

**Desplazados y migrantes**

- 
- Bancamía, Colombia
- Financiera Confianza, Perú
- B. Adopem, Rep. Dominicana
- Microserfin, Panamá
- Fondo Esperanza, Chile
- Emprende Microfinanzas, Chile

# Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

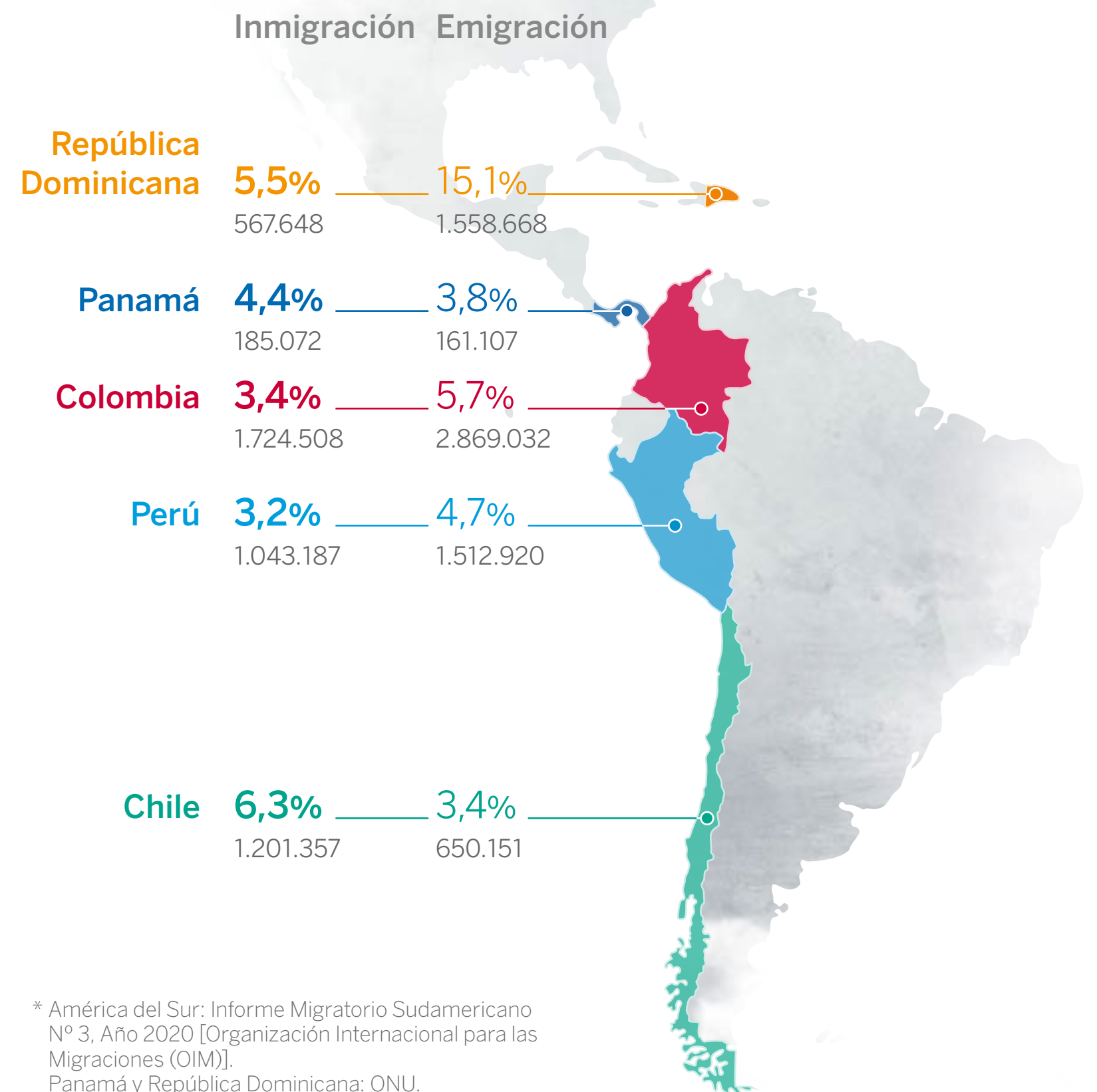
## La importancia de los desplazados

A lo largo de las últimas décadas y, sobre todo, recientemente, en América Latina se han producido grandes flujos migratorios internos y desplazamientos entre países. La movilidad intrarregional está estimada en más de 40 millones de personas, y se caracteriza por el aumento de la migración venezolana.<sup>67</sup> Las causas varían según la situación: lo que motiva el desplazamiento interno de un colombiano puede ser muy diferente a lo que obliga a un venezolano a abandonar su país o lo que lleva a un haitiano a huir del suyo.

Existen así distintos perfiles que caracterizan los movimientos de personas. Éstos son muy complejos y cambian en el tiempo,<sup>68</sup> pero todos tienen un elemento común: se trata de personas en situación de vulnerabilidad, afectadas por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza (de ahora en adelante 'desplazados y migrantes'). En particular, las personas que se encuentran en una situación migratoria irregular podrían verse afectadas en mayor medida no sólo por las dificultades al acceso a los beneficios que facilitan los gobiernos, sino también al hecho de que no disponen de una identidad jurídica y quedan más expuestas a los riesgos que surgen cuando se distancian de la institucionalidad con el fin de evitar una eventual expulsión o sanción migratoria.

## Tendencias migratorias en los países del footprint\*

Marzo 2020





## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Desplazados vs. Migrantes vs. Refugiados<sup>69</sup>

**Desplazados.** De acuerdo con la definición de ACNUR y del Documento de Política de GPFI<sup>70</sup> sobre los desplazados forzados (DF) de 2017, son «el movimiento forzado de personas de su localidad o entorno debido a conflictos, persecuciones, violencia o violaciones de los derechos humanos». Los DF incluyen refugiados, solicitantes de asilo y desplazados internos (DI).

**Migrantes.** Aun cuando no existe una definición jurídicamente convenida, las Naciones Unidas definen al migrante como «alguien que ha residido en un país extranjero durante más de un año, independientemente de las causas de su traslado, voluntario o involuntario, o de los medios utilizados, legales u otros». La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) define a un migrante como «cualquier persona que se desplaza, o se ha desplazado, a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia».

**Refugiados.** «Los refugiados son personas que se encuentran fuera de su país de origen por temor a la persecución, al conflicto, la violencia generalizada, u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público y, en consecuencia, requieren protección internacional. Son un grupo específicamente definido y protegido en el derecho internacional, porque la situación en su país de origen les imposibilita el regreso a sus hogares».<sup>71</sup>

De hecho, su reconocimiento legal refleja la complejidad creciente de la migración intrarregional y de los cambios institucionales y políticos de cada país. Aun con estatus legal, muchos de estos trabajadores se desempeñan en condiciones laborales precarias e inseguras, con salarios bajos y ausencia de seguridad social. Finalmente, la pandemia de la COVID-19 ha exacerbado la vulnerabilidad a la que estas poblaciones se enfrentan: desde la pérdida de empleo hasta la falta de acceso a subvenciones gubernamentales, entre otros efectos negativos.

Sin embargo, como señalan los expertos, la migración de personas beneficia a los países de acogida, su llegada fomenta la innovación, estimula el crecimiento económico, y enriquece la vida social, siendo además una oportunidad para las finanzas públicas.<sup>72</sup>

Resulta cada vez es más necesario identificar y empoderar a estos segmentos —frecuentemente invisibles al estado de bienestar— para ayudarlos a progresar. Así, la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA o Fundación) presta especial atención a estos segmentos.

*La FMBBVA presta especial atención a los migrantes y desplazados dada la existencia de brechas significativas en el acceso al mercado laboral formal y a la protección social en los países de destino*



**Desplazados y migrantes**

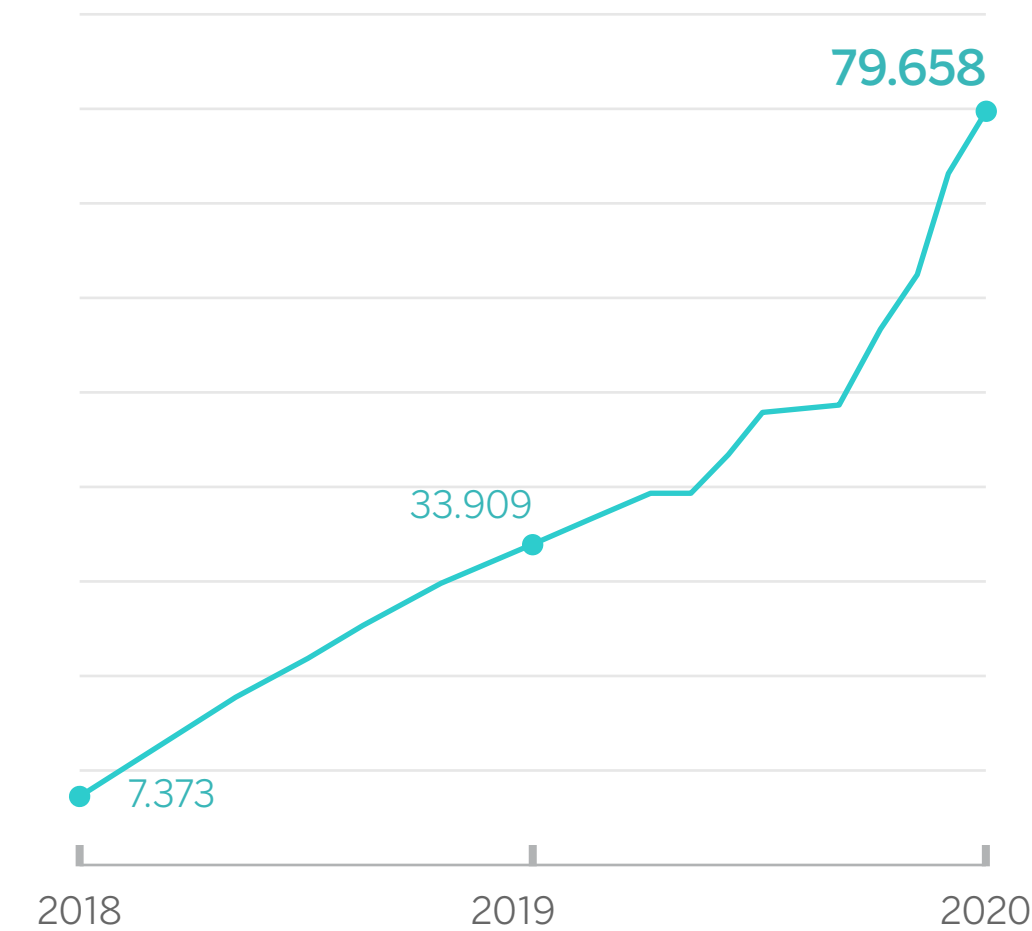


## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

La inclusión financiera es un instrumento fundamental y efectivo para la incorporación de estas personas al sistema financiero, así como para mejorar sus condiciones de vida. Estos procesos conllevan retos como los marcos legales establecidos por sus países de acogida o historiales de crédito inexistentes, los cuales hacen que los niveles de bancarización de esta población resulten significativamente bajos.<sup>73</sup> De ahí la necesidad, no solo de incorporar este perfil dentro de la oferta de valor general —atendemos a diversas nacionalidades con el fin de incluir a toda la población vulnerable que requiere de apoyo financiero para emprender—, sino de diseñar programas *ad hoc* que apoyen a poblaciones legalmente excluidas.

Hasta 2020, Bancamía (Colombia), Fondo Esperanza (Chile) y Microserfin (Panamá) atendieron a cerca de 79 mil desplazados, migrantes y refugiados a través de programas e iniciativas especializadas como Empropaz (Colombia), Banca Comunal Migrante (Chile) o el programa ACNUR (Panamá), entre otros. Éstos han ido ampliándose dada la creciente necesidad que tienen estos segmentos. Dichos programas están diseñados según la regulación de cada marco político y legal de los distintos países, adaptando los productos y servicios a las necesidades de estos clientes y complementándolos con formación gracias al apoyo de organizaciones aliadas (gobiernos, instituciones multilaterales y ONGs).

### 79 mil migrantes y desplazados atendidos hasta finales de 2020



**85%**  
Vulnerabilidad económica\*



**59%**  
Mujeres



**17%**  
Jóvenes (< 30 años)



**16%**  
Mayores (> 60 años)



**27%**  
Rurales



**45%**  
Educación primaria a lo sumo

\* Solo se puede calcular para clientes con crédito.



Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

Nuestra respuesta  
ante la COVID-19

Acelerando la digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

**Desplazados y migrantes**

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas,  
Chile

## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Colombia: Acompañando a desplazados y migrantes

A partir de 2018, se ha puesto en marcha *Emprendimientos Productivos para la Paz* (Empropaz), un programa específico para poblaciones afectadas por el conflicto armado y la pobreza, en alianza con la Agencia de Estados Unidos para el desarrollo Internacional (USAID), la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín (juntas, conocidas como CMMs), fundadoras de Bancamía.

Dado el éxito del programa y el nivel de migración de la población venezolana en los últimos años, éste se amplió para atender las necesidades de los ciudadanos de dicha nacionalidad. En este marco, se está explorando una nueva serie de productos y servicios específicamente diseñados para personas con estatus migrante (más allá de los venezolanos de Empropaz) cuya fase piloto está en estado de diseño en colaboración con el IFC.<sup>74</sup>

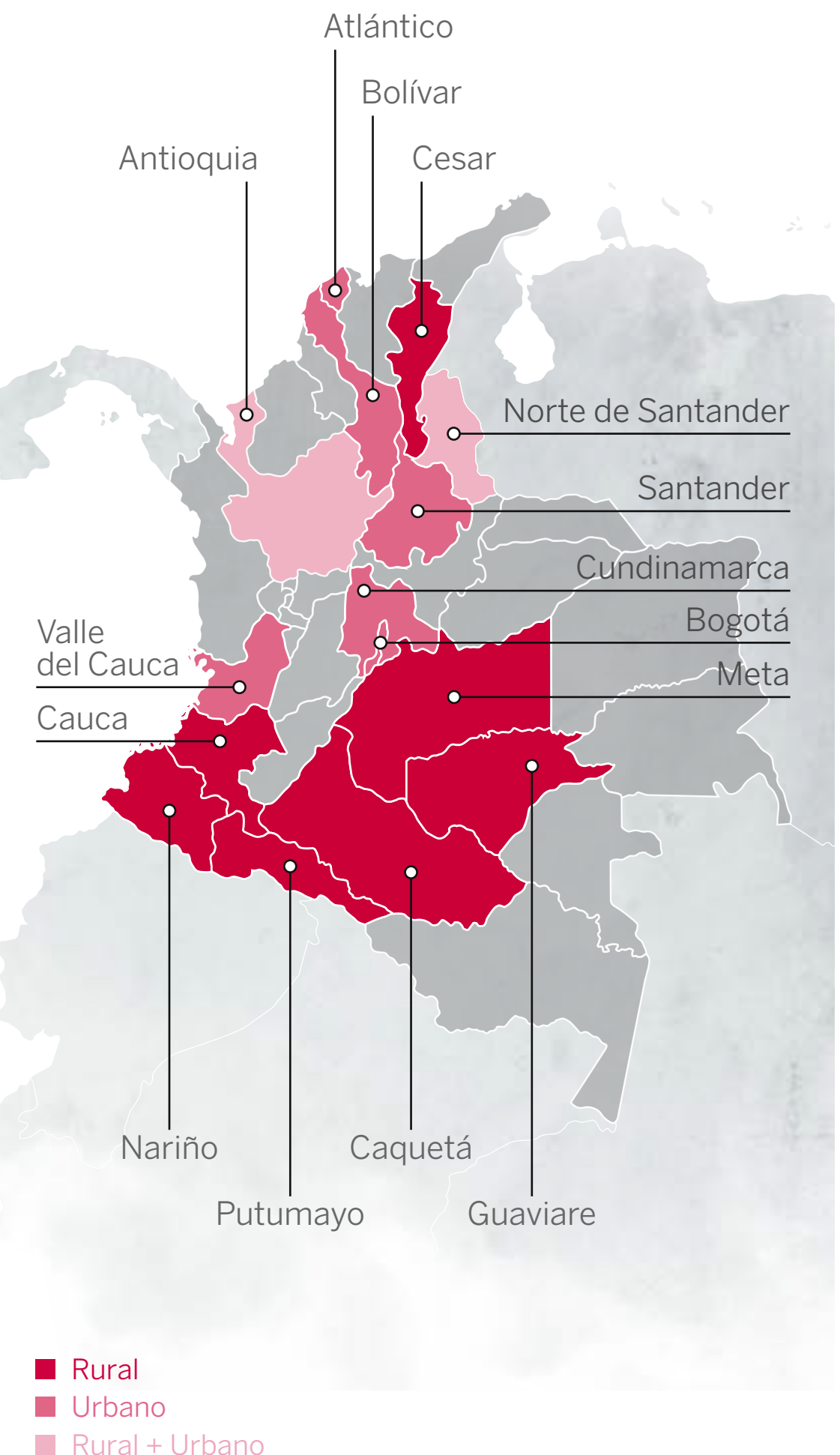
#### Empropaz

Empropaz se basa en un modelo de negocio de valor compartido, y sus pilares son la provisión de cuatro servicios para los emprendedores atendidos:

- **Inclusión financiera.** Utilizando el modelo de finanzas productivas, coloca a los emprendedores en el centro de la oferta de valor, apoyándolos con productos de ahorro, microcréditos, microseguros, asesoría y educación financiera.

- Servicio de **gestión para el emprendimiento.** Consiste en programas de formación en base al perfil del emprendedor y a las brechas de conocimiento que presenta. Se les ofrece capacitación incentivando una relación de confianza, formación que les permita mitigar de manera eficiente los riesgos inherentes a la creación de una empresa y aumentar sus probabilidades de éxito.
- Servicio de **fortalecimiento empresarial.** Este programa de capacitación busca acelerar el crecimiento de sus negocios. Su propósito es elevar las probabilidades de éxito de los microempresarios más vulnerables a través de una oferta de valor financiera y no financiera integral en territorios afectados por la violencia y la pobreza.
- Servicio de **desarrollo social y comunitario.** Incluye la promoción, acompañamiento e implementación de emprendimientos comunitarios de los migrantes venezolanos, así como el diseño de una hoja de ruta para fortalecer prácticas comunitarias e individuales de autocuidado, reparación y arraigo al territorio, junto con acciones de anclaje para promover el desarrollo y las actitudes empresariales de los participantes y acompañar la implementación de los proyectos productivos individuales de la población migrante.

#### Cobertura de Empropaz





## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

Empropaz aborda las necesidades que comparten emprendedores y microempresarios, tales como capacitación, desarrollo y fortalecimiento de los negocios, emprendimiento sostenible con conciencia empresarial, resistencia a las dinámicas adversas del mercado, acceso a servicios financieros personalizados, educación financiera objetiva, y facilitación del acceso a mercados con mayor poder de negociación, entre otras.

En su segundo año de actividad, Empropaz siguió apostando por el desarrollo socioeconómico de emprendedores y microempresarios en los ámbitos rural y urbano. Particularmente, el entorno rural presenta mayores índices de vulnerabilidad y sus habitantes (incluyendo desplazados y migrantes) se enfrentan a mayores retos para mantener fuentes de ingreso estables, ya que las barreras naturales, la distancia y la escasez de infraestructuras disminuyen las oportunidades económicas a su alcance.

### Principales avances 2020

	2019	2020
<b>Departamentos intervenidos</b>	9	15
<b>Municipios atendidos</b>	58	76
<b>Clientes de Bancamía atendidos</b> (microcrédito, ahorro e inversión)	32.249	58.852
<b>Nº de microcréditos</b>	31.883	34.983
<b>Emprendedores vinculados</b>	267	730
<b>Microempresarios con fortalecimiento socioempresarial vinculado</b>	351	848
<b>Nº de créditos semilla desembolsados</b>	0	27
<b>Nº de cuentas de ahorro</b>	18.809	32.419
<b>Nº de CDT*</b>	14.801	24.058

\* Depósito.

### Objetivos del Programa

- 1 Fomentar el emprendimiento con apoyo socio-empresarial a microempresarios rurales
- 2 Fortalecer las microempresas rurales con apoyo socio-empresarial integral
- 3 Fomentar la asociatividad de los microempresarios rurales para mejorar su productividad y desintermediar el mercado
- 4 Promover el desarrollo de cadenas productivas rurales a través de alianzas
- 5 Promover y estimular la creación de microempresas que generen autoempleo a la población venezolana y a las comunidades receptoras de migración
- 6 Escalar los negocios existentes de los microempresarios migrantes venezolanos y de las comunidades receptoras de migración a través de la provisión de servicios de desarrollo empresarial, personal, comunitario y financiero
- 7 Facilitar la inclusión financiera de empresarios rurales, con acceso a crédito semilla, bajo condiciones especiales de costo, plazo y garantías
- 8 Mejorar la inclusión financiera de los microempresarios rurales, a través del acceso a crédito productivo, con garantías y seguros en condiciones especiales y la promoción de la cultura del ahorro
- 9 Contribuir a elevar el nivel de educación financiera de la población rural con el desarrollo de habilidades para tomar decisiones acertadas en la gestión de sus finanzas
- 10 Promover y estimular la inclusión financiera de la población migrante venezolana y de las comunidades receptoras de migración a través de la facilitación del acceso a productos y servicios de las finanzas productivas
- 11 Apoyar, como prioridad, los proyectos productivos de las mujeres rurales en los municipios a intervenir con servicios financieros y no financieros en condiciones especiales
- 12 Generar resiliencia y protección de ingresos para los microempresarios frente al cambio climático al que se enfrentan



## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Testimonio 1 • Empropaz

**Argenida Fuentes, Artesana**  
País de origen: Colombia

*“Empropaz fue el primer impulso que tuvimos los habitantes de Turbo que queríamos formar nuestro propio negocio. El programa fue el primero en creer en nosotros y, gracias a esto, aprendí a presentarme ante el público, vender mis artículos y ahora me siento más dispuesta y animada para enfrentarme a las circunstancias.”*

Es importante destacar que, en plena pandemia, Empropaz consiguió crecer y demostró que es una iniciativa importante para la reactivación económica de los más vulnerables. En total, desde su creación en 2018, el programa ha beneficiado a 79.757 emprendedores y microempresarios en 76 municipios del territorio nacional.

\* Fecha de corte: 31 de diciembre 2020.

\*\* Progreso de indicadores generado con el total acumulado de clientes atendidos.

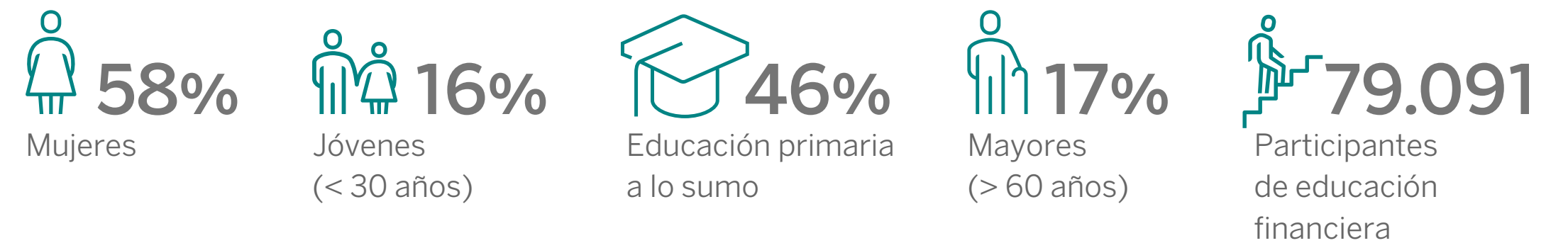
\*\*\* Progreso de indicadores generado con el total acumulado de emprendedores vinculados. Fuente: BBDD entregadas por las CMMs.

### Finanzas productivas 2020\*

**58.852** clientes atendidos durante 2020

**78.329** clientes atendidos durante toda la vida del programa (acumulado) en este componente

#### Indicadores de impacto social\*\*



### Gestión para el emprendimiento 2020\*

**730** emprendedores vinculados durante 2020

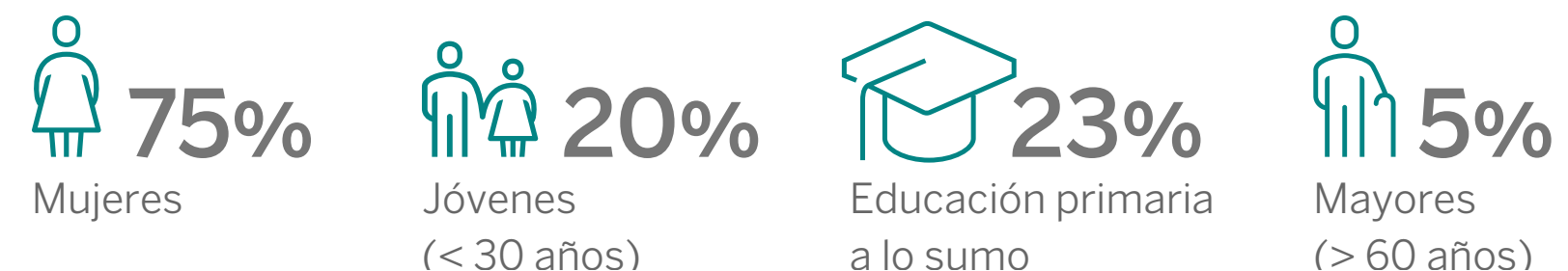
**997** emprendedores beneficiarios durante toda la vida del programa (acumulado)

**373** emprendedores con ruta de formación diseñada a su medida finalizada (15 módulos o más) (37% del total)

**843** emprendedores activos en el programa (85%) (baja tasa de deserción)

**27** créditos de capital semilla desembolsados. Monto promedio de COP **3,8** millones

#### Indicadores de impacto social\*\*\*



## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Ampliando Empropaz para atender a los migrantes venezolanos

En 2020, USAID reforzó su alianza con Bancamía y amplió con USD 2 millones<sup>75</sup> su contribución al programa Emprendimientos Productivos para la Paz (Empropaz). Esto ha permitido atender a 905 emprendedores y microempresarios migrantes venezolanos, colombianos retornados y a la población general en 19 municipios de acogida de migrantes, facilitando su inserción económica y social. Para atender mejor a las necesidades de estas personas, dentro del programa de capacitación se han creado tres módulos sociales y comunitarios para trabajar competencias blandas:

- Taller de arraigo que pueden recibir junto a sus familias
- Taller de autocuidado social para que cuenten con información y habilidades para acceder a los beneficios que les ofrece el Estado
- Taller de reparación que les facilita sanar su afectación emocional, asumir su nueva realidad y proyectarse en ella y
- Acompañamiento de anclaje para garantizar que sus negocios salgan adelante.

A pesar de la pandemia, 247 personas recibirán formación en servicios de gestión y podrán acceder a microcréditos de emprendimiento del Fondo Semilla, atendiendo a las condiciones especiales de esta población. Al mismo tiempo, USAID y Bancamía están colaborando para ampliar la

### Fortalecimiento socioempresarial 2020\*


**848** microempresarios  
vinculados durante 2020

**1.199** microempresarios  
beneficiarios durante  
toda la vida del programa  
(acumulado)


**354** microempresarios  
con ruta de formación  
diseñada a su medida finalizada  
(10 módulos o más)  
(30% del total)

**1.024** microempresarios activos en el programa  
(85%) (baja tasa de deserción)

#### Indicadores de impacto social\*\*

 **71%**  
Mujeres

 **14%**  
Jóvenes  
(< 30 años)

 **35%**  
Educación primaria  
a lo sumo

 **11%**  
Mayores  
(> 60 años)

\* Fecha de corte:  
31 de diciembre 2020.

\*\* Progreso de indicadores  
generado con el  
total acumulado de  
microempresarios vinculados.  
Fuente: BBDD entregadas por  
las CMMs.

#### La necesidad

De acuerdo con Migración Colombia, en el país hay más de 1,7 millones de migrantes venezolanos, el 56% en situación de irregularidad. A pesar de que durante la pandemia miles de ellos han regresado a su país de origen, se estima que se producirá un retorno apenas se empiece a superar la crisis, lo que aumentará esta cifra a más de dos millones.

Respecto al acceso financiero, tan solo un 15% de los migrantes venezolanos tiene una cuenta de ahorros, mientras que entre la población colombiana la cifra aumenta a un 80%.<sup>76</sup>

cobertura del Fondo DCA (*Development Credit Authority*) de tal forma que garantice los créditos de este colectivo hasta el 60% del capital de los préstamos que Bancamía otorgue a migrantes.

#### Testimonio 2 • Empropaz

**Víctor Manuel Cedeño**, emprendimiento en energía fotovoltaica y renovable  
País de origen: Venezuela

*“Nos han dado apoyo moral para superar barreras mentales que se pudieron generar por nuestras vivencias en los momentos complicados. Hemos aprendido a desprendernos de esas situaciones. Todo eso se complementa con capacitación empresarial y hasta con temas de neurolingüística. Además, quiero que me den consejos de comercialización para tener mejores prácticas de ventas corporativas.”*

## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Migrantes venezolanos

A lo largo de 2020, Bancamía ha atendido a 466 nacionales y migrantes venezolanos con estatus legal permanente dentro del país, es decir, ya que cuentan con cédula de ciudadanía o con cédulas de extranjería, y a colombianos retornados que antes vivían en Venezuela. Estos clientes, por su estatus de residentes, entran dentro de la oferta normal de crédito que ofrece Bancamía.

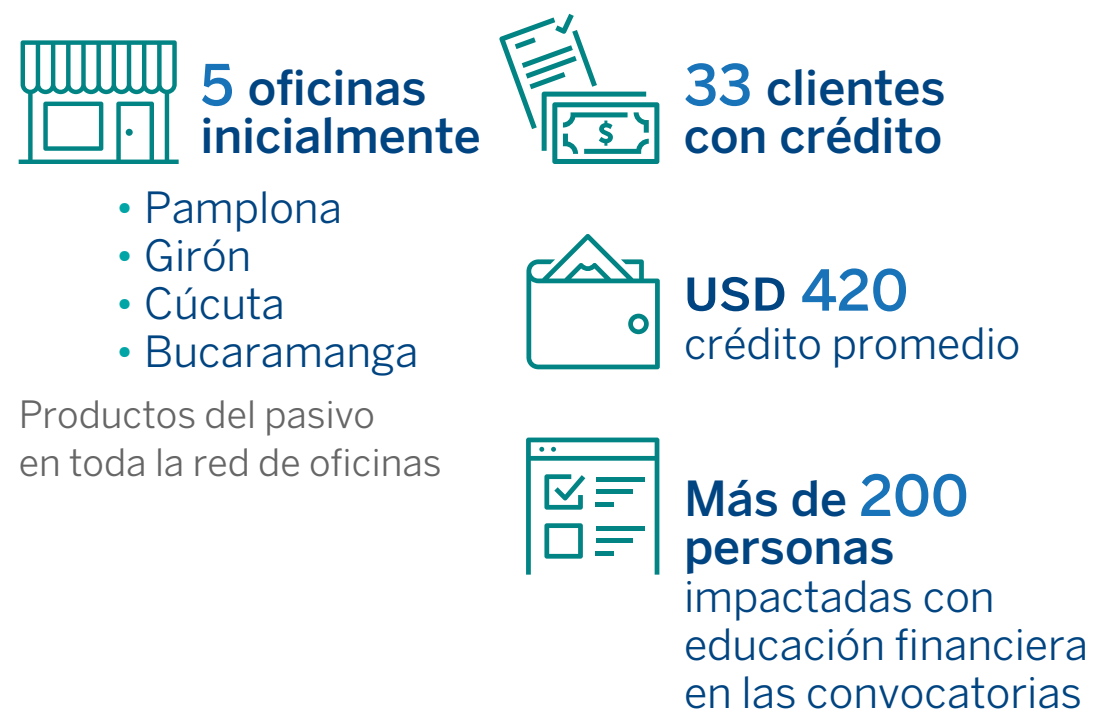
Sin embargo, el principal reto para el país y Bancamía son los migrantes con Pasaporte y Permiso Especial de Permanencia (PEP). Hasta febrero de 2021, este permiso era transitorio y su vigencia era de plazos de tres meses prorrogables hasta un máximo de dos años. Motivados por las mayores restricciones de acceso a financiación y el mayor nivel de riesgo de este segmento de venezolanos, en octubre 2019, Bancamía inició un programa piloto para atender a 200 migrantes con créditos en cinco oficinas ubicadas en las ciudades: Pamplona, Girón, Cúcuta y Bucaramanga. Bancamía proporciona además productos de ahorro e inversión a todos los interesados en cualquier región del País.

En 2020, como consecuencia de la COVID-19, el desembolso de créditos se ralentizó y sólo 23 personas los recibieron, con un promedio de USD 630 (COP 2.164.334). Por otro lado, la entidad, genera mensualmente la ejecución de Talleres Virtuales de Educación Financiera para clientes y comunidad, que permiten generar desarrollo de habilidades, para el manejo eficiente del dinero, permitiendo así la toma de decisiones financieras

### Clientes migrantes venezolanos

Enero 2021

Las mayores restricciones de acceso y el mayor nivel de riesgo de los inmigrantes que no han definido su situación de permanencia en el país, motivaron la fase piloto de vinculación que se inició en octubre de 2019.



### Principales actividades financiadas



más racionales dentro del contexto de cada persona. Debido a la situación de emergencia sanitaria, la estrategia de talleres virtuales se empezó a desarrollar en el último bimestre de 2020, impactando así a 5 personas entre clientes y comunidad migrante.

Esta iniciativa ha dado pie a forjar alianzas con destacados organismos nacionales e internacionales, como la Agencia de Estados Unidos para el desarrollo Internacional (USAID), la Corporación Financiera Internacional (IFC), y la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB).

### Testimonio 3 • Bancamía

**Jorge Domínguez, pastelero y pintor**  
País de origen: Venezuela

“Cuando nosotros salimos fue para mejorar, indistintamente de los golpes que nos hemos llevado. Muchos somos profesionales en diferentes ramas. Vinimos con la intención de producir, de trabajar. A veces me toca hacer otras actividades fuera de la venta de pasteles. Estoy agradecido a Bancamía porque de verdad fue una ayuda en un momento de necesidad. Es la única institución que se ha preocupado por el migrante venezolano.”



**Desplazados y migrantes**

- Bancamía, Colombia
- Financiera Confianza, Perú
- B. Adopem, Rep. Dominicana
- Microserfin, Panamá
- Fondo Esperanza, Chile
- Emprende Microfinanzas, Chile

## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Definiendo nuevas necesidades

Bancamía e IFC firmaron un convenio para fortalecer la oferta de productos y servicios financieros destinada a los migrantes venezolanos, especialmente a las mujeres, con el objetivo de ayudarles a integrarse con éxito en la vida económica y social del país.

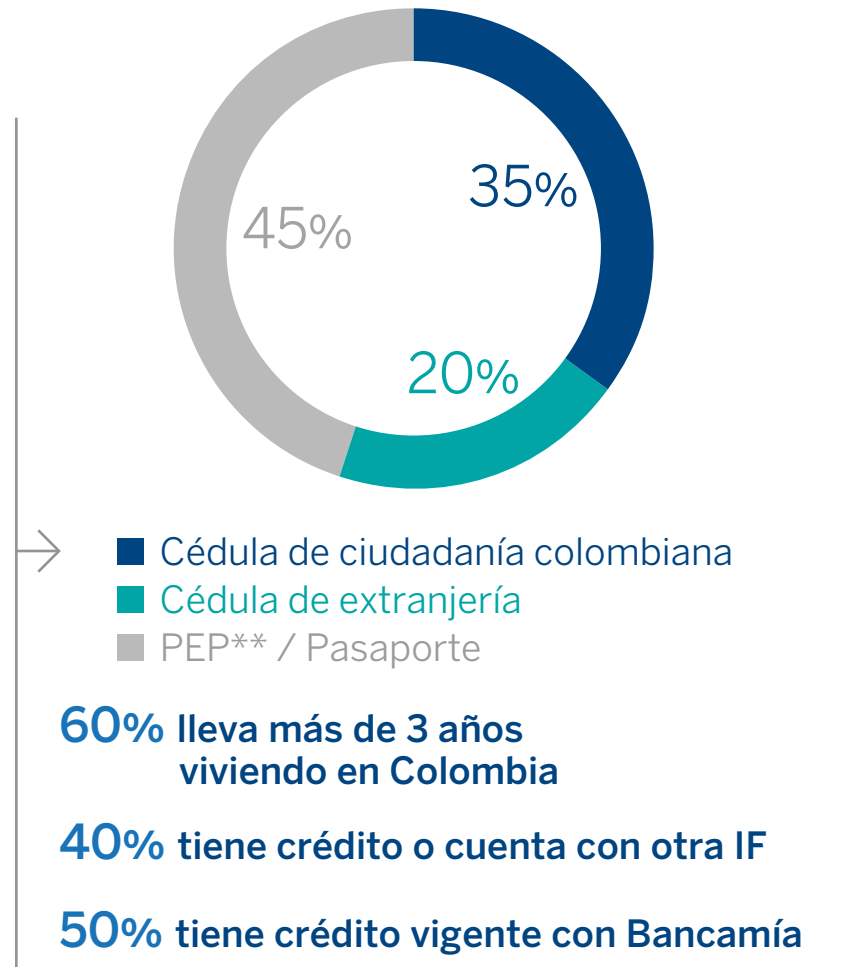
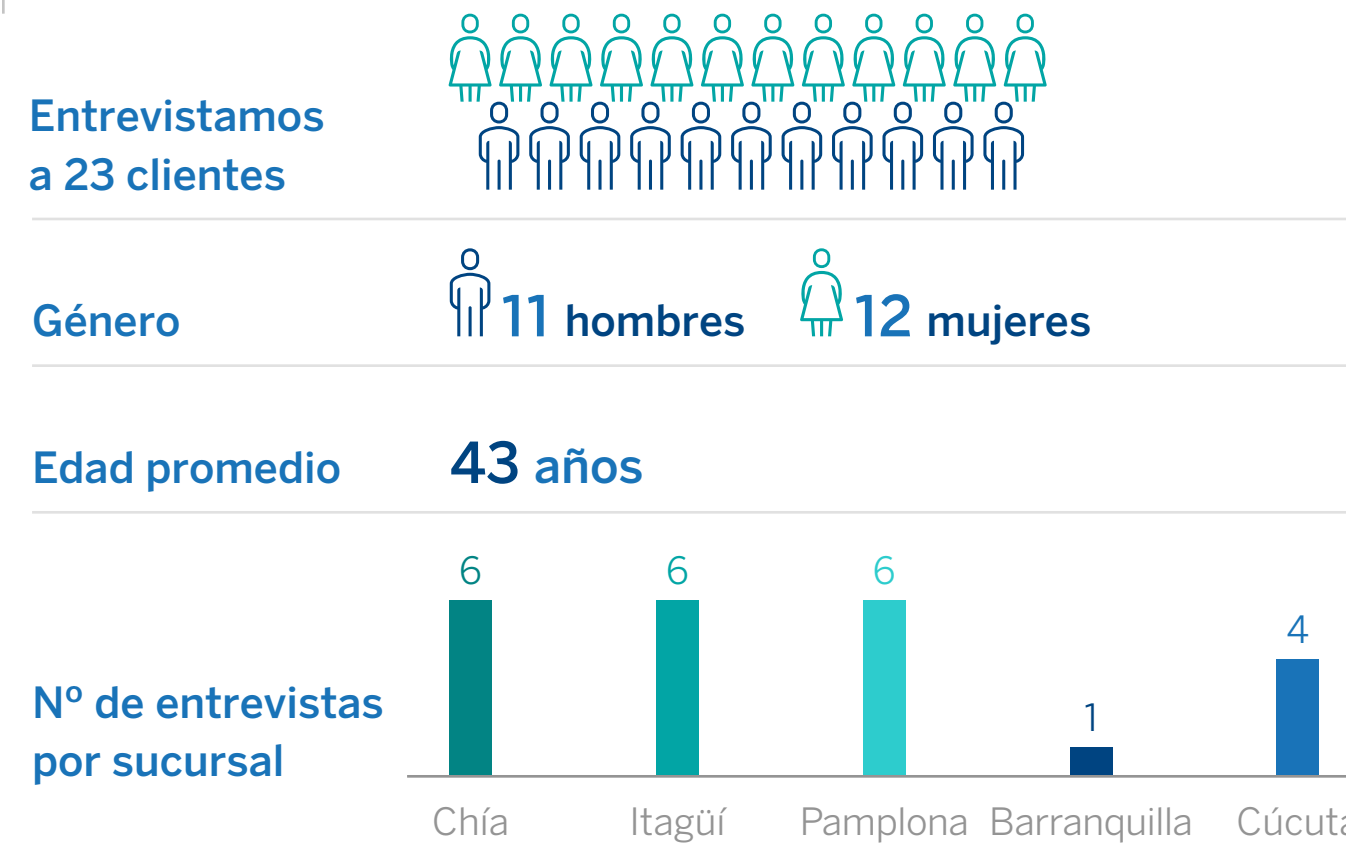
En 2020, se entrevistó a 158 migrantes (clientes y no clientes) para identificar sus principales barreras y preocupaciones y averiguar qué estrategias o servicios financieros tenían a su disposición. De estas encuestas se seleccionaron 23 personas a las que se les aplicó entrevistas directas con el fin de ampliar la información, que se presenta a continuación. En líneas generales, las observaciones revelan que este grupo tiene un alto nivel de estudios, experiencia en el uso productos financieros y variados ingresos que componen el ingreso familiar del hogar. Sin embargo, una barrera claramente identificada es su inhabilidad para poder crear un historial crediticio.

Por otro lado, Bancamía se estableció como aliado financiero la Cámara de Comercio de Bogotá. El objetivo es facilitar el acceso a sus productos y servicios a aquellos microempresarios venezolanos que lo requieran con programas de formación y capacitación empresarial. Las conversaciones continúan en curso.

\* De 158 encuestas recopiladas se escogieron 23 clientes ubicados en las siguientes sucursales: Chía, Itagüí, Pamplona, Barranquilla y Cúcuta.

\*\* PEP: Permiso Especial de Permanencia.

### Estatus: entrevistas a clientes\* ¿Quiénes son?



### Observaciones iniciales: ¿Cuáles son sus principales barreras y/o preocupaciones?

	No tener cédula colombiana o de extranjería		Acceso limitado a servicios de telefonía (pospago)		Acceso limitado a servicios de internet
	No poder crear un historial crediticio		No poder realizar transferencias por vía electrónica		Poder en algún momento comprar una casa
	Diferencias en políticas de gobierno		Depender de un co-deudor con ciudadanía colombiana		Poder acceder a capacitación en materia legal y comercial



## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Mirada hacia 2021

A principios de 2021, el Presidente de Colombia, Iván Duque, anunció que todas las personas que contasen con un permiso especial de permanencia (PEP) quedaban regularizadas por un período de 10 años. Este decreto histórico disminuirá, sin duda, el riesgo y las barreras de inclusión social e incrementará la demanda para acceder a servicios financieros, abriendo una puerta de oportunidades a Bancamía que podrá atender a muchos más migrantes. Más allá de los hitos definidos para Empropaz, Bancamía se ha propuesto como meta para 2021:

- Crear un producto de ahorro y otro de crédito adaptados a las necesidades de la población migrante venezolana.
- Entregar 600 créditos nuevos y abrir 1.800 cuentas de ahorro.
- Garantizar que el 54% de las cuentas de ahorro nuevas y de los créditos entregados sean para mujeres.

Todas de estas iniciativas forman parte del proyecto piloto diseñado para completar la oferta de valor destinada a los migrantes venezolanos.

### Chile: La migración, un fenómeno en constante crecimiento

Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en 27 años, el porcentaje de inmigrantes en Chile ha pasado de un 0,8% de la población total (1992), a aproximadamente un 6%, es decir, alrededor de 1,2 millones de personas.<sup>77</sup> Con el fin de apoyar la inclusión integral de los migrantes, y en línea con su modelo comunitario, Fondo Esperanza, en alianza con el Servicio Jesuita de Migrantes Chile (SJM Chile), ha trabajado en varias líneas en 2020.

En primer lugar, en enero 2020, FE creó el banco comunal Grandes Emprendedores Migrantes de Linares, compuesto en su totalidad por migrantes. Para ello, FE amplió las condiciones de ingreso de socios(as) para permitir la entrada de personas migrantes que estuvieran en posesión de un visado temporal y que tuvieran un emprendimiento con seis o más meses de antigüedad. En la mayoría de los casos se trata de profesionales, como ingenieros y abogados, procedentes de Venezuela, Colombia, Bolivia, Haití y Egipto, que quieren emprender y buscar una vida mejor. Aunque sus negocios, se especializan en distintas áreas, están principalmente enfocados a la alimentación y a productos de origen de los países de donde proceden: comestibles, bisutería, belleza y confección.

El compromiso de FE con los migrantes va más allá de la inclusión financiera. En 2020, como respuesta a la pandemia, los almaceneros de FE participaron en la campaña nacional, *Chile Comparte*, para entregar kits de alimentos a las familias más vulnerables, incluyendo 532 migrantes. También trabaja con el SJM Chile y la Subsecretaría de la Niñez del Gobierno Chileno apoyando a jóvenes migrantes en las ciudades de Arica, Iquique y Antofagasta, acompañando y brindando a 105 familias alimentos e insumos de higiene básicos durante tres meses.

A día de hoy, FE sigue promocionando sus servicios a los beneficiarios del SJM con la meta de incluir a más migrantes para que puedan sacar adelante sus negocios y empezar a participar activamente en su país de acogida.

#### Testimonio 4 • Fondo Esperanza

**Sameh Abdalla,**  
emprendimiento de dulces árabes  
País de origen: Egipto

*“A la gente le gusta mucho los dulces árabes. Es un agrado para mí poder sustentarme de esto. Todo ha sido gracias a que en Fondo Esperanza me apoyaron y me dieron el financiamiento que necesitaba para mi negocio que no me dieron en otros lugares por ser migrante.”*



Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

Nuestra respuesta  
ante la COVID-19

Acelerando la digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

**Desplazados y migrantes**

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas,  
Chile

## Programas de apoyo a los afectados por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza

### Panamá: Los refugiados, un colectivo delicado

A finales de 2019, en Panamá se registraron más de 17.000 personas refugiadas así como solicitantes del estatus de refugiado. La mayor parte procedía de países de América Latina, principalmente de Colombia, Nicaragua, Venezuela y El Salvador.

Actualmente, Microserfin es la única entidad de la Fundación que atiende a personas con estatus de refugiado gracias a un programa que tiene en marcha desde 2008 con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Cruz Roja Panameña. A los clientes solicitantes se les exige una carta de referencia expedida por la Cruz Roja donde conste que pertenecen al programa de *Medios de Vida e Integración Local*, desarrollado con el apoyo de ACNUR. ACNUR gestiona un fondo de garantía para estos clientes de Microserfin, lo cual minimiza el riesgo que conlleva atender a refugiados.

A su vez, Microserfin proporciona financiamiento a las actividades productivas de los migrantes que complementa con educación financiera a través del programa *Saquemos Cuentas*. De este modo pueden tomar buenas decisiones informadas y alcanzar un desarrollo sostenible en el tiempo.

A cierre de diciembre 2020, y desde su creación, el programa había entregado 295 créditos a clientes por un total de USD 242.592. De ellos un 47% eran mujeres cuyo monto promedio de desembolso era de USD 1.344 y un 53% eran hombres con una media de USD 2.080. A lo largo de 2020, debido a la pandemia, sólo se desembolsaron USD 15.820 a través de 16 operaciones.

Se prevé que en 2021 el movimiento migratorio aumente en nuestro *footprint*, así como el compromiso adquirido por las entidades de la FMBBVA. El reto consiste en ofrecer productos y servicios que fomenten la integración socioeconómica y la cohesión social de estas poblaciones para que se conviertan en motores económicos en sus países de arraigo.

### Testimonio 5 • Microserfin

**Judith Mendoza**, emprendimiento de alimentos, aretes y ropa tejida  
País de origen: Colombia

*“Antes busqué apoyo en otros bancos pero, por ser extranjera, me cerraban las puertas. Por eso, para mí trabajar con Microserfin fue una oportunidad de hacer una vida crediticia y de hacer realidad mi sueño de crecer.”*

