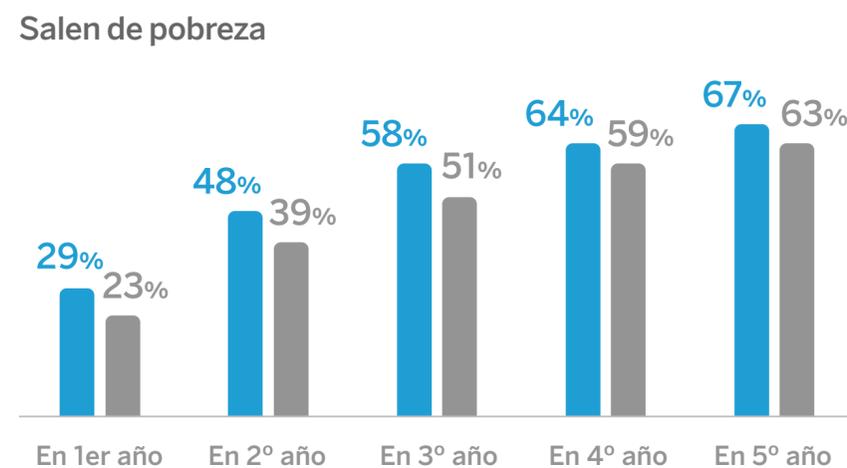
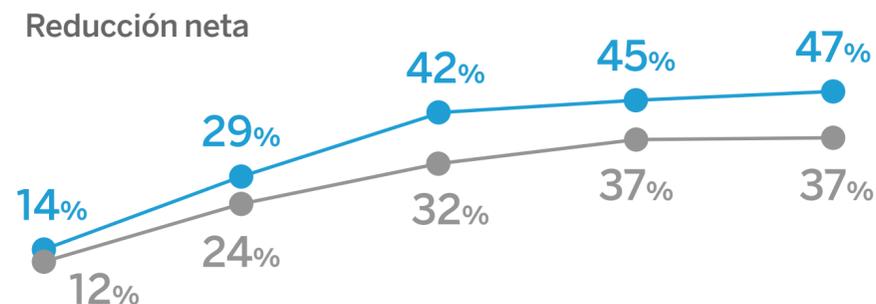
## 13 Crecimiento de las ventas y excedentes

Emprendedores de crédito que han renovado un crédito en cada período



## 14 Reducción del segmento de pobreza

Emprendedores de crédito que han renovado un crédito en cada período



■ 2023 ■ 2022

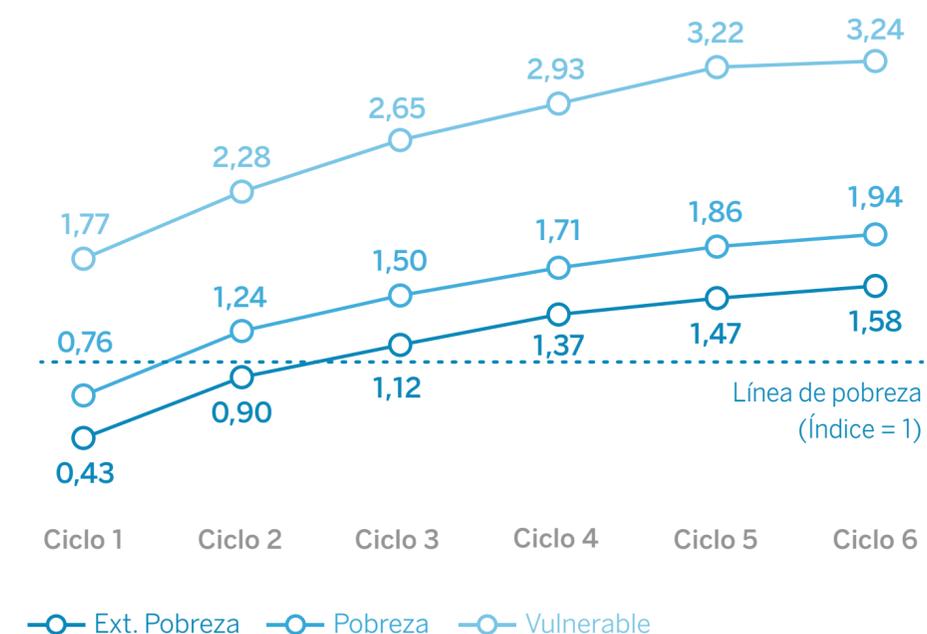
Se observa que, a pesar de las dificultades, los emprendedores en situación de pobreza consiguieron mantener el crecimiento de la renta media de sus hogares y una mayor proporción salió de la situación de pobreza en 2023, comparado con años pasados. En promedio, el conjunto de emprendedores en situación de pobreza se reduce un 29% en el segundo año de relación con la entidad y tiene una tendencia positiva en el tiempo. La relación financiera a largo plazo permite acompañar al cliente en su crecimiento e impulsar su negocio.

Sin embargo, el avance es desigual según el entorno: la población en zona rural tarda un año más en superar la línea de pobreza.

Los números constatan que tras dos ciclos de crédito, los emprendedores clasificados como pobres, han superado la pobreza, mientras que los extremadamente pobres necesitan al menos tres créditos para superarla. En comparación con el desempeño pre-pandemia, se ha retrasado esa mejora de un ciclo de crédito, y por tanto, ralentiza esa aparente recuperación. Dado que las relaciones a largo plazo promueven un desempeño positivo, resulta clave seguir acompañando a los emprendedores en el tiempo para un progreso sostenido, en especial cuando para la mayoría de emprendedores, el negocio constituye la principal fuente de ingresos del hogar.

## 15 Renta relativa a la línea de pobreza, por cada ciclo de crédito

Emprendedores de crédito que han renovado un crédito en 2023



**Se observa una mejora en el desempeño de los clientes más pobres, que son resilientes al entorno. El conjunto de emprendedores en situación de pobreza se reduce un 29% en el segundo año de relación con la entidad**

G 14. Se muestran de los emprendedores renovados. Se excluye de la salida de la pobreza a aquellos clientes dados de baja por impago (castigados).

**Salida de la pobreza:** Emprendedores en la pobreza al inicio de su relación con la entidad (clasificados como extremadamente pobres o pobres) que han generado rentas por encima de la Línea de Pobreza. **Entrada en la pobreza:** Emprendedores no en pobreza al inicio de su relación con la entidad (clasificados como vulnerables u otros), que han generado rentas por debajo de la Línea de Pobreza.

G 15. Se muestran los emprendedores atendidos durante 2023 con crédito individual —clasificados según su situación inicial en el primer crédito— se exhibe el excedente per cápita en cada ciclo de crédito y en relación a la Línea de Pobreza oficial del país según el año de desembolso. La renta relativa toma valor 1 cuando es igual a la Línea de Pobreza.

La inestabilidad de los ingresos provoca que una persona pueda entrar y salir de la pobreza en más de una ocasión. Esto es cierto para un 18% de los emprendedores que han tenido al menos cinco créditos. Pero los vaivenes de ingresos son más acusados cuanto peor es la situación de partida: un 24% de los que parten de una situación de pobreza tiene ingresos volátiles, frente a un 16% de los emprendedores que parten de mayores ingresos (no-pobres).

El entorno también condiciona la volatilidad de los más vulnerables: las personas de los entornos rurales presentan mayor inestabilidad.

No se observan cambios en la inestabilidad por sector, salvo en el sector de comercio al por mayor que se produce un leve incremento.

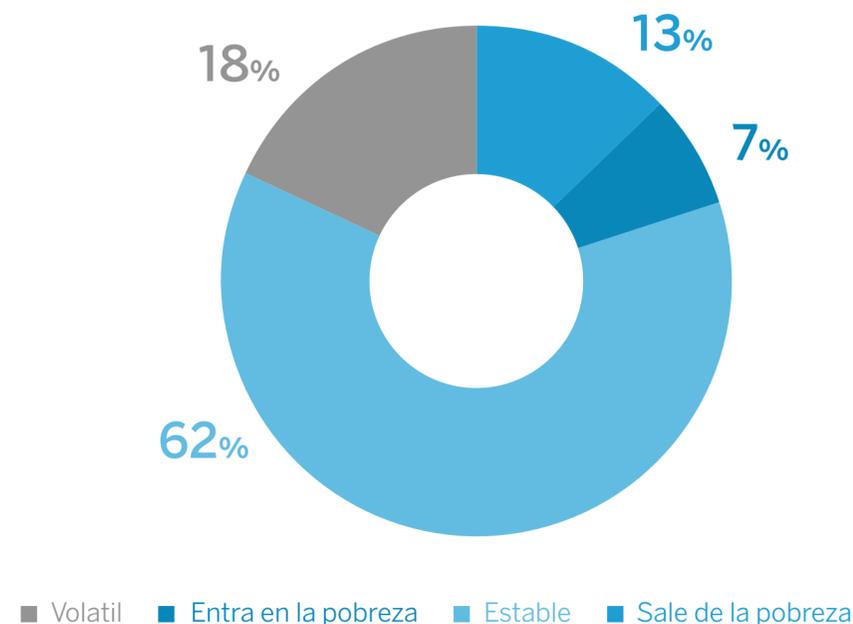
Alrededor del 19% de los emprendedores presentan inestabilidad de ingresos, salvo en el sector agropecuario que alcanzan un 22%.

Así, los emprendedores en situación de pobreza siguen buscando un ingreso mínimo y la salida de pobreza se mantiene, reflejo de su alta resiliencia. Tiene sentido también que los pobres tengan un desempeño cíclico: la precariedad obliga a mantener un ingreso mínimo, indiferentes ya a ese ciclo económico.

No obstante, muchos micronegocios están decreciendo en una mayor proporción, especialmente en el segmento de

## 16 Inestabilidad de ingresos

Emprendedores con más de cinco años de antigüedad



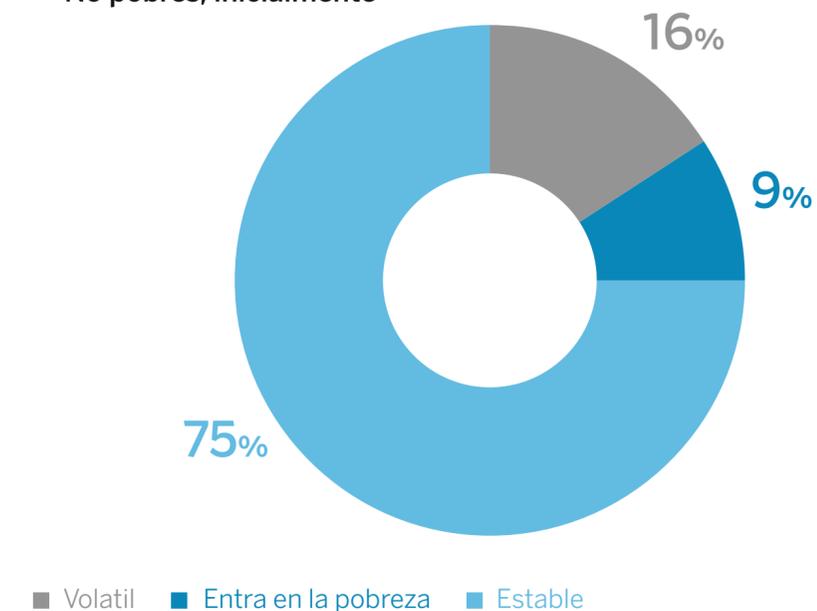
no-pobres. De hecho, es tan acuciante que una pequeña proporción llega a cruzar la línea de pobreza (la proporción de emprendedores atendidos en 2023 no-pobres que entran en pobreza es del 9%, frente al 7% en 2022).

**G 16.** Segmentado por emprendedores que, al inicio de su relación con la entidad, generaban excedentes para cada miembro del hogar por debajo/por encima de la línea de pobreza. Muestra de clientes atendidos desde 2011 hasta 31.12.2023 que han tenido un mínimo de cinco desembolsos. Se analiza el número de veces que un cliente cruza la línea de pobreza (LP). **Volátil:** Cliente cuyos excedentes por cada miembro del hogar cruzan más de una vez la LP. **Sale de la pobreza:** Cliente pobre al inicio cuyos excedentes crecen por encima de la LP (y no se observa que vuelvan a disminuir). **Entra en la pobreza:** Cliente no-pobre al inicio cuyos excedentes caen por debajo de la LP (y no se observa que vuelvan a aumentar). **Estable:** Cliente que se mantiene en su situación de pobre (o no-pobre) a lo largo de los cinco desembolsos.

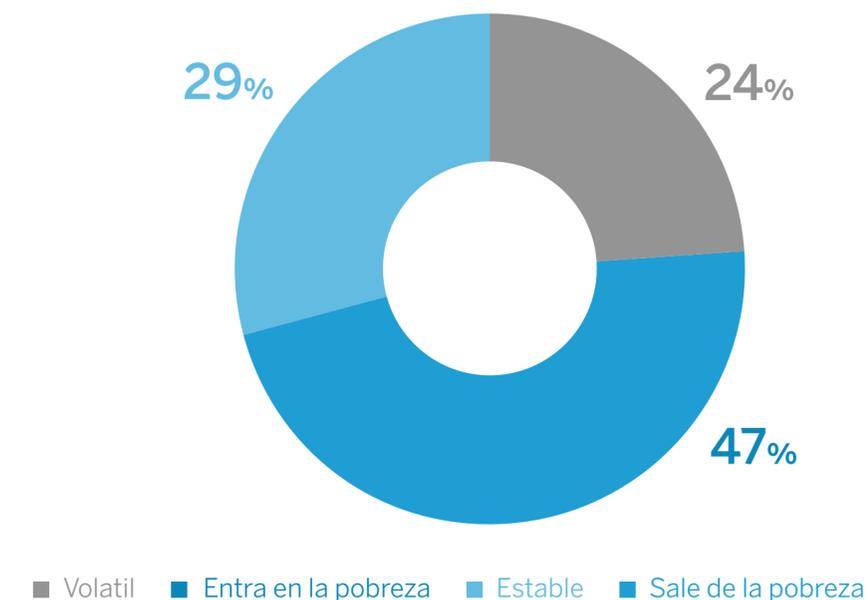
## 17 Inestabilidad, por segmentos de vulnerabilidad

Emprendedores con más de cinco años de antigüedad

No pobres, inicialmente



En pobreza, inicialmente



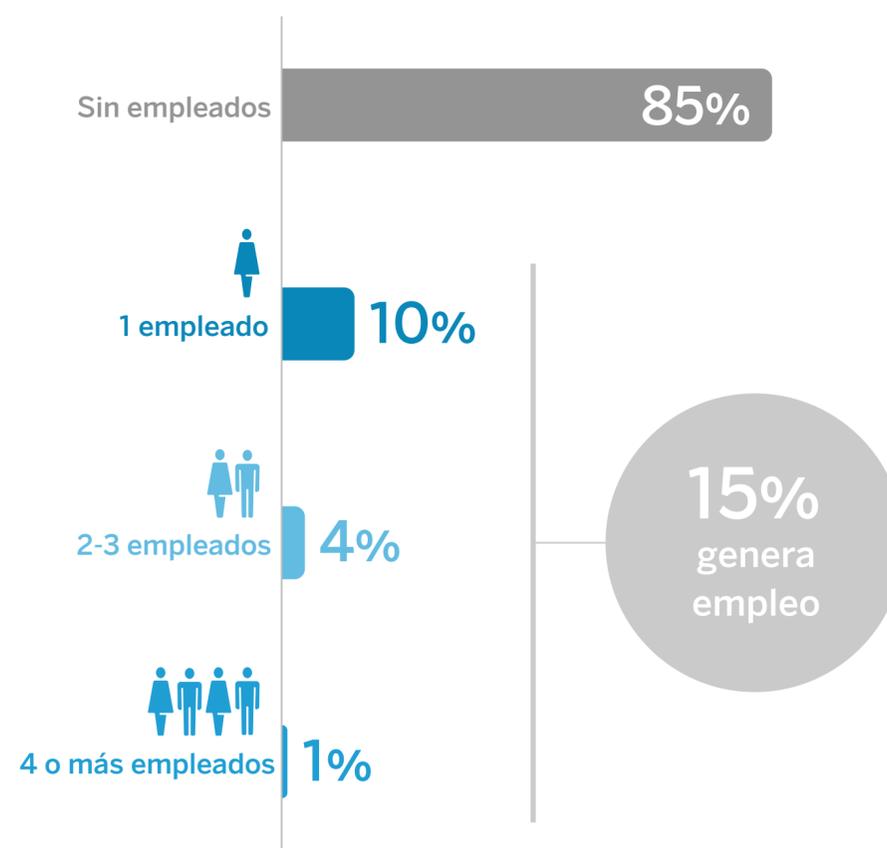
# Comunidad, generando empleo

El principal motivo para emprender es la voluntad de ganarse la vida ante la falta de trabajo o precariedad del mercado laboral. Esto explica porque la mayoría son auto-empleados (85%) y que a medida que crecen, tienen capacidad de contratar a personas: los pobres, prácticamente no contratan (5% lo hace, suelen ser familiares); frente a los no-pobres donde un 20% puede contratar a personas en su negocio. En total, los emprendedores con crédito vigente contratan a través de sus negocios a 64.282 personas.

La generación de empleo crece a medida que se consolida la relación con la entidad. Así, al cabo de dos años de relación con esta, un 4% de los emprendedores genera, al menos, un nuevo puesto de trabajo (8% en 2019, antes de la pandemia). El contratar personas o tener que prescindir de ellas ha sido una estrategia adoptada por los emprendedores ante las dificultades que se encuentran. La lenta recuperación de este indicador es reflejo de ese impacto más profundo en la gestión financiera de los negocios.

## 18 Fuente de empleo

Total emprendedores de crédito



G.18. Considera el número de empleados del negocio de los emprendedores con crédito vigente. No se realizan imputaciones de missing.

# Salud financiera

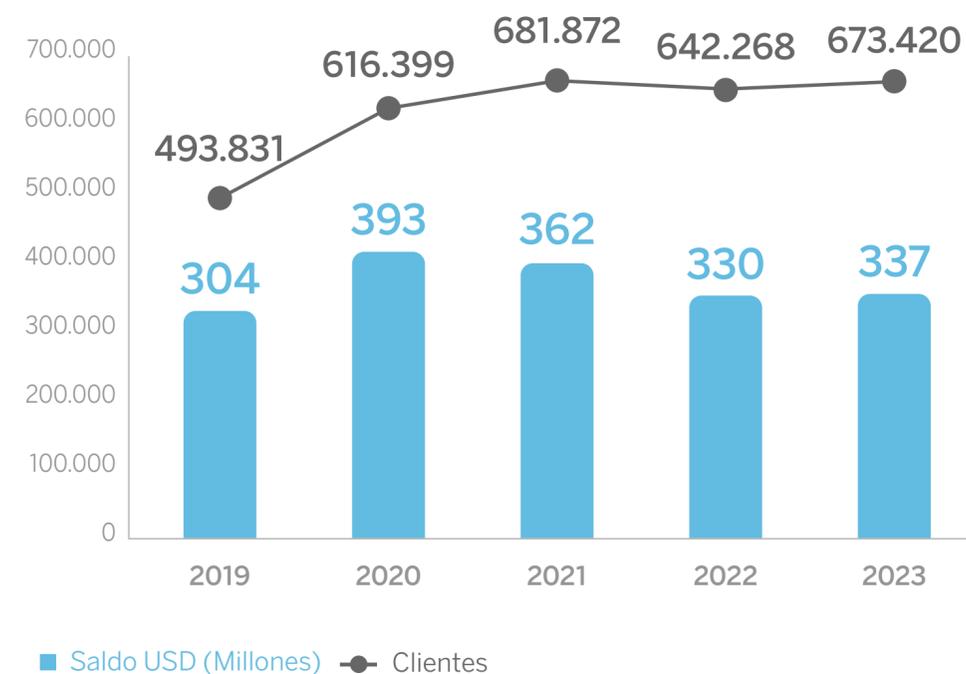
La salud financiera es un eje fundamental en el progreso de los hogares. En este sentido, es importante entender cómo los hogares gestionan sus finanzas hoy (gestión), cómo gestionan imprevistos (shocks) y cómo anticipan las situaciones futuras para poder afrontarlas (planificación e inversión). Esto cobra especial relevancia en comunidades vulnerables, ya que éstas tienen mayor probabilidad de verse afectadas por el acceso y la utilización adecuada de productos financieros, lo cual puede causar un declive en la capacidad del negocio y del hogar para seguir adelante.

## El ahorro con Financiera Confianza

Financiera Confianza atiende con productos de ahorro a más de 670.000 clientes, pero sólo un 6% son ahorradores (cuentan con un depósito a plazo u otro sistema de ahorro) y un 26% son transaccionales (apenas tienen saldo, usan la cuenta para realizar pagos y cobros).

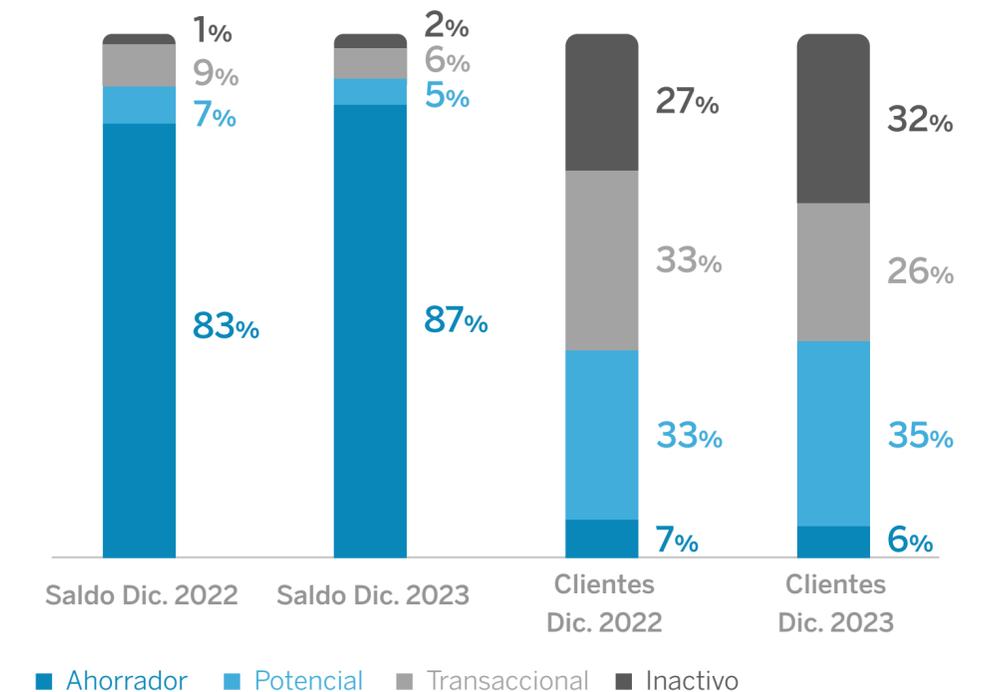
### 19 Clientes con cuentas de ahorro y depósitos

Total clientes con cuentas y/o productos de ahorro en cada año



### 20 Segmentos de clientes ahorradores

Segmentación de los clientes de ahorro y saldos

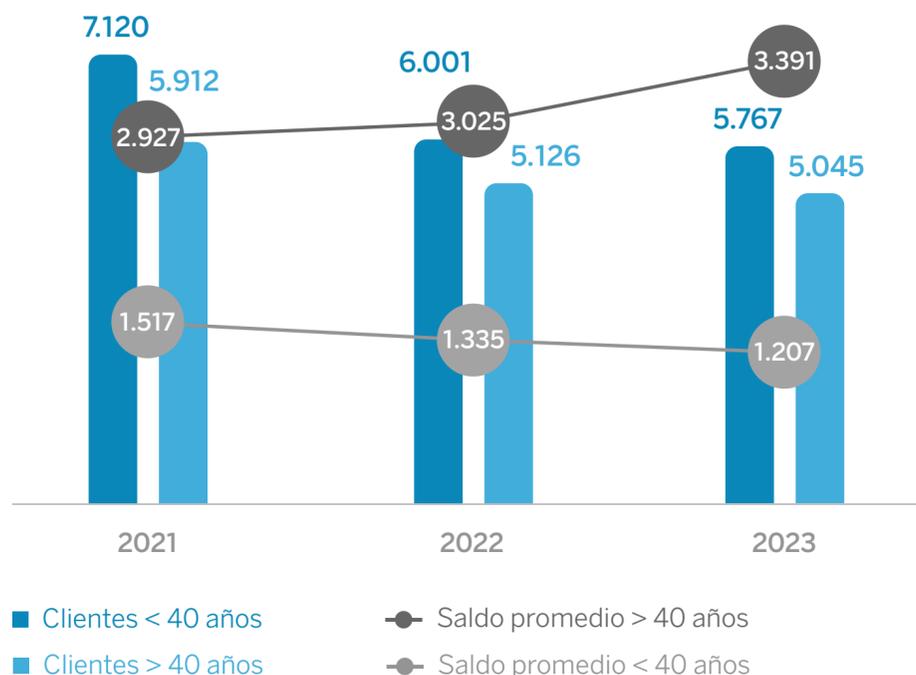


G 19. Todos los estudios de esta sección excluyen clientes institucionales. El saldo es el balance a cierre de cada año; aplica a toda la sección.

G 20. Cliente con saldo de ahorro en cada una de las fechas. Con el fin de conocer en mayor detalle el comportamiento de los clientes en ahorro, se ha segmentado en cuatro perfiles: **Ahorrador**: aquel que contrata un producto de ahorro activo (depósito, ahorro programado/con metas, o similar); **Potencial**: Clientes con cuentas de ahorro para poder realizar transacciones, y crédito activo; **Transaccional**: Clientes con solo cuenta de ahorro activa (sin crédito vigente); **Inactivos**: Clientes con cuentas inactivas (el tiempo de inactividad es de 2 años en promedio y la probabilidad de re-activar es muy baja).

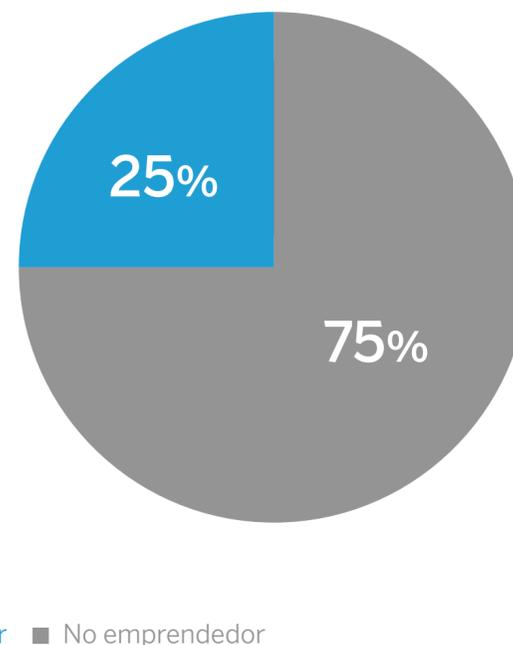
## 21 Perfil ahorrador, por tramo de edad

Saldos (promedio del año en USD) y número de clientes



## 22 Ahorrador y emprendedor

Segmentación de los clientes de ahorro y saldos



En el segmento *ahorrador*, se observa que a más edad, mayor es la probabilidad de obtener saldos con importes mayores a USD 500. Los clientes que tienen saldos relevantes tienen de 40 años a más, siendo este tramo el 50% del total de clientes y representan el 84% del total del saldo del segmento. Además, el 25% de los clientes de este segmento son emprendedores (han tenido un crédito en el pasado) y la suma de sus saldos representan solo el 13% del total del saldo en este segmento. En efecto, resulta difícil ahorrar en un banco formal y la mayoría de éstos (el 59%) tiene un saldo menor a USD 25 en diciembre de 2023.

Los emprendedores ahorradores tienden a encontrarse en zona urbana donde el acceso a una entidad financiera es mayor, como también lo es su educación financiera. El saldo promedio de ahorro de un cliente urbano es 1,6 veces mayor que el del emprendedor rural, y ha tenido una variación positiva con respecto al 2022 del 3%.

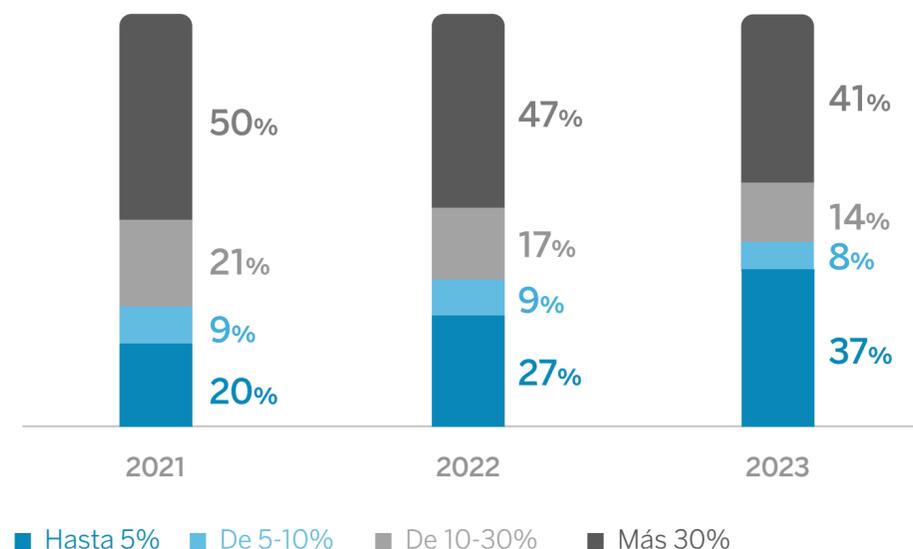
De hecho, la mayoría (59%) de los emprendedores ahorradores destinan menos del 30% de su renta al ahorro formal y la mayoría de ellos cuentan con saldos menores a USD 25.

Esta carencia de ahorro ha aumentado con el tiempo, aumentando la proporción de aquellos que no pueden destinar parte de su renta al ahorro formal, lo cual refleja el deterioro de la salud financiera de los emprendedores más vulnerables. El saldo promedio de los clientes más estables es de USD 284 en el 2023, cuatro veces por encima del saldo promedio de los que están en situación de vulnerabilidad económica (USD 68).

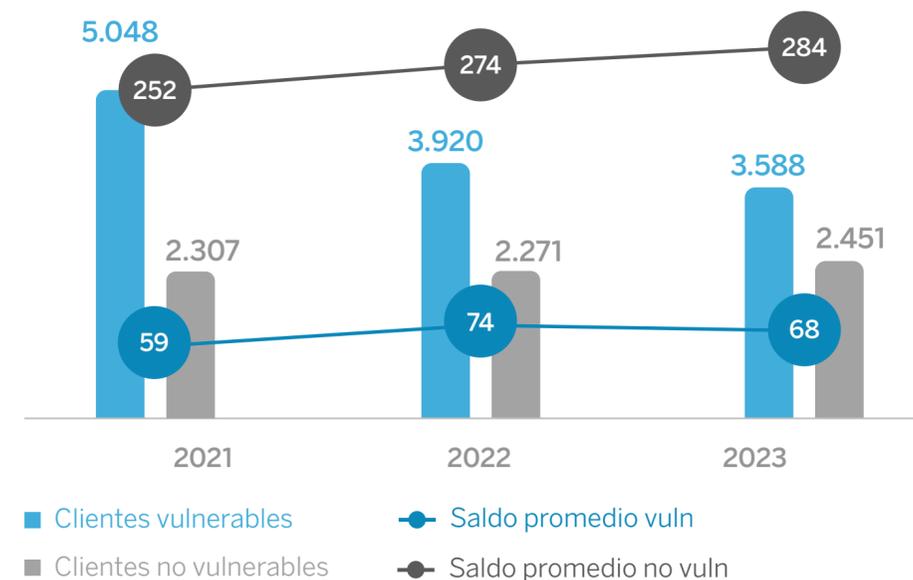
El esfuerzo que realizan los clientes para realizar el ahorro lo hemos obtenido dividiendo su renta vs el saldo del ahorro.

Es clave resaltar que la capacidad de ahorro de la población en situación de vulnerabilidad es mucho menor comparada con aquellas personas fuera de la línea de pobreza monetaria o pobreza multidimensional. La inestabilidad de ingresos de los negocios mayoritariamente informales, y los bajos ingresos, entre otros factores, dificultan sobremanera la capacidad de ahorro.

### 23 Esfuerzo de emprendedores-ahorradores, por segmentos



### 24 Saldo promedio de ahorro de emprendedores, por segmentos



G.23. El esfuerzo que realizan los emprendedores para realizar el ahorro lo hemos obtenido dividiendo su renta per cápita vs el saldo del ahorro.

G.24. Se considera los ahorradores que tienen o han tenido crédito.



Parte de la misión de Financiera Confianza consiste en mejorar la salud financiera del hogar (no sólo del emprendedor, según lo visto anteriormente). Esto requiere invertir tanto en las herramientas que se les ofrecen como en ampliar sus conocimientos financieros. Por ello, se ha llevado a cabo un estudio con el objetivo de entender mejor cuál es el estado de los hogares en esta materia e identificar así sus necesidades<sup>21</sup>.

Se distinguen tres niveles de salud financiera, de menor a mayor:

- **Nivel 1:** el hogar tiene capacidad para cubrir gastos.
- **Nivel 2:** el hogar tiene capacidad para cubrir gastos e imprevistos
- **Nivel 3:** el hogar tiene capacidad para cubrir gastos, imprevistos y además acumular capital (ahorro/inversiones).

El análisis se enfoca especialmente en la resiliencia financiera de los hogares y cómo gestionan los imprevistos, de cara a buscar oportunidades para acompañarlos mejor con mecanismos actuales o nuevos.

El ahorro y los seguros son productos especialmente adaptados para mitigar riesgos y fomentar una buena salud financiera. Estos productos forman parte esencial de la oferta de valor de Financiera Confianza, ya que ayudan a los emprendedores a mejorar su resiliencia y a reducir su vulnerabilidad frente a los efectos adversos, posibles crisis y riesgos diversos.

## NIVELES DE SALUD FINANCIERA



## HERRAMIENTAS FINANCIERAS



Ahorro



Seguros



Educación financiera



Prestámos



Venta de activos



Reducción de gasto

Si quieres saber más sobre las carencias de ingresos, échale un vistazo a

[Carencias económicas del hogar](#)

21. Se realizó un total de 890 encuestas en todo el país en el mes de noviembre. Las encuestas se llevaron a cabo sobre una muestra aleatoria representativa de la cartera de clientes (con un 95% de confianza y 3% de error).

## Profundizando en el ahorro y otros activos del hogar

La forma más directa de poder cubrir los imprevistos, es a través de un colchón económico, bien en forma de ahorros o de activos que se puedan vender para obtener liquidez. Los hogares aspiran a recurrir al ahorro y la mayoría dice tener capacidad de ahorro (73%) reflejando la intención de construir un hábito saludable: un 46% dice poder ahorrar al menos 4 meses al año y un 27% todos o casi todos los meses<sup>22</sup>.

**El 73% de los hogares vulnerables tienen capacidad de ahorro, lo que refleja su esfuerzo por construir una buena salud financiera**

### CAPACIDAD Y NIVEL DE AHORRO



**73%** clientes tiene capacidad de ahorro

**91%** clientes tienen ahorros

**93%** clientes tienen ahorros y/o activos

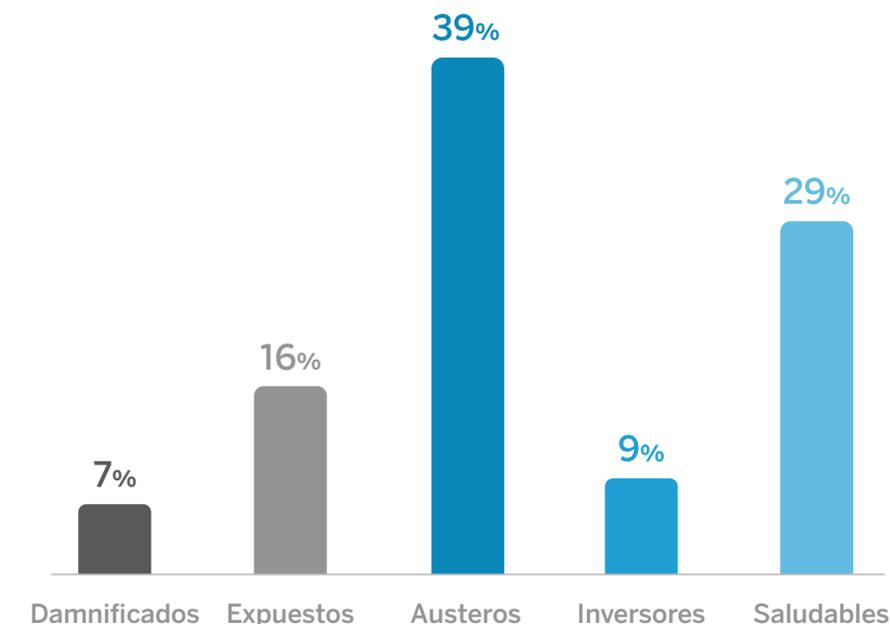
Sin embargo, el hecho de tener capacidad de ahorro no significa que lo hagan, puesto que a menudo deben dedicar los excedentes a cubrir imprevistos o, es frecuente también que prefieran invertirlos en activos. Así, el nivel de ahorro es bajo: sólo un 17% puede vivir más de 6 meses con sus ahorros y un 59% tiene menos de 3 meses de ahorro<sup>23</sup>.

En lo que se refiere al resto de activos del hogar, la mayor parte de los emprendedores tiene activos. De hecho, un 35% de los hogares no tiene ahorro o tiene muy poco, pero sí tiene activos que podría vender para obtener liquidez<sup>24</sup>.

Por perfiles, el nivel de ahorro es menor a mayor vulnerabilidad económica de los hogares. Otros factores diferenciales son la edad (los mayores de 60 años ahorran más) y el nivel educativo (pero sólo para niveles educativos muy bajos, ya que entre un nivel medio y uno alto no se observan diferencias apreciables). Si además del ahorro se incluyen todos los activos del hogar, se observan diferencias para los mismos perfiles mencionados, lo cual sugiere que éstos afectan al nivel de acumulación pero no al tipo de activos escogidos para ahorrar.

Al analizar la capacidad de ahorro y el nivel de activos conjuntamente, se han estipulado cinco categorías de hogares.

### 25 Segmentos de clientes según su colchón financiero



- **Damnificados:** clientes que no tienen ahorro/activos.
- **Expuestos:** clientes que no tienen capacidad pero sí un poco de ahorro/activos
- **Austeros:** Clientes que tienen capacidad y un poco de ahorro/activos
- **Inversores:** clientes que no tienen capacidad pero sí muchos ahorro/activos
- **Saludables:** clientes que tienen capacidad y mucho ahorro/activos

22. Se le pregunta al cliente "Con qué frecuencia puede ahorrar".

23. Se le pregunta al cliente "Cuánto tiempo podría vivir su hogar usando sólo ahorro".

24. Se le pregunta al cliente "Cuánto tiempo podría vivir su hogar usando todos los activos".

G 25. Encuesta de salud financiera 2023.

El segmento inversores no tiene mucha capacidad de ahorro pero sí tiene un buen nivel de activos (tiene activos para vivir un mínimo de 6 meses). Esto puede deberse a que sus circunstancias han cambiado y en el pasado tenía cierto excedente o, que a pesar de no tener excedente, acumula activos a través por ejemplo de préstamos formales. Por tanto, esto muestra las distintas vías de los hogares para acumular activos, resaltando la importante función de los microcréditos para aquellos que quieren invertir pero no consiguen tener un excedente. El 91% de los emprendedores ha realizado al menos una inversión en el último año y un 17% ha realizado dos inversiones.



En contraste, el segmento austeros son aquellos que tienen pocos activos a pesar de tener capacidad de ahorro (un 39%). Es posible que estos hayan tenido que enfrentarse recientemente a imprevistos, o que estén dedicando el excedente a inversiones que no impliquen un aumento de activos, como mejoras en la vivienda o inversión en estudios de los hijos.

## Estrategias financieras para cubrir imprevistos

Además del ahorro o los activos, los hogares pueden recurrir a otros mecanismos para cubrir imprevistos, como por ejemplo los préstamos (formales o informales) o la reducción de ciertos gastos del hogar. Se definen cuatro tipos de recursos en función de su idoneidad desde un punto de vista de salud financiera. Los recursos buenos (como puede ser el ahorro o la venta de algún activo no productivo), los recursos nocivos (como la reducción de gasto necesario o productivo), los recursos propios y los recursos ajenos. La distinción entre recursos propios y ajenos se hace porque estos últimos no pueden considerarse para determinar el nivel de salud financiera de un hogar.

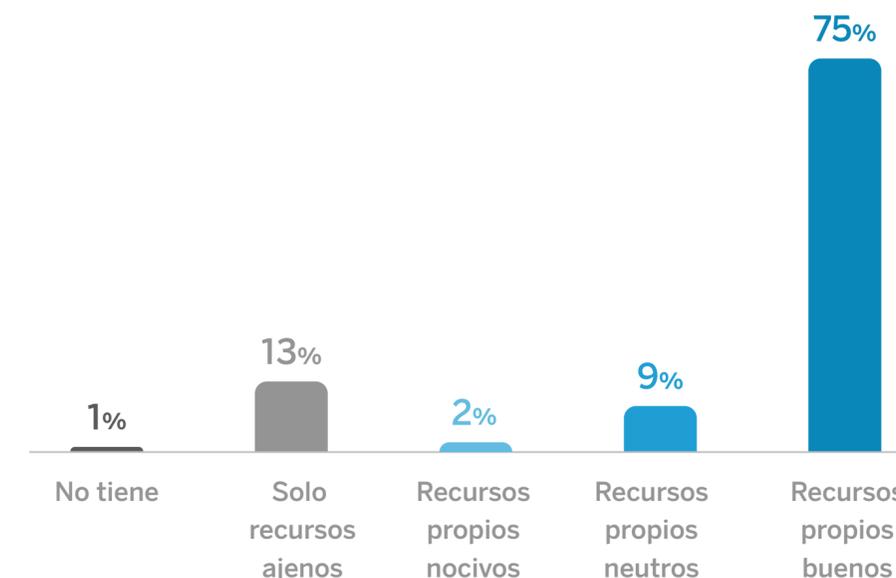
Un 75% de los hogares tiene recursos propios buenos (ahorro), y un 9% la posibilidad de venta de bienes (9%). Los que sólo disponen de recursos nocivos o ajenos son un 16%<sup>25</sup>.

Ante los imprevistos, los recursos utilizados con más frecuencia han sido el préstamo formal y el ahorro en efectivo

## 26 Clasificación de los recursos en hogares

	✓ Buenos	✗ Nocivos
Recursos propios	Seguros Ahorro Dinero Venta de bienes	Venta de máquina, negocio Reducción de gastos Abandono de los estudios
Recursos ajenos	Préstamos de amigos Préstamo formal	Sobre-endeudamiento

## 27 Acceso a recursos



25. La pregunta es "Si su hogar tuviese un imprevisto, ¿cree ud. que podría obtener dinero por alguno de los siguientes medios?".

G 27. Encuesta de salud financiera 2023.

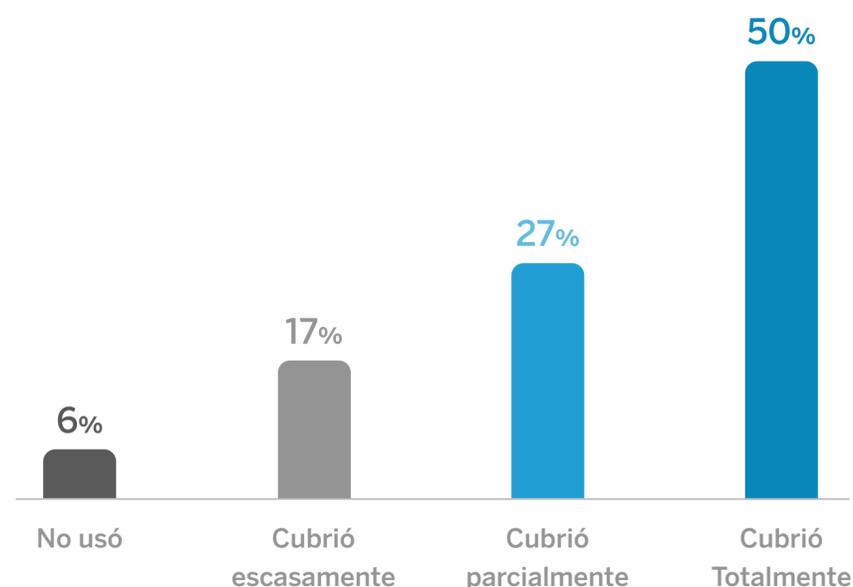
La utilidad de los recursos depende, por un lado, del nivel de recurso que tenga el hogar y, por otro, de la magnitud económica del imprevisto, algo que sólo puede conocerse una vez ocurrido éste. Casi la totalidad de los hogares ha tenido imprevistos económicos en el último año, enfatizando la importancia de contar con mecanismos para paliarlos. Para la mitad de los hogares, los recursos escogidos fueron útiles porque cubrieron totalmente el imprevisto. Para el 27% los recursos fueron parcialmente útiles (cubrió al menos la mitad del imprevisto) y para el 17% los recursos fueron escasamente útiles.

Los recursos utilizados con más frecuencia en el último año fueron el préstamo formal y el ahorro en forma de efectivo, seguido del ahorro en entidad formal. Los recursos poco idóneos como la reducción de gasto en estudios o gastos del hogar, fueron utilizados con una frecuencia más baja pero no menor. En resumen, desde una perspectiva de salud financiera los recursos utilizados no son los mejores, ya que el uso de recursos ajenos es tanto o incluso más frecuente que el uso de recursos propios, en línea con el bajo nivel de ahorro.

Por perfil de clientes, no se observan diferencias apreciables en el orden de preferencia de recursos, pero sí en la intensidad de uso de éstos. Por ejemplo, aunque los más utilizados siguen siendo el préstamo formal y el efectivo, hay más intensidad en el uso de préstamo social y préstamo

## 28 Utilidad de los recursos

Utilidad de recursos usados (máxima)



informal entre las mujeres y aquellos con mayor nivel de pobreza. Los más jóvenes hacen un mayor uso del préstamo informal, los clientes rurales del efectivo y los que tienen mayor nivel educativo de recursos formales.

En resumen, ante la falta de excedentes para hacer inversiones y acumular activos, o la falta de recursos propios para enfrentar imprevistos, el préstamo formal juega un papel fundamental para cubrir de forma eficaz ambas necesidades y mantener al emprendedor a pleno rendimiento.



# Nuestra visión de sostenibilidad

En Financiera Confianza estamos comprometidos con el desarrollo económico sostenible e inclusivo. La gestión de los aspectos de la sostenibilidad constituye una de nuestras prioridades, y para ello contamos con un marco de indicadores ASG (o ESG) a partir del cual se desarrolla el plan estratégico.

Este modelo está centrado en los emprendedores con los que trabaja la entidad, quienes son la esencia de nuestro propósito, y aborda la dimensión social, medioambiental y de gobierno, recogiendo entre sus principios las líneas estratégicas del Grupo FMBBVA.

La visión de sostenibilidad está basada en servir a poblaciones desatendidas en situaciones de vulnerabilidad y excluidas de sistemas básicos como el financiero. Con esta visión, se les intenta dotar de herramientas financieras y no-financieras con tal de mejorar su situación de una forma transversal, sostenida en el tiempo y reconociendo la complejidad de su entorno y los obstáculos a los que se enfrentan.

Este objetivo incluye la protección y reparación del entorno natural más allá de la mitigación de los efectos de la crisis climática y abarca a todos nuestros grupos de interés (emprendedores, empleados, proveedores). Nuestro compromiso se sella con un sólido cuerpo de gobierno en todas nuestras instituciones.

Es por tanto el marco para diseñar las iniciativas que permitirán reducir las diferencias de ingresos, las múltiples brechas sociales y, sobre todo, poner a disposición de las poblaciones vulnerables herramientas para mejorar su resiliencia financiera a medio plazo de cara a potenciar su desarrollo. Todo ello, cuidando los recursos, los colaboradores y el buen gobierno.

## NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS PILARES ESG



1. Abarca el bienestar multidimensional: vivienda, salud, educación y empleo; e intangible, e.g., bienestar social.  
 2. En dimensiones de economía, salud, educación y vivienda.

# Nuestro modelo ESG

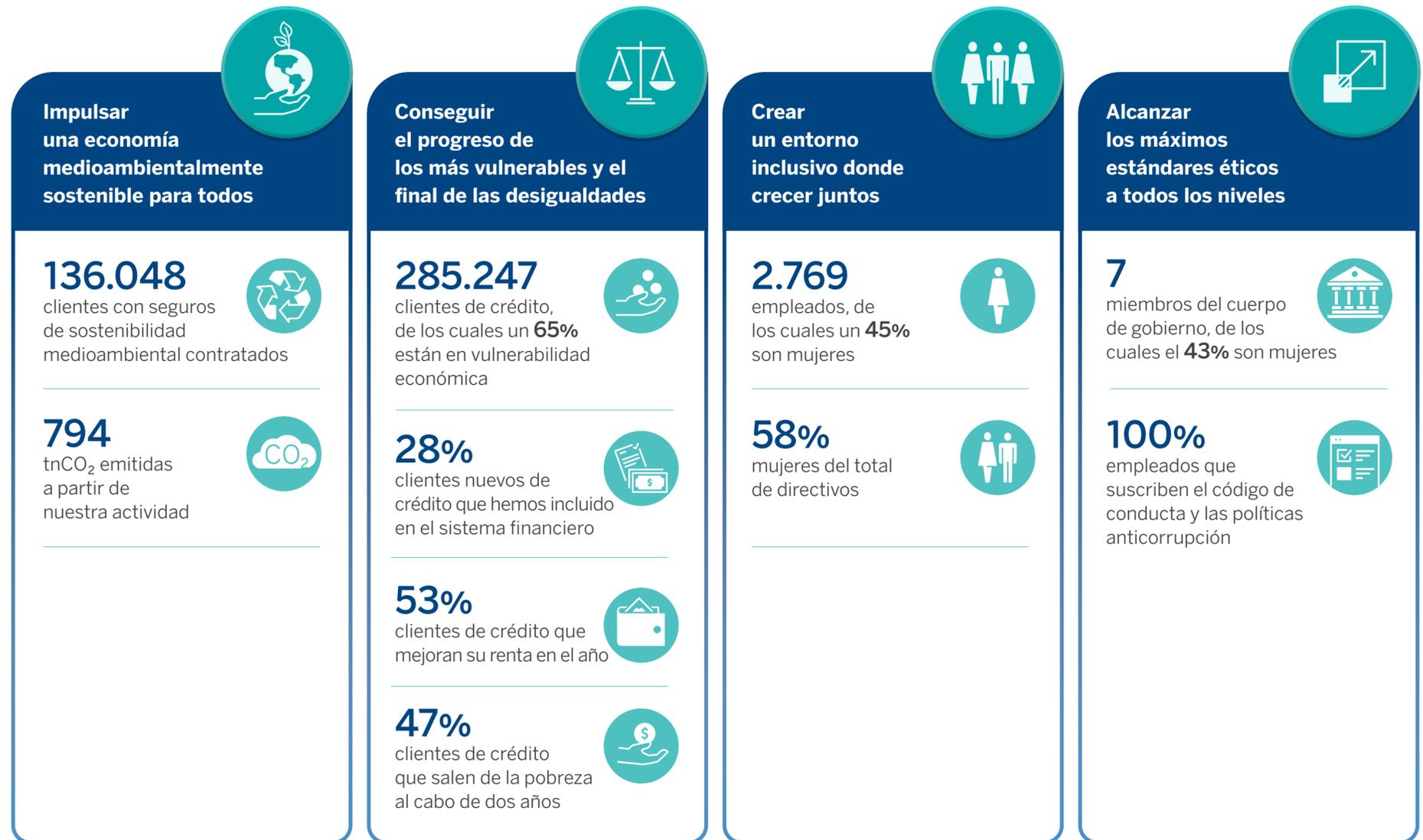
El modelo ESG refleja los retos a resolver de una forma integral y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. Es decir, reconociendo las múltiples dimensiones a las que se enfrentan los emprendedores y cómo éstos están apoyados por una sólida red de colaboradores con una robusta gestión de recursos que respetan el medioambiente.

La dimensión social es doble: por un lado, se asegura el desarrollo sostenible de los emprendedores y por otro, se busca la satisfacción de los empleados.

Entre los factores sociales, Financiera Confianza no sólo aspira a mitigar los factores de exclusión financiera y social, sino, en positivo, se hace un seguimiento del desempeño de los emprendedores que sirve – en su negocio, salud financiera y bienestar.

Se trata de reducir sus brechas de ingresos, de vivienda, de educación y salud para mejorar su resiliencia y, con ello, sus probabilidades de salir adelante de una forma sostenida. Incluye por tanto, la resiliencia de los más vulnerables al cambio climático, el mejorar su interacción con el medio ambiente y sus condiciones de vida.

## LOS PRINCIPALES INDICADORES ESG SON:



El alcance social se refiere también a los impactos en los empleados, las condiciones para su inclusión laboral y la implementación de prácticas y estándares de trabajo seguros y generadores de bienestar.

Los factores ambientales comprenden medidas para proteger y minimizar el impacto en el entorno y los esfuerzos por conservar los recursos. Algunos ejemplos son la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales sobre contaminación, la conservación y manejo de los recursos a través de la gestión del agua y los residuos, además de las prácticas de ahorro de energía.

Más allá de la mitigación de los riesgos ambientales, es necesario anticiparse a ellos, especialmente los relacionados con el cambio climático que ponen en riesgo a las poblaciones que viven en condiciones precarias. Partiendo de la medición de vulnerabilidad climática por zonas (mapas climáticos) el objetivo es establecer un índice de vulnerabilidad climática común a todos los países.

El modelo de gobernanza de Financiera Confianza apuesta por el largo plazo, con altos estándares éticos, y que alinea los intereses de todos los grupos de interés involucrados, con tal de impulsar su misión fundacional: impulsar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas en situación de vulnerabilidad.

Así mismo, la incorporación del modelo ESG en nuestras entidades debe alinearse a los estándares y regulación en materia de sostenibilidad, entendiendo la diversidad y diferentes estados de maduración en esta materia, para lograr un mayor impacto en las comunidades y satisfacer las expectativas de los grupos de interés. En particular, está alineada con los estándares GRI, SASB y TCFD.



## Indicadores ESG 2023 | Financiera Confianza



### MEDIOAMBIENTALES

	Medidas	2022	2023	Grupo FMBBVA 2023
<b>Acceso a mecanismos de protección y adaptación ante los efectos del cambio climático (GRI 413: 103-1, 103-2, 103-3)</b>				
Seguros ambientales	Nº de clientes que han contratado un producto en el año	129.615	136.048	157.093
<b>Apoyo a una mayor sostenibilidad medioambiental en los negocios de nuestros emprendedores (GRI 413: 103-1, 103-2, 103-3)</b>				
Otros fines de sostenibilidad	Nº total de clientes	7.901	10.506	10.724
Financiación para potenciar la economía circular	Nº total de clientes	1.036	1.385	7.532
<b>Gestión eficiente y sostenible de los activos naturales</b>				
Energía consumida	Kwh	1.906.349	2.099.188	7.027.818
Agua consumida	m <sup>3</sup>	128.204	62.979	154.731
Papel	Kilos	58.810	40.807	184.853
<b>Reducción de nuestra huella de carbono</b>				
Emisiones generadas	TnCO <sup>2</sup>	807	794	3.299
	KgCO <sup>2</sup> / empleados	0,322	0,287	0,414
Alcance 1	TnCO <sup>2</sup>	249	249	434
<b>Alcance 2</b>	TnCO <sup>2</sup>	339	391	2.171
Market-based	TnCO <sup>2</sup>	339	391	2.171
<b>Alcance 3</b>	TnCO <sup>2</sup>	218	154	692
Viajes de negocio	TnCO <sup>2</sup>	218	154	692

## Indicadores ESG 2023 | Financiera Confianza



### SOCIALES - CLIENTES

	Medidas	2022	2023	Grupo FMBBVA 2023
<b>Foco en personas pobres, vulnerables, excluidas y con carencias multidimensionales</b>				
Cientes totales	Nº total de clientes	699.958	724.610	2.972.417
Cientes con crédito	Nº total de clientes con crédito	265.106	285.247	930.668
Pobres económicamente	% del total de clientes	24%	22%	28%
Vulnerables económicamente	% del total de clientes	66%	65%	79%
Mujeres	% del total de clientes	56%	57%	61%
Rurales	% del total de clientes	30%	31%	34%
Con niveles de educación bajos	% del total de clientes	17%	14%	30%
Migrantes o desplazados	Nº total de clientes	1.003	1.497	17.951
Con hogares de +5 personas	% del total de clientes	11%	8%	11%
<b>Cientes nuevos</b>				
Cientes de crédito nuevos	Nº total de clientes con créditos nuevos	114.103	127.525	280.010
Vulnerabilidad	% del total de clientes nuevos	73%	72%	81%
Pobreza	% del total de clientes nuevos	32%	30%	34%
Rural	% del total de clientes nuevos	26%	24%	31%
Ed. Primaria a lo sumo	% del total de clientes nuevos	32%	11%	24%
Con hogares de +5 personas	% del total de clientes nuevos	12%	10%	10%
<b>Impulso en el desarrollo de negocio de nuestros emprendedores</b>				
Cientes que salen de la pobreza en el 5º año	% del total de clientes pobres económicamente	39%	47%	47%
Cientes que mejoran la renta	% del total de clientes	50%	53%	55%
Cientes con 3 o + ciclos de crédito	% del total de clientes	50%	49%	56%
<b>Fortalecimiento de su salud financiera</b>				
Bancarizados (por 1ª vez en sist.financiero)	% del total de clientes nuevos	31%	28%	38%
Cientes con productos de depósitos	Nº total de clientes	642.332	673.488	2.750.965
Cientes con productos de ahorro	Nº total de clientes	43.432	43.716	147.355
Personas que recibieron educación financiera	Nº de personas (clientes + no clientes)	84.801	128.472	662.555
Cientes con 3 o más productos	% del total de clientes	28%	30%	17%
Cientes con créditos educativos	Nº total de clientes	3.041	5.862	357.699

## Indicadores ESG 2023 | Financiera Confianza



### SOCIALES - CLIENTES (continuación)

	Medidas	2022	2023	Grupo FMBBVA 2023
<b>Incremento del bienestar de nuestros clientes y sus familias</b>				
Cientes con prod. de vivienda	Nº total de clientes	24.712	16.280	26.358
Cientes con prod. de saneamiento	Nº total de clientes	7.664	10.287	10.287
Personas con seguros de vida		93.918	113.615	357.699
Personas con cobertura de salud	Nº total de personas con cobertura de salud	0	17.478	244.151
Cientes que generan empleo	% del total de clientes	14%	15%	15%
Becas entregadas a hijos de clientes	Nº personas	4	6	106
<b>Contribución al empoderamiento de la mujer para la reducción de la brecha de género</b>				
Mujeres	% del total de mujeres con créditos nuevos	54%	57%	61%
Mujeres nuevas	Nº total de mujeres con créditos nuevos	70.516	79.803	170.555
Mujeres en situación de pobreza	% del total de mujeres con créditos nuevos	41%	38%	41%
Mujeres con productos específicos (crédito y seguros)	% del total de clientes	39%	42%	45%
<b>Capacitación e integración en el mundo digital</b>				
Personas dotadas de acceso a internet por el Grupo FMBBVA	Nº de personas (clientes + no clientes)	1.897	3.657	4.399
Usuarios activos en nuestra App y/o oficina virtual	Nº de usuarios que hacen uso de las plataformas digitales del banco	18.952	105.451	291.872
Personas formadas en habilidades digitales	Nº de personas (clientes + no clientes)	83.298	23.362	81.664
Usuarios digitales acumulados		217.607	292.168	845.044
<b>Otros KPIs</b>				
Políticas y prácticas relacionadas con la privacidad y la seguridad de la información	[Cualitativa]	Para velar por la privacidad y la protección de los datos personales, la entidad ha adoptado una política de protección de datos alineado con las previsiones establecidas en la normativa aplicable		Para velar por la privacidad y la protección de los datos personales, la Fundación ha adoptado un marco corporativo alineado con las previsiones establecidas en la normativa aplicable, así como con las mejores prácticas y los estándares internacionales, tomando como referencia las recomendaciones y criterios de los organismos europeos.

## Indicadores ESG 2023 | Financiera Confianza



### SOCIALES - EMPLEADOS

	Medidas	2022	2023
<b>Respeto por la diversidad, equidad e inclusión</b>			
Empleados		2.504	2.762
Mujeres	% del total de FTEs	45%	45%
<b>Edad</b>	Edad media	33	34
< 30 años	% del total de FTEs	32%	31%
Entre 30 y 50 años	% del total de FTEs	65%	66%
> 50 años	% del total de FTEs	3%	3%
Nacionalidades	Nº de nacionalidades	3	4
<b>Directivos</b>	% del total de FTEs	0%	0,03%
Mujeres directivas	% del total de FTEs directivos	45%	58%
<b>No directivos</b>	% del total de FTEs	100%	100%
Mujeres no directivas	% del total de FTEs no directivos	45%	45%

### Mejora constante del bienestar y satisfacción de nuestros empleados

Beneficios Sociales (gasto)	Gasto destinado a beneficios de empleados y sus familias	4%	3%
-----------------------------	--	----	----

Libertad de asociación y representación

La libertad de organización está garantizada, empero, en FC no contamos con Sindicato.

Gestión de riesgos salud y seguridad laboral

Programa Anual de SST referido a: Cumplimiento de actualización y desarrollo de documentación normativa en el SGSST, Vigilancia médico ocupacional en los trabajadores, Seguimiento de enfermedades crónicas, seguimiento y control de gestantes colaboradoras, gestión en prevención y manejo de incidentes y accidentes laborales. Desarrollo del programa de Capacitaciones en SST según exigencia normativa, Soporte y cumplimiento de requerimiento del Comité de SST, entre otros.

## Indicadores ESG 2023 | Financiera Confianza



### GOBIERNO

	Medidas	2022	2023
<b>Propósito de un cuerpo de gobierno independiente, equitativo y diverso</b>			
Composición del Cuerpo de Gobierno	Nº total de miembros	6	7
	% de mujeres	50%	43%
	% consejeros independientes	83%	71%
	<b>Edad (por rango)</b>		
	<50 años	0%	0%
	Entre 50 y 60 años	17%	14%
	>60 años	83%	86%
	Nº medio de años en el Consejo	10	9
	Nº total nacionalidades	4	4
	Competencias y experiencia del Cuerpo de gobierno	Administración y alta dirección	100%
Finanzas y riesgos		67%	71%
Sector microfinanciero		83%	100%
Gestión del talento		67%	71%
Tecnología y Procesos		33%	29%
Desarrollo		67%	67%
Compromiso de tiempo y dedicación	% de asistencia a órganos de gobierno	100%	93%
Políticas de remuneración	USD por asistencia a Patronatos / Consejo	600	600
	USD por asistencia Comités	300	300
Independencia de Comités	% Comités presididos por independientes	100%	100%
Separación de poderes	[Cualitativa]	La presidencia del consejo de administración y la presidencia de la entidad no recaen sobre la misma persona, delimitándose claramente las competencias de cada uno de ellos para asegurar la adecuada toma de decisiones	
Autoevaluación	% cumplimiento del plan de actuación de Consejeros	100%	100%

## Indicadores ESG 2023 | Financiera Confianza



### GOBIERNO (continuación)

#### Compromiso con los estándares de ética y cumplimiento

	Medidas	2022	2023
Código de conducta	[Cualitativa] El Grupo FMBBVA cuenta con un código de conducta que establece, los lineamientos de comportamiento de sus integrantes para ajustarlos a los valores del grupo.		
	% de empleados que han aceptado el código de conducta	100%	100%
Políticas Anticorrupción	[Cualitativa] El Grupo FMBBVA cuenta con políticas anticorrupción, para combatir cualquier forma de esta, en todas las actividades que desarrolla.		
	% de empleados que han completado la formación anticorrupción	94%	-
Existencia de un Canal activo de denuncias sobre el CdC	[Cualitativa] "El Canal de Actitud Responsable está disponible para que cualquier persona acceda a él para comunicar o consultar situaciones que puedan ir en contra del Código de Conducta dentro de las actividades desarrolladas por las entidades que forman parte del Grupo FMBBVA. Los dos principios que rigen el Canal son el de Confidencialidad de la información y protección al informante que actúa de buena fe."		
Reconocido el respeto a los Derechos Humanos en el Código de Conducta del Grupo y de la entidad	[Cualitativa] En el código de Etica y Conducta, en el acápite referido a Conducta con la Sociedad, tenemos establecido el compromiso con el respeto a los derechos humanos. El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales constituye un elemento esencia de la conducta del Grupo FMBBVA, que promueve la aplicación y el respeto a los derechos humanos, conforme a los principio dela Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y de otros convenios y tratados de organismos internacionales que promueve los Derechos Humanos. Adicionalmente, tenemos un listado de actividades inelegibles, tales como: Actividades económicas que atenten contra los principios de ética tales como cabaret, night club u otros relacionados al comercio sexual, producción o actividades que conlleven formas perniciosas o abusivas de trabajo forzado, trabajo infantil forzado, peligroso o que altere el normal desarrollo del niño(a) y/o aquél desarrollado fuera del núcleo familiar que no corresponda a actividades propias de labores familiares micro empresariales.		

## Indicadores ESG 2023 | Financiera Confianza



### GOBIERNO (continuación)

	Medidas	2022	2023
<b>Gestión integral de riesgos</b>			
Sistema de Gestión de Riesgos	[Cualitativa]	<p>La gestión de riesgo de crédito en Financiera Confianza está enfocada en desarrollar estrategias y mecanismos para mejorar la calidad de las colocaciones, para detectar y gestionar de forma temprana el posible impacto de la cartera con probabilidad de default. Todas nuestras acciones se encuentran enmarcadas dentro de nuestro apetito al riesgo, donde destacan proyecciones periódicas y seguimiento cercano y continuó de las variables de riesgos, a fin de identificar de manera oportuna desvíos a corregir para reducir el deterioro de la cartera.</p> <p>Como Sistema de Control Interno, buscamos prevenir la materialización de los riesgos, identificando los riesgos al que está expuesta los distintos proceso, e identificando los controles a fin de mitigar los riesgos en niveles admisibles enmarcados dentro del apetito y tolerancia definidos por la Empresa.</p> <p>Los riesgos no financieros que gestiona en la División, son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo Operacional,</li> <li>• Continuidad de Negocios,</li> <li>• Prevención de Fraude,</li> <li>• Cumplimiento Normativo y</li> <li>• Prevención de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.</li> </ul>	
Control Interno	[Cualitativa]	<p>Entre los mecanismos que se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y Evaluación de riesgos: los cuales se realiza mediante talleres de autoevaluación en las que participan los dueños y usuarios del proceso.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de los controles para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la Empresa: Mediante el testeo de controles, en la que se revisa muestras de los controles identificados.</li> <li>• Información a la Alta Gerencia sobre la gestión de los riesgos: Mensualmente se reporta la gestión de riesgos al Comité de Riesgo Operacional, para su posterior ratificación por el Comité de Riesgos y Directorio.</li> </ul>	