Fundación BBVA Microfinanzas

Midiendo lo que realmente importa

Un futuro inclusivo y sostenible

INFORME DE DESEMPEÑO SOCIAL
2020

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

Banco Adopem
República Dominicana

Microserfin
Panamá

Fondo Esperanza
Chile

Emprende Microfinanzas
Chile

> Información sobre los recursos gráficos utilizados en el Informe

Inicio

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

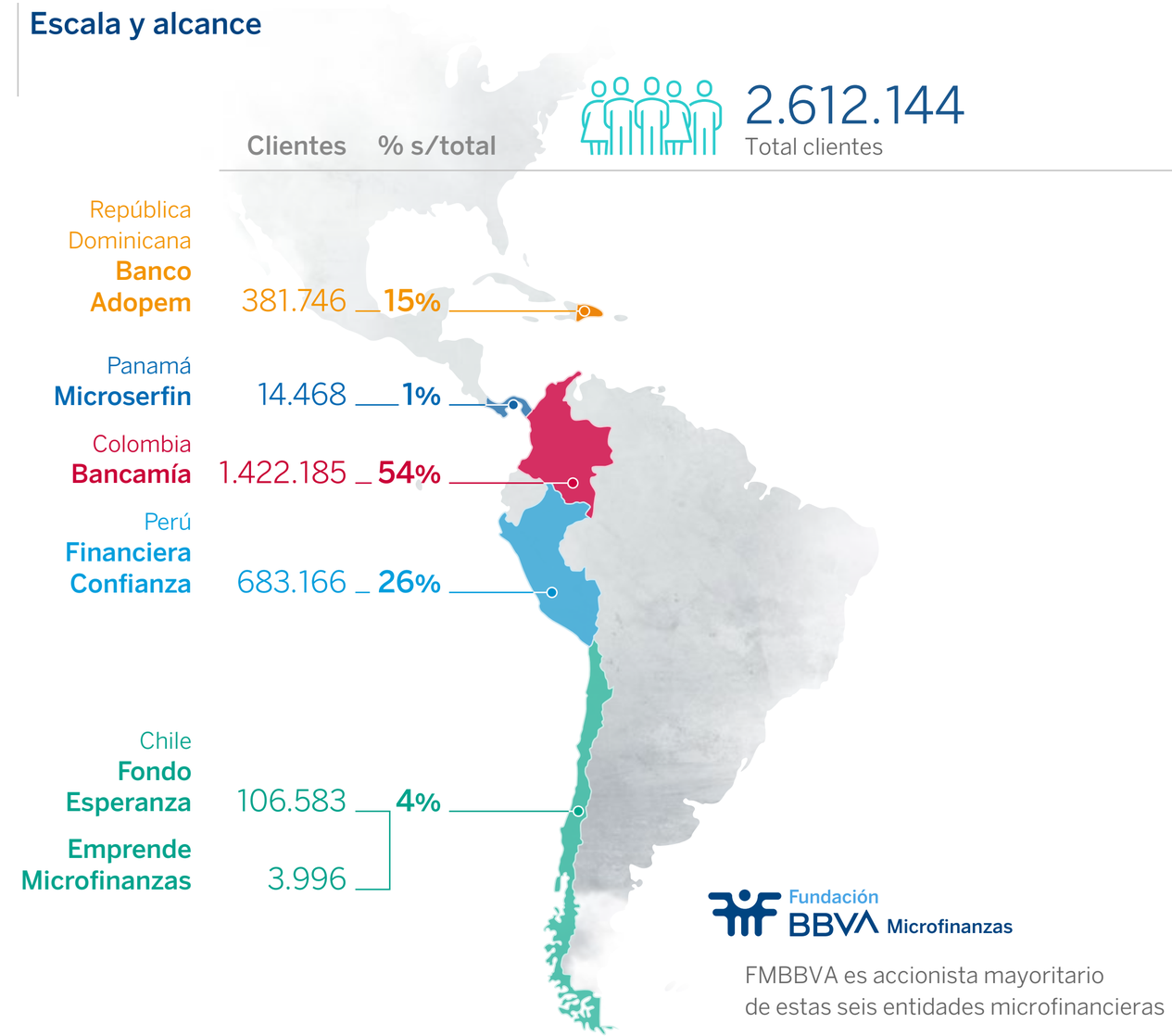
Resumen ejecutivo

La Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA o Fundación) —una institución sin ánimo de lucro creada dentro del marco de responsabilidad social corporativa del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA)— es accionista mayoritaria de seis entidades microfinancieras en cinco países.

Todas ellas están unidas por un propósito común: el desarrollo sostenible de emprendedores vulnerables a través de las finanzas productivas. Su metodología parte del conocimiento individual de los microemprendedores y de sus necesidades. Esto les permite apoyar financieramente a sus clientes para que generen excedentes económicos sostenibles en el tiempo, permitiéndoles mejorar su salud financiera y bienestar, así como el de sus familias y comunidades.

La apuesta por un ciclo de vida (financiero) óptimo del cliente se ve reforzado con el impacto social que se produce. El sistema de medición de impacto es un elemento transversal que permite retroalimentar las propuestas y alinear al máximo la actividad del Grupo con su misión de fomentar el progreso económico y social sostenible de los emprendedores vulnerables.

Escala y alcance



Inicio

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

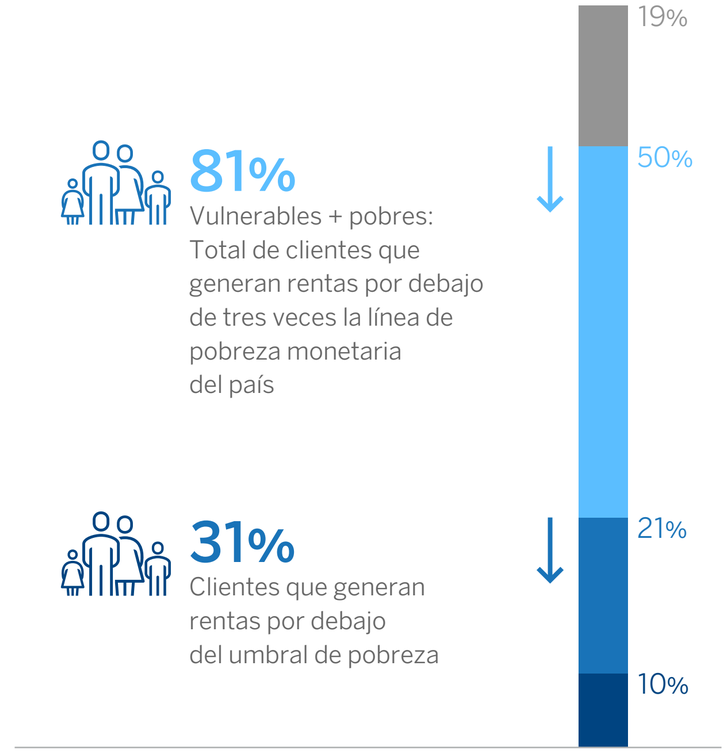
Incluyendo financieramente a poblaciones vulnerables

Atención a emprendedores vulnerables

En lo económico

81%
Vulnerables + pobres: Total de clientes que generan rentas por debajo de tres veces la línea de pobreza monetaria del país

31%
Clientes que generan rentas por debajo del umbral de pobreza



En lo social

60% Mujeres

32% Rural

13% Mayores (> 60 años)

20% Jóvenes (< 30 años)

38% Educación primaria a lo sumo

Fomento de la inclusión

Bancarizados en 2020
33% emprendedores

Migrantes y refugiados
44.144 emprendedores

Inicio

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

Por un desarrollo multidimensional sostenible

Velando por la salud financiera

Clientes **ahorradores**
2.399.909
+22% respecto a 2019

Nº personas que reciben **educación financiera**
401.648

Siguiendo su progreso

Mejoran su renta
52% emprendedores

Tienen más de 3 créditos
64% emprendedores

Emplean personas en sus negocios
16% emprendedores

Apostando por el bienestar y medioambiente

Cuentan con productos de mejora de vivienda y saneamiento
48.536 clientes

Reciben seguros de salud y asistencia médica
82.069 clientes

Contratan créditos educativos para sus hijos
2.993 clientes

Contratan créditos verdes
2.023 clientes

Suscriben un seguros climático
4.473 clientes

Inicio

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

Con instituciones microfinancieras solventes y responsables

Sólidas magnitudes financieras

Cartera bruta
€ 980 M +3%

Monto desembolsado
€ 944 M −30%

Crédito medio
€ 1.235 +10%

Recursos clientes
€ 635 M +25%

Diversidad de canales alternativos

583 oficinas y puntos ligeros de atención

49.185 puntos transaccionales

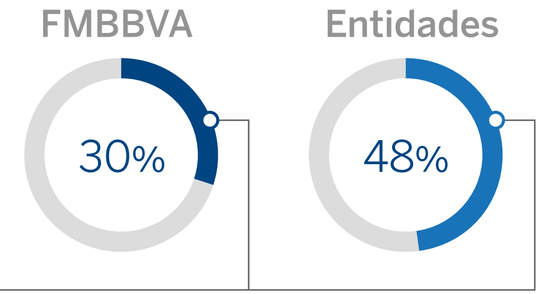
643 corresponsales propios

189.835 usuarios registrados en *app* móvil

Diversidad de empleados

7.609 empleados

Mujeres directivas



Cuidando el medioambiente

Huella de carbono

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
201 t CO_2 eq	2.462 t CO_2 eq	96 t CO_2 eq
−62% TAM	−19% TAM	−90% TAM
Combustible y transporte terrestre	Energía eléctrica	Vuelos aéreos

Total **5.002** t CO_2 eq

0,36 t CO_2 eq por empleado

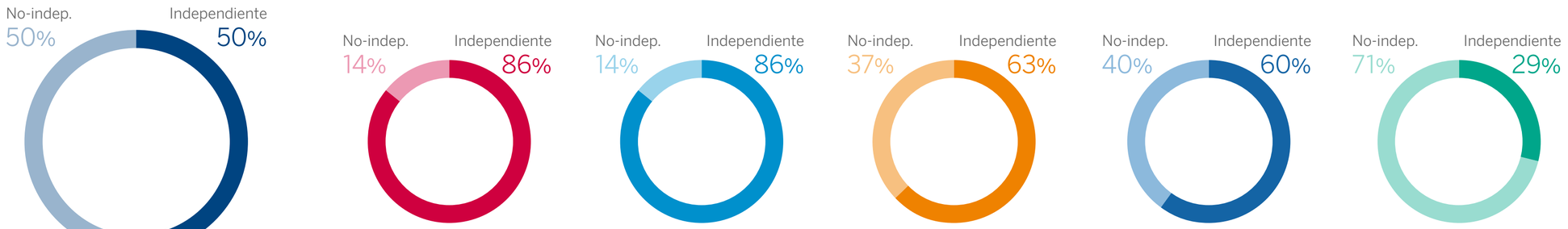
Inicio

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

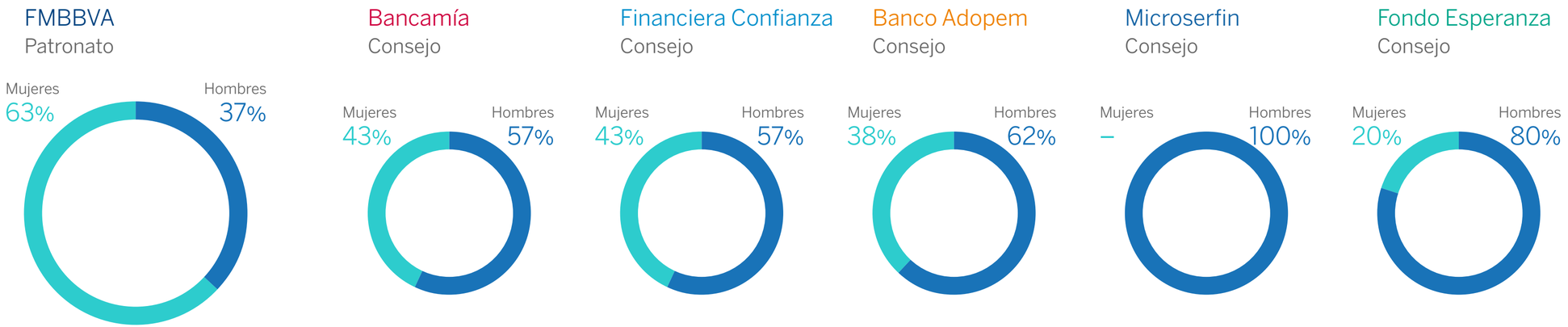
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Con un gobierno corporativo independiente y equitativo

Independencia



Diversidad



Inicio

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

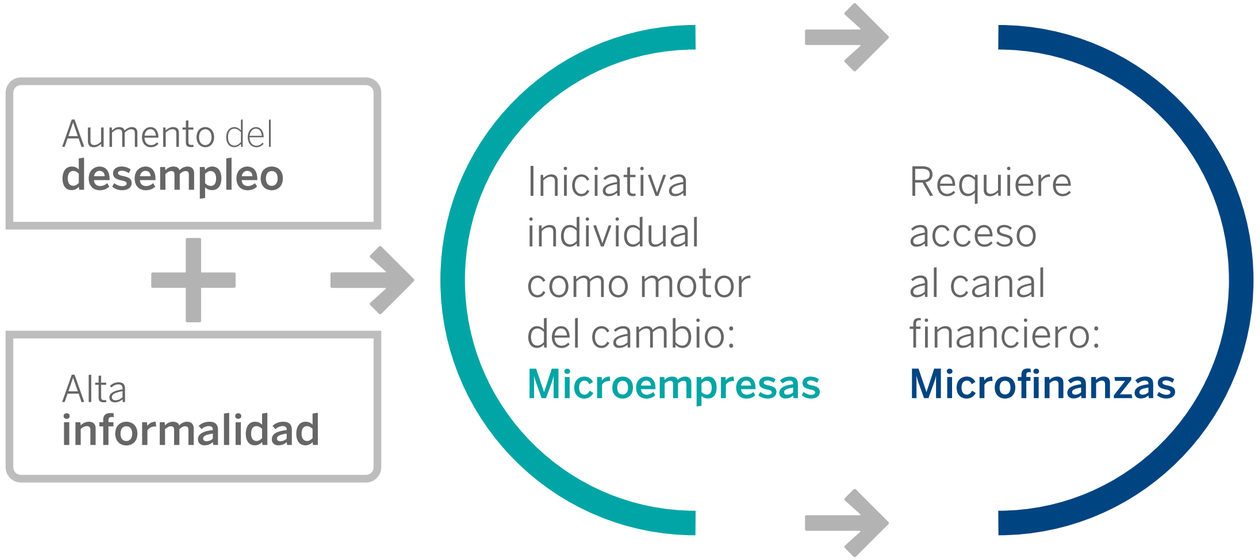
Un retroceso económico y social sin precedentes

En 2020, la pandemia de COVID-19 ha afectado a todo el planeta, registrándose cerca de 10.500 casos y 225 muertos por millón de habitantes. Esto ha representado un gran reto para los sistemas de salud, tanto de los países desarrollados como de los emergentes. Para enfrentarse al virus y minimizar su velocidad de expansión, se han adoptado restricciones a la movilidad y la paralización de multitud de actividades económicas, lo que ha perjudicado gravemente los medios de vida de las personas de bajos ingresos y/o en situación de vulnerabilidad en todo el mundo.

Los países donde estamos presentes han sido epicentros de la epidemia. En ellos, esta realidad se ha revelado con toda su crudeza así como la vulnerabilidad de la mayoría de la población de nuestro *footprint*. Resulta difícil controlar la movilidad en un entorno de asentamientos urbanos precarios con alta densidad poblacional y con un alto nivel de empleo informal. Este hecho ha sido un factor catalizador de las tasas de contagios, provocando una mayor paralización de actividades, algo que no sólo no ha logrado frenar al virus, sino que ha provocado un aumento de los niveles de pobreza y desigualdad y ha amplificado la disparidad de género debido a que ha impactado más a aquellas actividades tradicionalmente desarrolladas por mujeres.

La respuesta inmediata a la pandemia, tanto en escala como en alcance, no tiene precedentes. Los distintos gobiernos han adoptado un conjunto de medidas monetarias y fiscales para intentar mitigar este profundo impacto, y el sector privado también ha puesto en marcha diversas acciones en la misma dirección. A pesar de estas actuaciones, se ha producido la mayor caída de actividad económica y el más alto retroceso de bienestar en la historia reciente del conjunto de estos países.

Ante la caída de actividad y el retroceso en bienestar, se plantea como solución la creación de pequeñas empresas donde el acceso a las finanzas sea clave

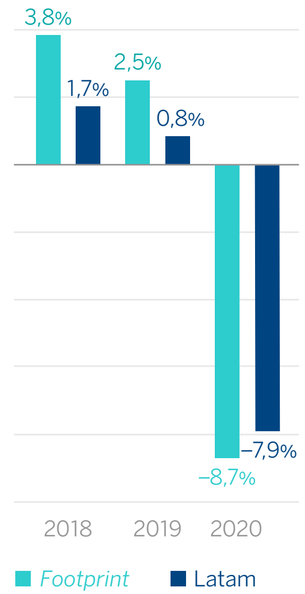


Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Impacto de la COVID-19 en la economía del *footprint*

Crecimiento real del PIB

Variación

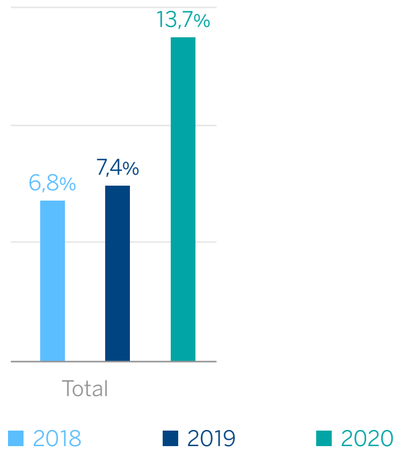


El desplome en la **actividad** ha sido de tal magnitud que se ha producido un retroceso de 7 años en el nivel de ingresos por habitante

Cuando las restricciones a la movilidad desaparezcan y aflore el **desempleo** que se encuentra reprimido, el sector informal podría volverse a convertir en el amortiguador del mercado laboral

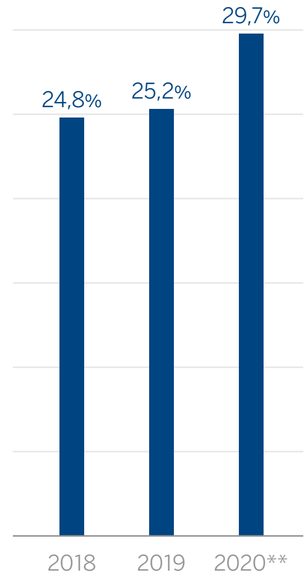
Desempleo

% de la población económicamente activa



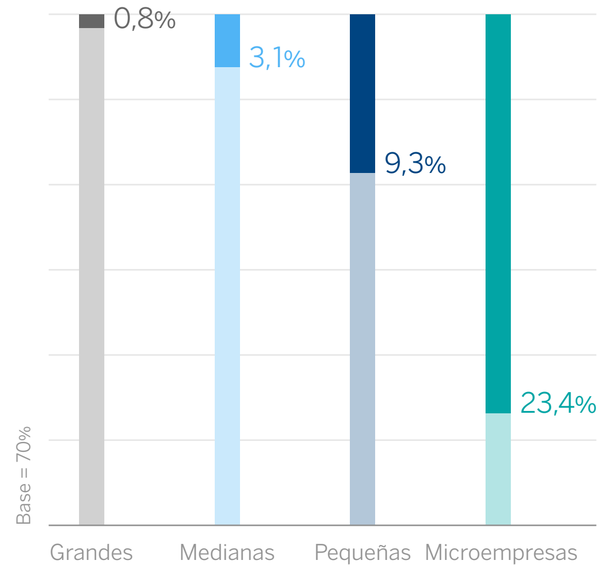
Pobreza monetaria

Variación



5,7 M de personas **entraron en pobreza** en 2020.
Debido al conjunto de medidas adoptadas, otras 4,9 M evitaron hacerlo en el corto plazo

% de empresas que podrían cerrar por la crisis



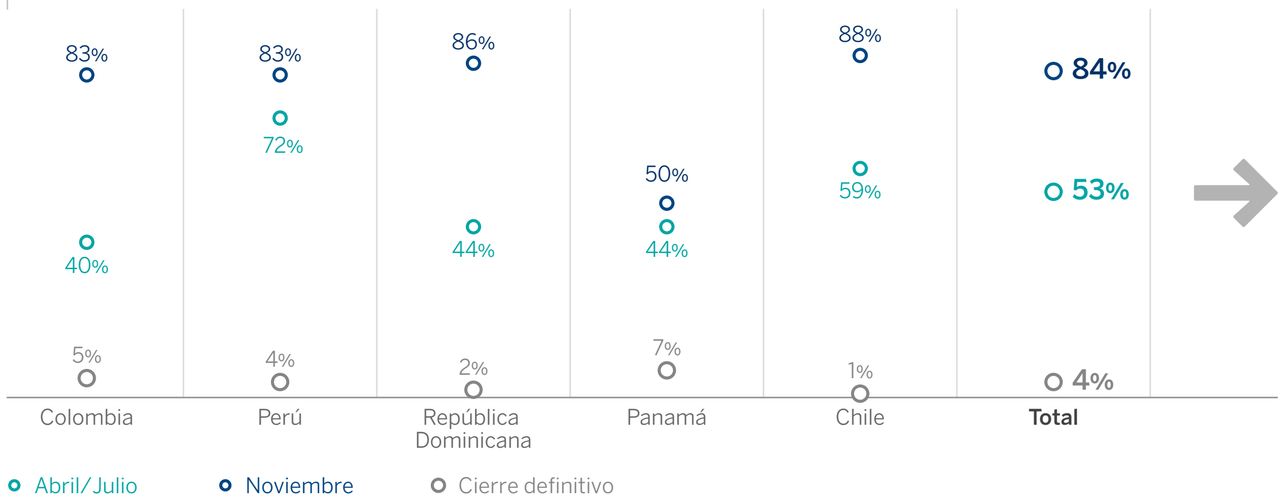
Las microempresas son las que más han sufrido, experimentando mayores dificultades para trabajar de manera remota y para adaptar e implementar medidas de protección sanitaria

Inicio
•
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

Impacto de la COVID-19 entre nuestros microempresarios

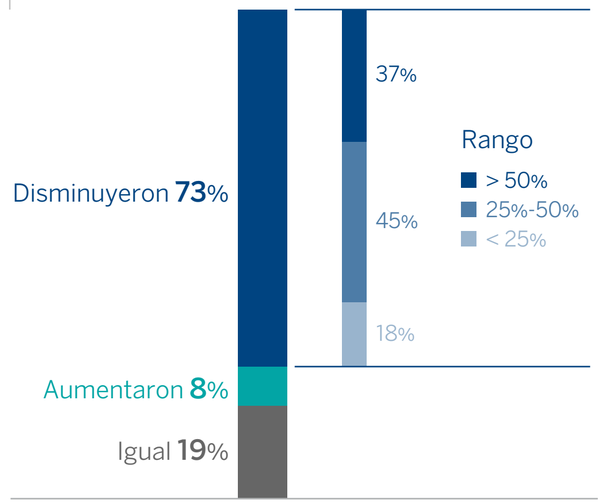
Emprendedores con negocios activos

Abril-noviembre 2020



Disminución de ventas

Periodo mar-nov 2020



El impacto de la crisis ha sido significativo, tanto en las microempresas como en sus hogares, lo cual ha confirmado su fragilidad financiera. La situación ha sido especialmente difícil en Colombia, República Dominicana y Panamá y, en menor grado, en Perú y Chile.

Respecto a los negocios, el 73% de los clientes ha visto reducidos sus ingresos, mientras que para el 36%, éstos han sido mermados a menos de la mitad, lo que contrasta con una caída del PIB en el *footprint* del 8,7% en 2020.

La mitad de los hogares de los clientes ha visto totalmente afectada su capacidad de ahorro, aunque este efecto se ha mitigado de julio a noviembre (en Perú ha mejorado 15 p.p. y en República Dominicana 12 p.p.). Este dato implica el alto impacto que la pandemia ha tenido en la economía de los hogares, ya que la base de clientes es principalmente ahorradora (el 90% tiene perfil ahorrador).

Uno de cada tres clientes ha perdido más de cuatro meses de ingresos en el periodo acumulado desde el inicio de la pandemia

No obstante, este impacto solo considera a los emprendedores y sus hogares, sin tener en cuenta la mayor informalidad y precariedad de aquellos que, habiendo cerrado el negocio, buscan empleo, o el impacto indirecto, que ha causado una notoria pérdida de puestos de trabajo en Colombia y Panamá. Los resultados no sólo sugieren que el daño en estos segmentos es más amplio, sino que será mayor si la pandemia dura muchos meses más.

A pesar de esto, es destacable la capacidad de recuperación de los emprendedores: uno de cada tres se recupera en ocho meses. La evolución es heterogénea dependiendo de los perfiles y los países.

Inicio
•
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

La respuesta de los microempresarios a la COVID-19

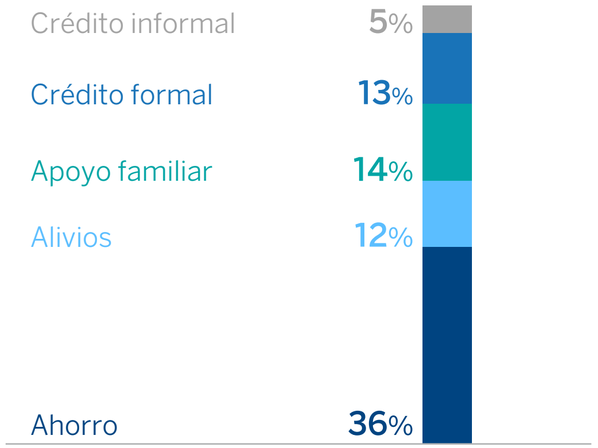
Nuestros emprendedores han tomado medidas efectivas para hacer frente a la pandemia

- **En sus negocios:** Han cambiado la actividad de sus negocios, los han diversificado o han optado por el reparto domiciliario, demostrando su capacidad de adaptación. Las medidas de digitalización (uso de WhatsApp o venta a través de la web, *apps,* redes sociales) han sido poco utilizadas. Se observa que ha ido aumentando el uso de estas medidas a medida que avanzaba la crisis, sugiriendo rapidez en la capacidad de respuesta de los emprendedores.

- **En sus finanzas:** Aunque generalmente utilizan sus ahorros como principal medida de gestión financiera, hemos visto que ha disminuido su dependencia de ellos, recurriendo a otros mecanismos financieros como pedir prestado a una entidad financiera (un 13% solicitó un crédito, un 12% buscó otra solución financiera) o solicitar apoyo familiar (el 14% de los casos), lo que sugiere que su colchón de ahorros se ha agotado. Aun así, la gestión financiera de los hogares es racional: apoyo familiar cuando atraviesan una mala situación; préstamos formales cuando tienen ingresos.

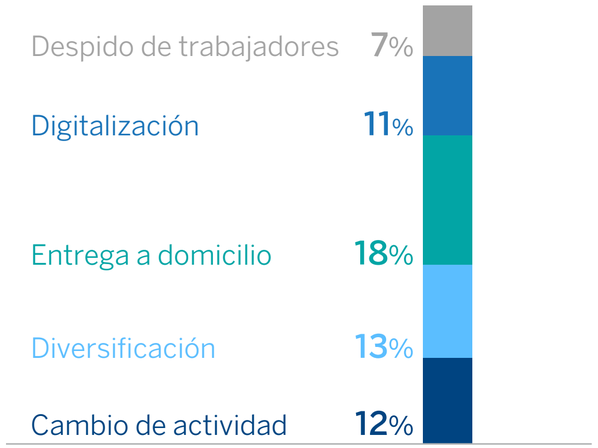
En sus finanzas

7 de cada 10
recurren a medidas financieras



En sus negocios

4 de cada 10
adaptan sus negocios



Existe una enorme oportunidad de digitalización por delante, ya que se ha demostrado que el uso de canales digitales para reactivar los negocios ha resultado eficaz para aumentar los ingresos

Inicio

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

Finanzas a medida para un desarrollo inclusivo

Nuestros clientes han percibido un valor añadido en las soluciones financieras ofrecidas

El 57% se ha beneficiado de soluciones financieras y el 39% considera que éstas le han permitido seguir operando o cubrir los gastos del hogar. Los negocios más afectados han recibido un mayor número de este tipo de soluciones.

Desde el inicio de la pandemia se otorgaron nuevos recursos a los emprendedores para capital de trabajo

En 2020 más de 458 mil emprendedores renovaron su crédito y 139 mil clientes nuevos ingresaron en las entidades. La mayoría de ellos eran de Perú (país con mayor velocidad de recuperación), seguidos por colombianos (con mayor proporción de emprendedores agropecuarios) y chilenos, también con una rápida recuperación.

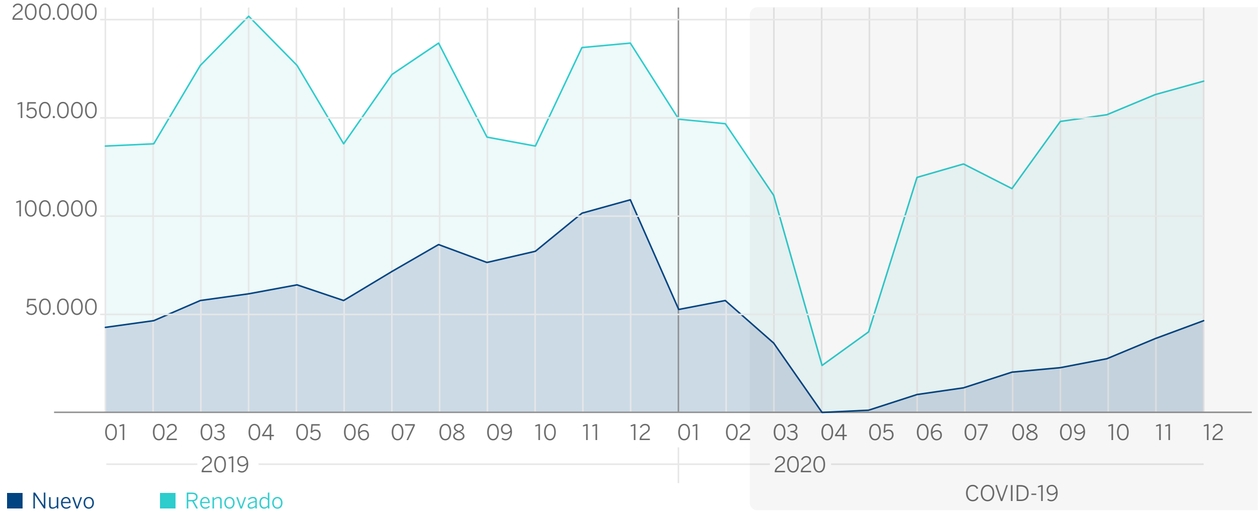
La reactivación por países ha sido heterogénea, tanto en el perfil del cliente como en los tiempos, predominando la de comercios de bienes esenciales (ej. colmados) y la del sector agropecuario —principalmente rural y masculino— que empezó a normalizarse en el último trimestre de 2020.

Ahora, más que nunca, resulta necesario capital para emprender: créditos para invertir, ahorro para planificar, seguros para proteger y profundización en la educación financiera para que sepan utilizar nuestras ofertas en su beneficio. Por otra parte, cada vez más emprendedores utilizan nuestras herramientas digitales para poder operar en estas difíciles condiciones.

Reactivación de nuestros emprendedores

Renovado | **458 mil** clientes TAM **-18%**

Nuevo | **139 mil** clientes TAM **-53%**





Inicio

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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

Soluciones financieras extraordinarias
Para acompañar mejor al emprendedor

- Periodos de gracia
- Créditos de emergencia
- Nuevos créditos (reactivación)
- Restructuraciones y refinanciaciones (mayor plazo, menor cuota, otros)
- Líneas de financiación garantizada

Adaptación tecnológica y mayor flexibilidad en el servicio al cliente
Para garantizar el servicio no-presencial y la continuidad

- Servicio online ininterrumpido (*call centers*, contacto de los oficiales de crédito, interacción mediante RR.SS. y WA)
- Flexibilidad transaccional
  Ampliación de límites
- Impulso de canales digitales y alternativos

Medidas de mitigación

Canalización de subsidios del estado
A través de nuestras cuentas de ahorro

Beneficiarios

Bonos de primera necesidad distribuidos → Colombia, Perú y Rep. Dominicana
470.250

Clientes actuales
200.250

Personas localizadas y bancarizadas con apertura de su primera cuenta para recibir ayudas
270.000

Servicio comunitario
Canastas básicas de alimentos, venta de mascarillas

- Reparto de alimentos
- Colaboración con agentes locales (Cruz Roja para canalizar mascarillas)
- Intermediación para apoyar emprendedores

Asegurar el bienestar del emprendedor y su comunidad así como la continuidad del negocio

Inicio
•
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

Nuestro propósito, más importante que nunca

1 Desarrollo inclusivo

Personas vulnerables
Migrantes y desplazados

- Áreas rurales y periurbanas
- Empropaz, migrantes - Alianza con USAID, IFC (World Bank), Tent Foundation
- Refugiados ACNUR en Panamá
- Comunidades en zonas remotas

2 Empoderamiento de la mujer

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

3 Medioambiente

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

Factores multidimensionales de la pobreza

Salud
Asistencia básica y cobertura de seguros de salud

Educación
Educación financiera, fortalecimiento de sus negocios, empoderamiento y habilidades digitales. Formación de los hijos

Vivienda
Mejoras, más sostenible, agua potable, saneamiento

Digitalización y conectividad

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

Medición del impacto social

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

Inicio

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

Modelo de medición de impacto en la FMBBVA

Integrado en la gestión, retroalimenta la estrategia

Caracterización de los clientes

Pobreza
y vulnerabilidad
monetaria y social



Personas en exclusión
Vulnerables

Caracterización y progreso de sus negocios

Ventas
Márgenes/Excedentes
Acumulación activos



Aumentan ingresos
Acumulan activos

Salud financiera

Ahorro
Previsión/Seguros
Deuda sostenible
Planificación
Atributos



Reducen *shocks*

Bienestar

Educación
Salud
Vivienda
Empleo
Acceso digital
Comunidad
Medioambiente



Mejoran su bienestar

Reducción de la pobreza
Inclusión



Crecimiento económico



Resiliencia



Calidad de vida



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. Impacto social

enero

Madrid, 9 de enero
MBA EUDE: Introducción a la RSC

París, 28 de enero
OECD Private Finance for Sustainable Development Conference.
Private Philanthropy for the SDGs







Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Impacto social**

enero

febrero

marzo

Presentación de las Becas DIME FMBBVA:

Madrid, 29 de enero
Universidad Francisco de Vitoria



Alumna de la Universidad Francisco de Vitoria con la Beca DIME en Colombia

Madrid, 3 de febrero
Universidad Carlos III



Alumna de la Universidad Carlos III con la Beca DIME en Perú

Bilbao, 13 de febrero
Universidad de Deusto



Alumna de la Universidad de Deusto con la Beca DIME en Panamá

Online, 11 de marzo
SPTF Social investor Working Group Meeting

Online, 25 de marzo
Universidad de Navarra - Map the System

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Impacto social**

abril

Online, 14 de abril
Foro Impacto - Spain Nab: *Mejores prácticas en medición de impacto*

mayo



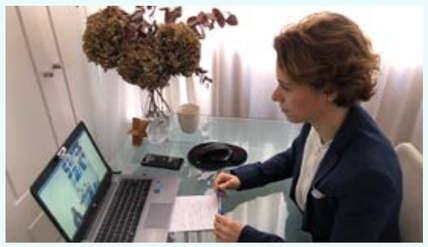
Online, 19 y 20 de mayo
CGAP Thought Forum: *Toward a shared learning agenda for financial inclusion*

Online, 5 de mayo
Videoconferencia de la **FMBBVA** con **S.M. la Reina**









Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Impacto social**

octubre

noviembre

Oviedo, 6 de octubre
Entrega del Premio Iberoamericano 2020
ASICOM - Universidad de Oviedo



Online, 19 de noviembre
OECD Virtual roundtable with foundations:
Building back smarter - Trusted data for COVID-19 recovery

Online, 19 de noviembre
COFIDES, AECID y Comisión Europea.
Lanzamiento del Fondo Huruma: *La inversión de impacto en tiempos de pandemia*



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. Empoderamiento de la mujer

enero

Chile, 22-31 de enero
XIV Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe:
Promoviendo un modelo sostenible de implicación del sector financiero para la igualdad en el marco de la Agenda 2030



febrero

Madrid, 20 de febrero
Entrega de Premios go! ODS. **UN Global Compact** Red España



marzo

Online, 11 de marzo
BBVA NY: *Women in Leadership*

abril

Online, 16 de abril
FinEquity CGAP: *¿Qué estamos haciendo para impulsar la inclusión financiera de la mujer en ALC?*
Nuevas estrategias ante el COVID-19

mayo

Online, 29 de mayo
ONU Mujeres en el marco del Programa Win-Win.
Reunión del grupo de expertos de la Iniciativa de Financiamiento Innovador e Inversión con Enfoque de Género

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Empoderamiento de la mujer**

junio

Online, 8 de junio
El Día Después: *Estrategia de respuesta conjunta de la cooperación española a la crisis del COVID-19: Afrontando la crisis para una recuperación transformadora*

agosto

Online, 11 de agosto
UIT, EQUALS & OEA: *El desafío de digitalizar a mujeres en sectores vulnerables: el caso de Fondo Esperanza*

septiembre

Online, 14 de septiembre
EQUALS Annual Partners Meeting

Online, 17 de septiembre
EQUALS Access Learning Sessions: *Advancing women's digital financial inclusion: Best practices and challenges of 5 leading MFIs in Latin America*



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Empoderamiento de la mujer**

septiembre

Madrid, 28 de septiembre
Acto FMBBVA: *Mujeres incansables: retos y logros para reinventarse en tiempos de crisis,* con **S.M. la Reina**











Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Empoderamiento de la mujer**

octubre / noviembre

Online, 8 de octubre
ONU Mujeres & IE: Innovative Finance and Women's Empowerment

Online, 10 y 11 de noviembre
CGAP: *FinEquity2020 Annual Event: Inclusión financiera y barreras a nivel operativo*

Online, 9-12 de noviembre
Women Impact Summit, América Latina



Online, 28 de noviembre
Segundo Congreso de Mujeres Líderes: *Liderar en tiempos de pandemia. ¿Por qué es importante incorporar la perspectiva de género?*



Online, 6 y 7 de noviembre
Women Economic Forum Latinoamérica Reloaded:

- *Financiamiento para el desarrollo sostenible de las mujeres emprendedoras en Latinoamérica*



- *Las mejores prácticas en equidad de género en América Latina*
- *Inclusión financiera e inversiones con enfoque de género*

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. Sostenibilidad medioambiental

marzo

París, 5 y 6 de marzo
2020 OECD Global Forum on Environment:
Biodiversity, agriculture, fisheries: Changing economic opportunities for women and men

Madrid, 3 de marzo
Global BBVA Momentum: *Emprendedores y sostenibilidad*



julio

Online, 14 de julio
Business Fights Poverty Online 2020
Rebuild Better: Opportunity: How can we help workers, SMEs and farmers thrive?

REBUILD BETTER
Building an Equitable and Resilient Future
BUSINESS FIGHTS POVERTY

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Sostenibilidad medioambiental**

octubre

noviembre

diciembre

Online | Managua, 19-21 de octubre
XXXVI Conferencia Regional de la **FAO** para América Latina y el Caribe



Online, 18-20 de noviembre
European Microfinance Week:

- *2020 in the rear-view mirror: A conversation on the future of financial inclusion*
- *Investing in green and inclusive finance*
- *Financial inclusion of forcibly displaced people*

Online, 10 diciembre
Programa de la ONU para el Medio Ambiente:
Festival 1.5º: Las soluciones al cambio climático a cinco años del Acuerdo de París en América Latina y el Caribe, 'Sector privado y finanzas'

Online, 25 de noviembre
Launch of **OECD** *Centre on Well-being, Inclusiveness, Sustainability and Equal Opportunity (WISE).* Roundtable with foundations



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. Digitalización

enero

Madrid, 28 de enero
International HR Meeting: *De Ulrich a Agile: nuevos modelos organizativos en contextos multipaís*

febrero

Roma, 6 y 7 de febrero
Microfinance Summit 2020: *Optimizing synergies between digital finance and financial inclusion*



julio

Online, 14 de julio
SCM-EPICOM 1st European Internal Communications Conference:
The 'new normal' of internal comms



Online, 16 de julio
Prensa Ibérica & Grupo Zeta: Mesa de expertos
Innovación para el Desarrollo



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Digitalización**

septiembre

Madrid, 29 de septiembre
Talent Day 2020
Are you ready for transformation?



octubre

Online, 26 de octubre
YBI. Taller de innovación: *Thinking on your feet*

noviembre

Online, 19 de noviembre
Entrega de premios Observatorio de la Comunicación y la Acción de la Responsabilidad Empresarial

Online, 19 de noviembre
CGAP: *¿Es el futuro de las microfinanzas digital en América Latina y el Caribe?*

diciembre

Online, 1 de diciembre
SCM-EPICOM 2nd European Internal Communications Conference.
Digital Internal Communications. *Best practice: Digital communications, the new normal*



Online, 7-11 diciembre
Singapore Fintech Festival:
Creating opportunities by building bridges and breaking borders

7 11 DEC 2020 | SINGAPORE FINTECH FESTIVAL

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• **Actividad institucional**
• Reconocimientos
• Velando por las personas
• Formación a clientes
• Contribución a los ODS
• ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030
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

Actividad institucional. Alianzas

enero

Madrid, 13 de enero
OEA, Visita CEO **The Trust for the Americas,** Linda Eddleman

febrero

Madrid, 10 de febrero
Visita CEO **CGAP,** Greta Bull



Madrid, 20 de febrero
Visita de los integrantes del III Programa Internacional en Alta Dirección de Microfinanzas **ESAN**

marzo

París, 3 y 4 de marzo
OECD netFWD, 2020 Annual Meeting: Philanthropy's contribution to the SDGs: How can the next 10 years be a turning point

Madrid, 9 de marzo
Visita del subdirector del gabinete del Secretario General de la **OCDE,** Juan Yermo

junio

Online, 25 de junio
Tent Partnership for Refugees & Pacto Global Naciones Unidas:
Empresas apoyando a venezolanos en Colombia: caso de éxito de Bancamía



Inicio

•

Resumen ejecutivo

Introducción

- **Actividad institucional**
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Actividad institucional. **Alianzas**

octubre

Online, 15 de octubre
Reunión con el **Alto Comisionado para España Nación Emprendedora**

Online, 28 de octubre
Reunión con **Tent** Business Council

noviembre

Madrid, 4 de noviembre
Audiencia de **S.M. el Rey** al Observatorio Empresarial para el Crecimiento Inclusivo



Online, 5 de noviembre
Acto Bancamía: Empropaz, transformando realidades en los territorios con **USAID, CMM** y **CMC**

diciembre

Online, 15 de diciembre
OECD Secretary-General Foundation Leaders Roundtable



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- **Reconocimientos**
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Reconocimientos 2019-2020

FMBBVA

Premio Iberoamericano 2020
ASICOM - Universidad de Oviedo



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- **Reconocimientos**
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Reconocimientos 2019-2020

FMBBVA

Euromoney Awards for Excellence
2020: BBVA Best bank sustainable finance Latin America
2019: BBVA World's best bank for financial inclusion

Observatorio de Comunicación Interna: IE Business School, Wolters Kluwer y Atrevia
Mejor estrategia de comunicación interna para la gestión del cambio. Categoría: Estrategia de *gamificación* con *Héroes* y *Amigotchi*

Premios CEGOS con Equipos&Talento
Premio global y categoría: Mejores prácticas por la estrategia de *gamificación* de la Fundación

Premios del Observatorio de la Comunicación y la Acción de la Responsabilidad Empresarial
2020: Finalista *Seguimos contigo*
2019: Mención especial a la campaña de la presentación del Informe de Desempeño Social

Premios Corresponsables de Comunicación Responsable
Finalista: Mejor artículo de opinión

Reconocimientos 2020 **go! ODS** de la Red Española de **UN Global Compact**
Categoría: ODS 5 por la estrategia de empoderamiento de la mujer



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- **Reconocimientos**
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Reconocimientos 2019-2020

Entidades

Bancamía · COLOMBIA

Women Economic Forum
Premio Iconic Companies Creating a Better World for All

Premio Portafolio
Servicio al cliente

Ranking PAR de Equidad de Género
Primer premio a la mejor pieza de comunicación

Premio CEMEX-TEC 2020
Categoría: Acción Colaborativa

Premio Andesco 2020 a la Sostenibilidad en el entorno ambiental

Fintech Americas
2019: Most innovative banker
2020: Channel innovation

Miembro del **Consejo Asesor Presidencial de Empresarias Colombianas**

UN Global Compact Red Colombia
Categoría: Buenas prácticas en desarrollo sostenible

Asobancaria
2019: Sostenibilidad en la dimensión ambiental
2020: Dimensión social *Bancamía Digital*

Cámara de Comercio de Bogotá
Premio Valor Compartido
Categoría: Nuevos productos y servicios

Premios CITI a la Microempresa
Categoría: Mejor asesora de crédito de Colombia, Yuly Astrid Londoño

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- **Reconocimientos**
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Reconocimientos 2019-2020

Entidades

Financiera Confianza · PERÚ

Premios CITI a la Microempresa
Categoría: Inclusión financiera responsable

Ranking PAR de Equidad de Género
Categoría: Mejor práctica innovadora con enfoque de género por *Palabra de Mujer*

Banco Adopem · REPÚBLICA DOMINICANA

Premios Fundación CODESPA
Finalista: Innovación social

REDCAMIF
Certificado de transparencia

Fondo Esperanza Emprende Microfinanzas · CHILE

Premios Latinoamérica Verde
Finalista: Desarrollo humano

Microserfin · PANAMÁ

Ministerio de Desarrollo Agropecuario
Categoría: Apoyo al productor panameño

Asociación Panameña de Crédito (APC Intelidat)
Categorías: Satisfacción, data plus y Premio al equipo del año

Premios Wholeplanet 2020
Mejor asesora de campo: Juana Flores

REDCAMIF
Certificado de transparencia

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• Actividad institucional
• Reconocimientos
• **Velando por las personas**
• Formación a clientes
• Contribución a los ODS
• ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030
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

Velando por las personas

La situación extraordinaria derivada de la pandemia ha generado planes de acción en todos los aspectos de la organización y, ciertamente, lo relacionado con el capital humano no ha escapado a esta generalidad. En este contexto hemos trabajado en tres líneas de acción: protocolos COVID-19 para preservar la salud y el bienestar de los colaboradores y clientes, adaptación de la formación, y ajuste del programa de becas.

Preservar la salud y el bienestar de las personas

La salud de los emprendedores y de nuestros empleados ha sido el criterio más importante que hemos seguido en el momento de tomar decisiones en la gestión de la pandemia. Se constituyó un comité de crisis, tanto en la Fundación como en las entidades, con el objetivo de coordinar las actuaciones en materia de protección, prevención, higiene, etc.

Una de las medidas acordadas fue la de definir un protocolo de actuación y seguimiento, tanto para el trabajo presencial como remoto, observando en todo momento las instrucciones de las autoridades sanitarias para el seguimiento de casos confirmados o sospechosos. También se establecieron las pautas para la organización del aislamiento, cuarentena y desinfección de todos los centros de trabajo. En esta línea se definieron además protocolos de seguridad para el 72% de las oficinas que han permanecido abiertas (429) al ser consideradas por las autoridades como un servicio esencial.

Entre estas medidas se encuentran indicaciones muy claras sobre el número máximo permitido de personas por establecimiento, protocolos muy ágiles ante posibles casos sospechosos (cierre inmediato, reemplazo por otra oficina cercana, monitorización de compañeros y rastreo de contactos, realización de test), dotaciones con artículos de bioseguridad (mascarillas, guantes, pantallas faciales), kits de protección personal (alcohol, toallitas, gel antibacteriano, llaveros anti-contacto), elementos de protección adicional en los puestos de trabajo (termómetros, alfombrillas antibacterianas, instalación de acrílicos), y la facilitación de mascarillas a aquellos clientes que no contaran con esa protección.

En los servicios centrales y parte de la red comercial se aplicaron medidas como el trabajo en remoto (en función de las circunstancias de cada país) y flexibilidad horaria, dependiendo de las circunstancias personales y familiares. El trabajo en remoto de todo el Grupo de la FMBBVA se ha cuantificado en un 53%, llegando prácticamente al 100% en los servicios centrales. Adicionalmente



se procedió a la suspensión de viajes, reuniones, eventos y formación presencial, implantándose cuestionarios diarios para el seguimiento de síntomas. En algunas entidades se contrató a personal sanitario de apoyo y se realizaron comités médicos para evaluar los casos reportados.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- **Velando por las personas**
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Velando por las personas

En el ámbito de la comunicación interna se favoreció un entorno de empatía y confianza para mantener los vínculos entre las personas y la transparencia informativa sobre la evolución de la enfermedad y su impacto en la actividad del Grupo. Esta actividad se materializó en videoconferencias y comunicaciones frecuentes de los gerentes y directores generales con los equipos, llamadas de gestión y atención individual para conocer el estado de los colaboradores, el fomento de comunidades virtuales (ej. Google) y otros foros de discusión, espacios web con información sobre el virus y medidas a adoptar, material gráfico de sensibilización, etc. Se implementaron además líneas de atención permanente para que los empleados pudiesen realizar todo tipo de consultas, en especial las relacionadas con la COVID-19.

El trabajo en remoto de todo el Grupo de la FMBBVA se ha cuantificado en un 53%, llegando prácticamente al 100% en los servicios centrales.

Respecto al bienestar de los colaboradores, se han incentivado los beneficios para mitigar los efectos de la pandemia en las familias, tales como anticipos de nómina (parciales o totales) o la flexibilización de los períodos de vacaciones. Asimismo se firmaron acuerdos con empresas aseguradoras para ampliar prestaciones, ofrecer atención preferencial y menores costes en coberturas de salud, apoyo psicológico, exequias, etc.

Adaptación de la formación

Para continuar impulsando una formación de calidad durante el complejo escenario provocado por la pandemia, hemos acometido adaptaciones para que nuestros colaboradores puedan seguir adquiriendo nuevas habilidades y generar mayor valor a nuestros clientes.

En este contexto, la actividad formativa se ha volcado casi en su totalidad hacia la modalidad *on-line*. En este sentido la plataforma LMS del Campus Microfinanzas se ha transformado para mejorar sus capacidades de formación virtual, tanto síncrona (ej. aulas virtuales) como en experiencia de usuario.

En el área de los contenidos se han incorporado itinerarios para fomentar el conocimiento de la COVID-19, sus efectos, las medidas de prevención y los protocolos de actuación de cara a los clientes. Se han incluido también programas de liderazgo para reforzar las acciones y gestiones adecuadas de los responsables hacia sus equipos.

Dado que más de la mitad de los empleados del Grupo ha trabajado en remoto, se han publicado cursos de formación y guías de recomendaciones sobre la productividad en el trabajo desde casa, así como otros contenidos para obtener mayor provecho de las herramientas y espacios de trabajo en la nube (ej. Google suite).

Adicionalmente, se ha estimulado el hábito y el aprendizaje continuo en los empleados, fomentando la responsabilidad individual para que adquirieran nuevos conocimientos y puedan asumir nuevos roles, en especial nuevas habilidades técnicas que empiezan a considerarse esenciales en el mercado laboral (ej. ciencia de datos o *user experience)*.

Durante la pandemia hemos mantenido un vínculo constante con nuestros directivos y empleados con el fin de brindarles información, apoyo y formación on-line.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- **Velando por las personas**
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Velando por las personas

Ajuste del programa de becas

La Fundación Microfinanzas BBVA y las entidades que forman parte del grupo continúan firmemente comprometidas con la formación y la empleabilidad de los jóvenes en los países en los que estamos presentes.

Dentro de nuestro programa de becas, destacan las becas DIME FMBBVA (Desarrollo, Inclusión, Microfinanzas y Emprendimiento), programa que comenzó en 2018 y del que ya se han beneficiado 21 alumnos. Esta iniciativa tiene como objetivo que estudiantes de universidades españolas y latinoamericanas experimenten presencialmente la realidad de las microfinanzas, poniendo particular énfasis en la labor de los asesores en terreno.

Durante cuatro semanas los alumnos tienen la oportunidad de conocer nuestra labor en primera persona, visitando a nuestros emprendedores para conocer el impacto social de nuestra misión. De este modo les ofrecemos la posibilidad de dedicarse en el futuro a un trabajo con propósito. Por tanto, en este programa el objetivo principal no radica en lo que los alumnos aporten con su conocimiento y dedicación durante su estancia, sino el aprendizaje humano, vocacional y profesional que obtengan en el transcurso de esta experiencia única.

Las dos primeras ediciones fueron un éxito, obteniendo una satisfacción general entre los participantes de un 9,4 sobre 10. La tercera edición, que habría tenido lugar entre julio y agosto de 2020, habría sido la más numerosa en participantes hasta la fecha.

Tenemos el firme propósito de que las Becas DIME FMBBVA se conviertan en el referente de las becas en desarrollo para universitarios.

Con el propósito de que las becas DIME Fundación Microfinanzas BBVA se conviertan en el referente de las becas en desarrollo para universitarios, convocamos el proceso de selección a comienzos de año. A la convocatoria se presentaron más de 700 candidatos para las 15 plazas abiertas para alumnos españoles, un incremento muy significativo respecto a años anteriores. Desafortunadamente, pocos días después de seleccionar a los elegidos (una muestra muy diversa de candidatos procedentes de diez universidades diferentes, de más de diez áreas de formación, de ocho provincias y con edades comprendidas entre los 22 y los 28 años), comenzó la pandemia.

Debido a lo importante que es para nosotros este proyecto y al compromiso que adquirimos con los seleccionados, hemos mantenido las 15 plazas adjudicadas (y las 5 en lista de espera) hasta que podamos reanudar esta edición.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- **Formación a clientes**
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Formación a clientes

La educación es, junto con el emprendimiento, uno de los factores que más influye en el desarrollo y progreso de las personas y sociedades.

En la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA), la educación financiera y sobre habilidades de gestión para el negocio, siempre han sido una de las claves de nuestro modelo de *finanzas productivas*. La pandemia ha acelerado los procesos de transformación productiva y del mercado laboral en general, y por esta razón, la formación de personas en vulnerabilidad ha cobrado un papel aún más fundamental en nuestra propuesta de valor no financiera.

Estamos implementando una plataforma digital abierta para la formación a clientes y no clientes

Durante el primer trimestre de 2020, la FMBBVA ha continuado con el impulso de los programas educativos a clientes, vigentes en todas las entidades del grupo. Sin embargo, con la propagación del coronavirus, la formación dejó de ser presencial. Todas nuestras entidades han realizado esfuerzos para digitalizar sus sesiones de formación a través del uso de SMS, *WhatsApp,* redes sociales o aulas virtuales. Este reto ha puesto de manifiesto la brecha digital que sufren las poblaciones vulnerables a las que nos dirigimos. En un contexto en el que el catálogo de contenidos educativos es forzosamente virtual, resulta esencial el acceso a internet y la adquisición de habilidades digitales.

En esta línea, estamos implementando una plataforma digital abierta (en el entorno Moodle) para la formación a clientes y no clientes. Su objetivo es ofrecer materiales personalizados, adaptados a las necesidades de aprendizaje de cada usuario y al nivel de desarrollo de sus negocios. La oferta de contenidos se ha clasificado en cuatro bloques temáticos: educación financiera, educación digital, habilidades de empoderamiento y fortalecimiento empresarial.

En 2020, se impartieron contenidos a 401.648 emprendedores, tanto en formato presencial como *online*. Se ha formado a más de 5.500 personas en colaboración con terceros, principalmente en Colombia, Perú y Chile.

En el transcurso de 2020, Bancamía continuó con el programa de asesoramiento objetivo *Echemos números,* donde los asesores proporcionaron educación financiera a casi 250.000 emprendedores en sus visitas, sobre temas como la importancia del ahorro, el manejo de deudas o la elaboración de presupuestos.

Además, a lo largo del año, Bancamía ha desarrollado su nueva plataforma de educación *online Facilitamos tu progreso.* La plataforma, que se encuentra actualmente en fase de piloto, cuenta con itinerarios adaptados al nivel de los participantes o al grado de desarrollo de sus emprendimientos.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- **Formación a clientes**
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

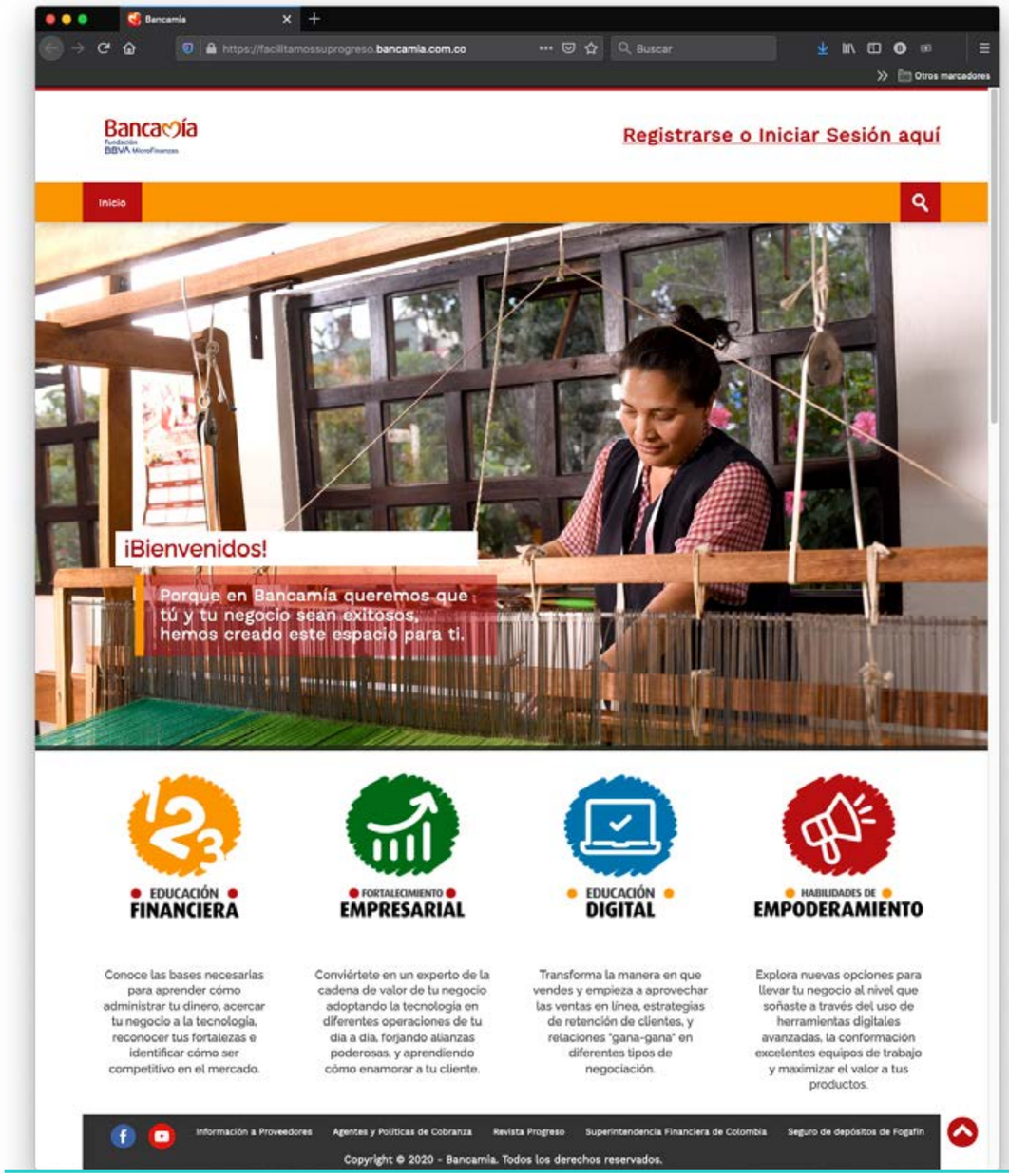
B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Formación a clientes



Plataforma de formación virtual de Bancamía: *facilitamossuprogreso*

En el mismo periodo, la entidad colombiana continuó trabajando intensamente en el programa *Emprendimientos Productivos para la Paz (Empropaz)*, 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 en 76 municipios afectados por la violencia y la pobreza (de los cuales 18 se incorporaron en 2020 para atender a migrantes venezolanos, colombianos retornados y comunidades de acogida). Con el objetivo de elevar las probabilidades de éxito de los emprendedores y microempresarios más vulnerables, Bancamía ha ofrecido una oferta de valor integral que incluye la capacitación especializada para el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial, además del acceso a servicios financieros y educación financiera, entre otros servicios. Dentro de este marco, en 2020 se ofreció educación financiera a 37.679 personas, acumulando 70.169 desde el inicio de Empropaz.

La capacitación especializada para el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial son procesos de formación y acompañamiento que se realizan a través de módulos. Éstos tratan sobre temas como: la capacidad de reinventarse, presupuestos personales y familiares, el entorno empresarial y las cadenas de valor, funciones básicas de la empresa, estrategias de servicio y fidelización de los clientes y planeamiento estratégico de la organización, entre otros.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- **Formación a clientes**
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

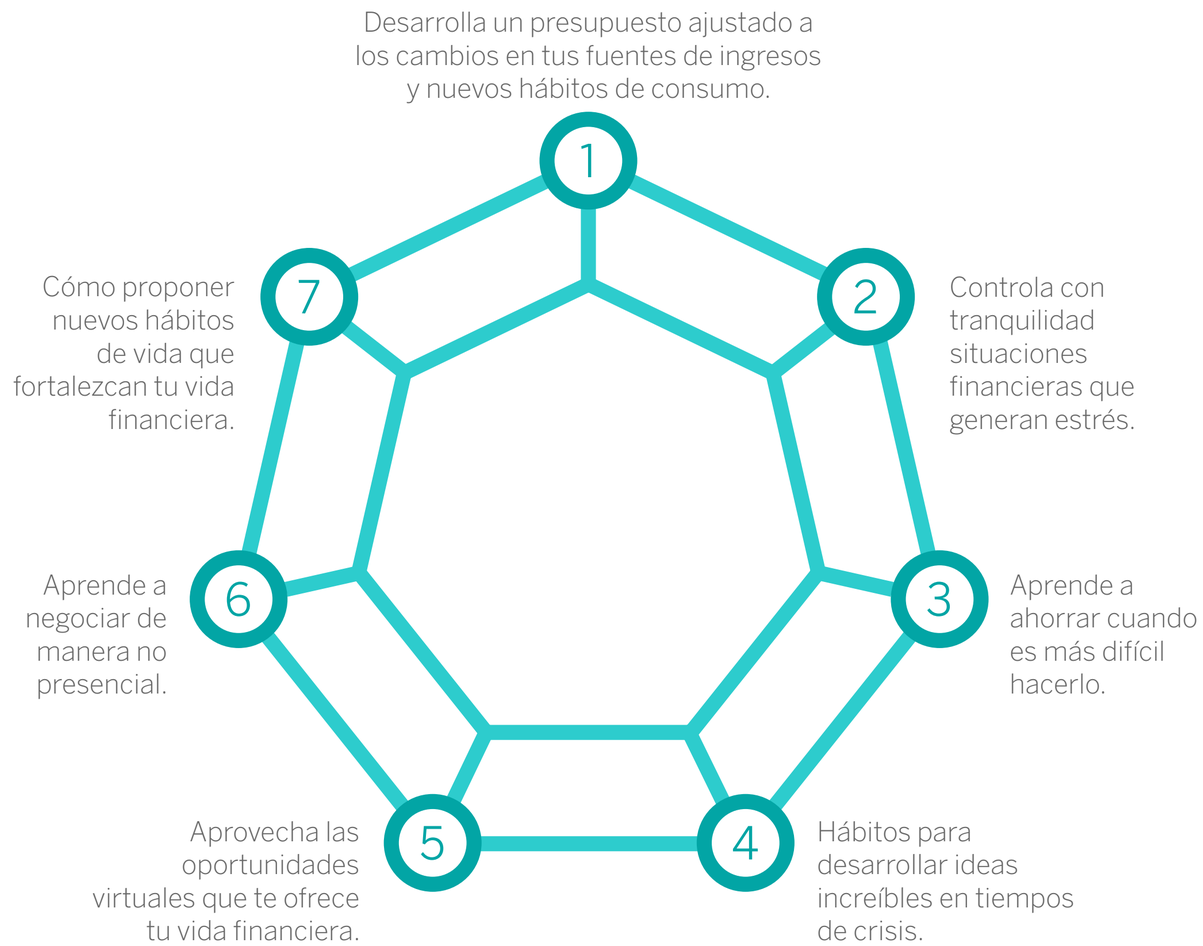
Emprende Microfinanzas, Chile

Formación a clientes

Ambos itinerarios formativos son impartidos por la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín, e incluyen un diagnóstico para identificar brechas de conocimiento y oportunidades para adaptarlos "a la medida" de las necesidades individuales de cada participante. Ante la pandemia, se desplegaron iniciativas como *Empropaz en línea*. Este prototipo de capacitación no presencial ha permitido a los beneficiarios del programa continuar el desarrollo de su plan de formación de modo virtual en una plataforma de estudio y con apoyo de los asesores con el fin de lograr una transición efectiva y lúdica de lo presencial a lo virtual.

Al cierre de 2020, 997 emprendedores se habían beneficiado de la capacitación especializada para el emprendimiento de *Empropaz,* a quienes también acompañó con procesos de inclusión financiera y acceso a un crédito semilla en condiciones favorables para iniciar sus unidades productivas. De aquellos, 247 eran migrantes venezolanos, colombianos retornados y comunidades de acogida. En el componente de fortalecimiento empresarial se ha capacitado a cerca de 1.200 microempresarios, quienes, además, han podido acceder a productos financieros en condiciones especiales para llevar sus negocios al siguiente nivel.

Ciclo completo cápsulas de Educación Financiera



Inicio

•

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- **Formación a clientes**
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Formación a clientes

Con motivo de la pandemia, Financiera Confianza, adaptó servicios educativos para clientas al nuevo contexto como parte de la oferta de valor del producto *Palabra de Mujer;* Relanzó el programa *Aprendiendo en Confianza* en formato virtual, a través de las redes sociales. Incluyó también un componente de capacitación y entrenamiento para el equipo *Palabra de Mujer* con guías de orientación, manuales y clases modelo para asegurar la transmisión de conocimientos. El programa, que cuenta con seis ejes temáticos como finanzas personales, gestión de negocio, alfabetización digital, cuidados de la salud, y bienestar del hogar y género, formó en 2020 a 45.870 mujeres.

También inició la *Academia de Confianza,* un programa de formación virtual que tiene por objetivo la capacitación en la gestión de negocios para ayudar a su reactivación y la educación financiera. Este programa consistió en una serie de talleres abiertos al público en alianza con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú, Tu Empresa del Ministerio de la Producción, la ONG Acción Emprendedora. En 2020 participaron en este programa 408 personas (60% mujeres).

Además, con *Aprenda* se realizaron consultorios financieros para 30 clientas de *Palabra de Mujer.* Éstos son espacios de aprendizaje conjunto sobre empoderamiento personal, autonomía económica y liderazgo. En ellos se abordaron temas como el orden en las finanzas para aumentar las ventas y la formalización del negocio.

Programa *Aprendiendo en Confianza. Educación financiera y no financiera* bajo la metodología *Palabra de Mujer.*









Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- **Formación a clientes**
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Formación a clientes

Del mismo modo, en 2020, Financiera Confianza siguió participando en la iniciativa de CARE Perú y Fundación Capital *Conéctate.* A través de talleres presenciales, la app Lista, y el envío de SMS, se capacitó a más de 3.500 emprendedoras rurales y de zonas periurbanas en finanzas básicas, la elaboración de presupuestos, ahorro y otros productos. Este tipo de capacitación tiene también como objetivo que estas mujeres superen su miedo a usar la tecnología.

Por su parte, Banco Adopem, a través de diversos programas con diferentes estrategias, ha impartido una rica y variada formación destinada a fortalecer capacidades entre 56.708 emprendedores. Éstos cuentan además con el apoyo del Centro de Capacitación de Adopem ONG. Sus metodologías de capacitación en *educación financiera* están adaptadas a los perfiles socio-económicos de los emprendedores, en áreas urbanas y rurales, y se basan en investigaciones realizadas por expertos. En 2020, se impartieron 124 talleres de educación financiera a casi 3.000 clientes de Banco Adopem, se realizaron *encuentros comunitarios* con 237 clientes en los primeros meses del año y en el marco del proyecto de microfranquicias de Nestlé se impartieron 7 talleres virtuales a 135 personas. Asimismo, 2.360 clientes de Banco Adopem participaron en los programas de educación financiera de Prosoli. Por otro lado, dentro de sus programas sociales, Banco Adopem impartió digitalmente píldoras de educación financiera con diversas temáticas y en tiempo real en las redes sociales a través de Instagram, *masterclasses* con *More Latinoamerica* y *webinars* a través de plataformas digitales.

Para Fondo Esperanza, la formación a emprendedores siempre ha sido uno de sus pilares de servicio integral, especialmente en materias que constituyan un aporte para su desarrollo personal y el de sus negocios. La *Escuela de Emprendimiento* es una propuesta educativa integral y de calidad que tiene una duración de dos años. Comprende 18 módulos educativos, orientados al empoderamiento, el bienestar familiar, el desarrollo del negocio y el capital social. Esta formación, que se venía impartiendo desde sus inicios de forma presencial, ha sido adaptada para continuar con sesiones remotas en las redes sociales, en las que participaron más de 39.818 mujeres. Además, en 2020, ha continuado el canal de Youtube *#AprendoyEmprendo* con cápsulas formativas sobre distintas temáticas como: cómo hacer una buena página en Facebook, inventarios, qué es el método SPIN, cinco pasos para resolver los problemas de tu negocio o cuestionar los roles de género. Estas cápsulas han tenido más de 71.700 visualizaciones.



Canal de Youtube *Aprendo y emprendo* de Fondo Esperanza

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- **Formación a clientes**
- Contribución a los ODS
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Formación a clientes

Del mismo modo, Fondo Esperanza (FE) ha llevado a cabo varias iniciativas de formación digital con instituciones públicas y privadas como:

- **PRODEMU.** Esta fundación del Estado se dedica a la promoción y el desarrollo de la mujer en Chile. 200 socias de Fondo Esperanza se pudieron sumar al plan Ruta Digital Emprendedoras. Este programa entrega a cada una de las participantes un celular con conexión a Internet gratuita durante 18 meses. Además facilita sesiones educativas para que las personas aprendan desde lo más básico de la digitalización hasta utilizar herramientas online para potenciar sus negocios.
- **Fundación Kodea-"Emprendedoras Conectadas".** Esta iniciativa empodera digitalmente a 20 mujeres para que identifiquen nuevas oportunidades y canales de comercialización complementarios a su actividad tradicional, ayudándoles potenciar y expandir sus negocios en el contexto de la economía digital
- **AIEP (Universidad Andrés Bello).** Facilita asesoramiento y formación a las socias en temas tributarios como respuesta a su creciente interés en la iniciación de procesos de formalización de sus negocios. En total participaron 97 socias y el principal motivo de consulta fue el inicio de actividades.
- **Universidad Central.** La oficina de atención al emprendedor ofreció clases grupales para dar a conocer el modelo de negocios canvas. Además, para las socias que lo requerían, se generaron sesiones individuales con el fin de identificar mejoras específicas en su negocio. Estas clases se dictaron para todas las zonas donde FE tiene presencia y participaron alrededor de 200 socias.

Microserfin optó por capacitar de manera virtual a sus asesores de la red comercial en temas de educación financiera para que, a su vez, pudieran trasladar este conocimiento a casi 6 mil clientes, en sus visitas a sus hogares o negocios. Los módulos del programa incorporaban temas como la administración de deuda, el ahorro, el presupuesto financiero y la negociación.



Iniciativa de formación en Fondo Esperanza

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• Actividad institucional
• Reconocimientos
• Velando por las personas
• Formación a clientes
• **Contribución a los ODS**
• ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030
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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La contribución del sector privado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas es cada vez más relevante. Las fundaciones corporativas son un destacado actor mundial para lograr un mundo mejor en 2030, y la inclusión financiera es más esencial que nunca para alcanzar la Agenda 2030.

En el contexto de pandemia actual, la COVID-19 mostró la crudeza de la realidad en algunos países. En nuestra huella geográfica, la mayoría de la población opera en el sector informal y lamentablemente la movilidad social es limitada. Es precisamente este segmento al que se dirige la acción de la Fundación Microfinanzas (FMBBVA o Fundación), para dar oportunidades a quienes se van o no pueden ser absorbidos por el mercado laboral. Éstos ven en la iniciativa individual una opción de autoempleo o bien una oportunidad para desarrollar un conjunto de habilidades que tienen y ponerlas en valor.

Acompañar a la población vulnerable en este proceso de reinicio es más importante que nunca, ya que podemos pasar por un momento de mayor exclusión y necesidades. Es necesario el acceso al crédito y a una variedad de servicios, ágiles que apoyen a las personas. Es necesario un actor cercano, que conoce la situación local y pueda canalizar y distribuir ayudas públicas. Son instituciones que están allí en el largo plazo.

La agenda 2030 define las prioridades del desarrollo sostenible a nivel mundial, con el fin de erradicar la pobreza y promover una vida digna con oportunidades para todos. El sector de microfinanzas, como impulsor de la inclusión financiera y promotor de acceso a servicios básicos (salud, seguridad alimentaria, educación, energía limpia y vivienda), tiene un rol relevante en la reducción de la pobreza y en el desarrollo económico y social. El acceso a los servicios financieros, de manera transversal y especialmente para las mujeres, es inherente al desarrollo y a los ODS. Además, La innovación tecnológica es una herramienta imprescindible para tener más impacto y hacerlo de forma sostenible.

El sector financiero es un catalizador para un desarrollo integral e inclusivo, especialmente para los más vulnerables, y contribuye a cumplir los ODS

La Fundación con su misión de promover el desarrollo sostenible de personas vulnerables contribuye al cumplimiento de 13 de los 17 ODS



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

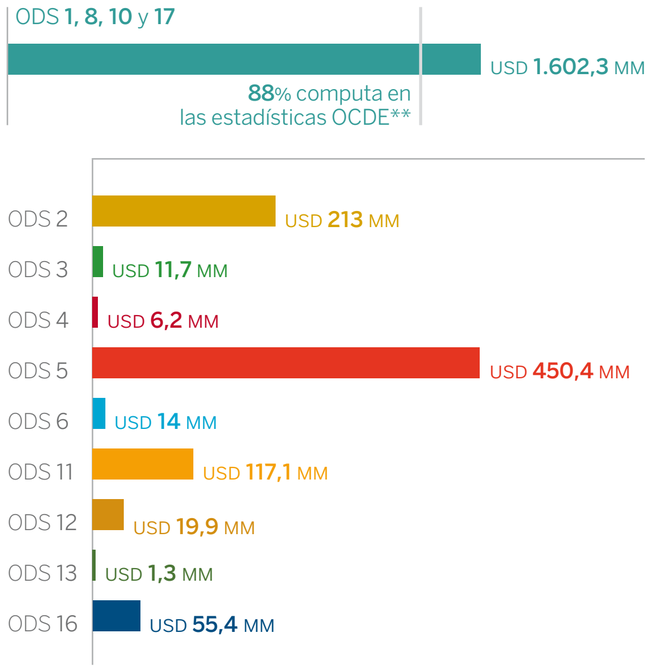
Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La inclusión financiera es un medio para lograr un fin, mientras que los servicios financieros pueden permitir el logro de los diversos ODS. Existen iniciativas o proyectos concretos que contribuyen, además, al acceso a la educación, mejoras de vivienda y resiliencia al cambio climático, entre otros.

Durante 2020, el modelo microfinanciero de la Fundación Microfinanzas BBVA, centrado en el progreso de los emprendedores, ha sido una herramienta fundamental para apoyar a sus emprendedores en la recuperación, tras la crisis generada por la COVID-19.

Nuestra aportación en 2020 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Monto desembolsado en 2020*



* Créditos desembolsados en 2020 para cada objetivo.

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

Desde 2015, un conjunto de indicadores dan seguimiento a nuestra contribución a los ODS. Algunos son transversales a nuestra actividad (ODS 1, 8, 10 y 17) y otros cuentan con iniciativas específicas. Además, se asocia el perfil de los emprendedores que financiamos a cada ODS al que contribuimos. De este modo podemos identificar *gaps* y áreas de mejora en la contribución a un bienestar más amplio.

Este año en particular, este acompañamiento, constante y cercano, es más importante que nunca

OCDE

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), juega un papel importante en la sensibilización, tanto en los retos que plantea el mercado laboral y el emprendimiento en la era post-covid, como en apuntalar las condiciones y el marco regulatorio para hacer de la inclusión financiera un factor dinamizador de este proceso.

Según se refleja en los últimos datos publicados por la OCDE, que documentan la labor de cerca de 40 de las mayores fundaciones de los países miembros del Comité de Ayuda al Desarrollo (CAD), **la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) vuelve a ser la primera fundación en contribución al desarrollo en Latinoamérica y la segunda del mundo, por detrás de la Fundación Bill y Melinda Gates.**

Junto con las otras fundaciones, FMBBVA colabora para buscar soluciones a estos desafíos del desarrollo. La OCDE proporciona un foro en el que los gobiernos trabajan junto con organizaciones filantrópicas, multilaterales y otros *stakeholders* clave para compartir experiencias y buscar soluciones.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 1 • Fin de la pobreza

Brindamos a la población vulnerable acceso a los servicios financieros



Nuestra estrategia consiste en promover los servicios financieros de forma profunda a un número amplio de personas, a pesar de las restricciones de movilidad. En la segunda mitad del 2020, a medida que se fueron reactivando las económicas se desembolsaron créditos a más de 597 mil emprendedores. Así, desde 2015 hemos concedido créditos a más de 2,5 millones de clientes en situación de vulnerabilidad (estos representan más de un 80% de los atendidos). Desde el comienzo de la pandemia la demanda de crédito ha sido mayor entre emprendedores que se dedican a actividades que ofrecen bienes esenciales, especialmente en torno a la cadena alimenticia y al finalizar el año se observa una mayor diversificación, recuperando un perfil tipo (comercio al por menor, urbano).

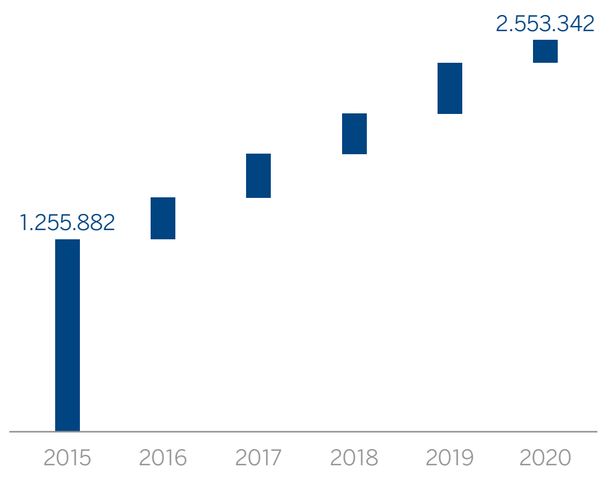
596.771 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **1.055** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha desembolsado un crédito durante 2020.

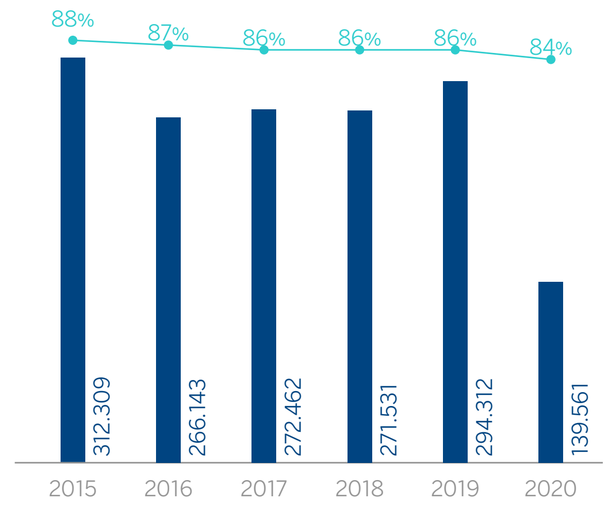
Total clientes de crédito atendidos

Clientes de crédito atendidos desde 2015, de forma acumulativa



Vulnerabilidad inicial de los clientes

Clientes de crédito nuevos desde 2015



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• Actividad institucional
• Reconocimientos
• Velando por las personas
• Formación a clientes
• **Contribución a los ODS**
• ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030
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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 2 • Hambre cero

Dirigimos recursos financieros a pequeños productores de alimentos

Llegar hasta las poblaciones más alejadas es, todavía hoy, un desafío, y especialmente relevante durante la pandemia. Es en las zonas rurales donde se concentran los mayores niveles de pobreza y de exclusión financiera por la dificultad que supone acceder a ellas, pero donde durante la crisis, requerían más apoyo. En especial, el sector agropecuario no se ha visto tan afectado por la crisis, requiriendo de un importante apoyo financiero.

Con la ayuda de nuestros microcréditos, los emprendedores que habitan en zonas rurales consiguen impulsar y ver crecer sus negocios, especialmente los agrícolas. Recorrer esta distancia y apoyar a los pequeños agricultores es un reto prioritario para la consecución del ODS 2.

129.121 emprendedores beneficiados* en 2020

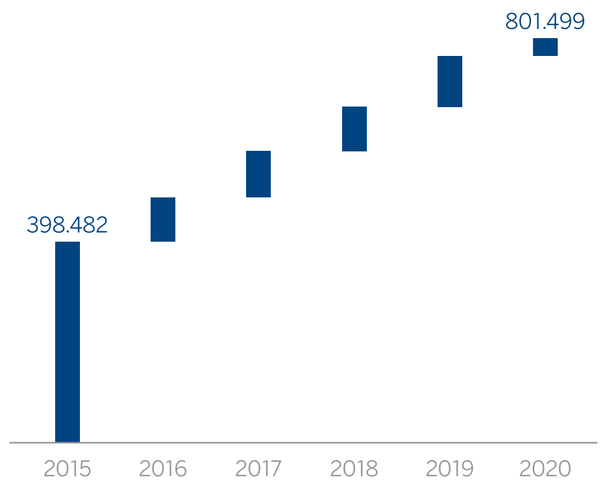
USD **235** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha desembolsado un crédito durante 2020.

** Clientes de crédito atendidos desde 2015, de forma acumulativa.

Total clientes rurales atendidos

Clientes de crédito atendidos desde 2015, de forma acumulativa



Porcentaje de cartera rural

Clientes vigentes 2020



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 3 • Salud y bienestar

Asistimos a los hogares con seguros de salud



Para lograr los ODS es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal. Atendemos a emprendedores cuya actividad está relacionada con la atención médica y fabricación y venta de productos farmacéuticos, entre otros.

Además, con las asistencias de salud otorgadas se atiende a 82.268 personas en 2020. Incluyen, entre otros, el acceso a chequeos de salud, análisis clínicos, traslados en ambulancia, así como asistencias médicas, legales y psicológicas, tanto presenciales como telefónicas. Otras asistencias incluidas son el apoyo con las tareas escolares y, en las zonas rurales, ferias de salud, asistencia telefónica para el manejo de plagas y el cuidado de cultivos y animales.

Seguros de salud

Clientes vigentes a 31.12.2020

82.268 clientes

Actividad ODS 3	% clientes
Farmacias	52%
Actividades de atención a la salud humana	22%
Comercio al por mayor de productos de farmacia	10%
Médicos y odontólogos	7%
Atención médica residencial	6%

6.544 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **12** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha concedido un crédito durante 2020 y cuya actividad está relacionada con la atención a la salud humana o actividades relacionadas con el comercio de productos farmacéuticos y medicinales.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 4 • Educación de calidad

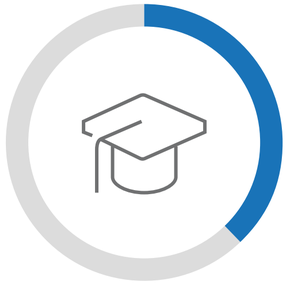
Empoderamos a través de la educación financiera

La falta de educación financiera es una barrera para el desarrollo económico y social de las personas, por ello abogamos por el acceso a conocimientos que mejoran su toma de decisiones y les permiten desarrollar sus negocios. Durante la pandemia, se ha mantenido todas las mallas curriculares y se ha apostado por formación online.

Para más detalle, ver *Formación a clientes*.

Clientes con educación primaria a lo sumo

Clientes de crédito vigentes a 31.12.2020



Personas que han recibido formación financiera. Clientes y no-clientes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nº de personas	378.562	359.450	426.907	557.680	665.944	401.648

2.790.191 acciones formativas

6.127 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **6** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha concedido un crédito para financiar estudios durante 2020.
Se incluyen también clientes que desarrollan su actividad en el ámbito de la educación

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 5 • Igualdad de género

Promovemos la igualdad entre hombres y mujeres



Continúan existiendo brechas de género. Las mujeres están sobrerrepresentadas en los segmentos más pobres y además, por las actividades en las que operan, son las que se han visto especialmente afectadas por la pandemia.

Por ello, una de las líneas estratégicas en FMBBVA es el desarrollo y el empoderamiento de la mujer. Al brindarles recursos financieros, contribuimos a empoderarlas y a su desarrollo económico y social. A pesar de la menor actividad crediticia un 62% de los pobres que atendieron las entidades de la FMBBVA, eran mujeres.

Para más detalle, ver *Empoderamiento de la mujer.*

371.172 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **553** MM monto desembolsado en 2020

* Clientas a las que se les ha concedido un crédito en 2020, incluyendo programas específicos creados para la capacitación de emprendedoras.

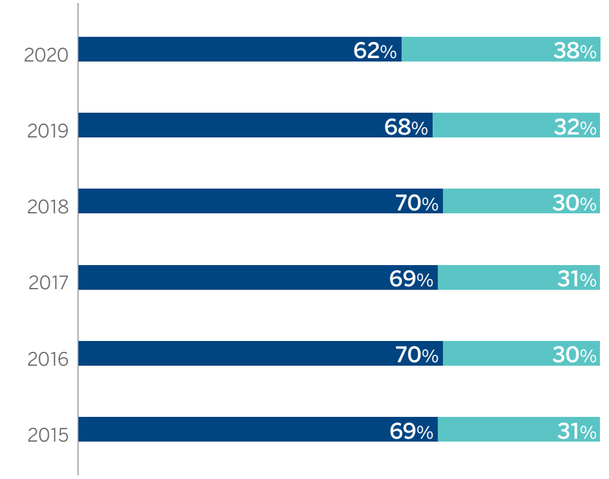
Mujeres atendidas

Clientes de crédito vigentes a 31.12.2020



Pobreza por género

Clientes nuevos de crédito en situación de pobreza, por año de entrada



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• Actividad institucional
• Reconocimientos
• Velando por las personas
• Formación a clientes
• **Contribución a los ODS**
• ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030
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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



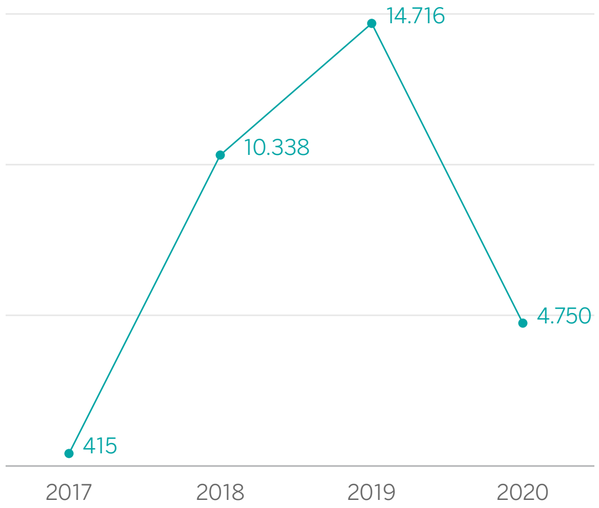
ODS 6 • Agua limpia y saneamiento

Mejoramos las condiciones sanitarias de los hogares de nuestros emprendedores

Si bien en 2020 no se impulsaron productos de mejoras sanitarias, se espera que en 2021 sean muy relevantes dadas las mayores inversiones en vivienda fruto de la pandemia. La alianza con Water.org, permite entregar créditos que mejoren el acceso a agua y saneamiento de los hogares de los emprendedores. De este modo contribuimos a incrementar su calidad de vida y la de sus familias, y a reducir los riesgos para su salud y la degradación del medioambiente.

Clientes water.org**

Clientes atendidos



5.008 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **14** MM monto desembolsado en 2020

* 4750 Clientes a los que se les ha concedido un crédito en 2020 para financiar mejoras en la condiciones higiénico-sanitarias de su hogar. El resto son clientes financiados para desarrollar una actividad vinculada al tratamiento, depuración y distribución de agua, o bien, eliminación de aguas residuales.

** 4.750 clientes financiados para que mejoren las condiciones higiénico-sanitarias de sus hogares con water.org.

Inicio

•

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 8 • Trabajo digno y crecimiento económico

Les ofrecemos servicios que promueven su crecimiento económico



Ponemos a los emprendedores en el centro de nuestra actividad, y los acompañamos ofreciéndoles productos y servicios financieros, asesoramiento y capacitación para contribuir a que su progreso sea sostenido en el tiempo. Si bien el despido de trabajadores ha sido una medida que han tenido que adoptar los emprendedores para hacer frente a la crisis todavía 1 de cada 6 emprendedores emplea a otras personas. Resulta clave seguir apoyando a estos emprendedores "multiplicadores de oportunidades".

1 de cada 6 clientes
emplea otras personas de su comunidad en su negocio

596.771 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **1,055** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha desembolsado un crédito durante 2020.

Inicio

•

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 10 • Reducción de las desigualdades

Contribuimos a que nuestros emprendedores continúen creciendo económicamente

Garantizar la igualdad de oportunidades es una prioridad para la Fundación, que acerca el sistema financiero a personas vulnerables previamente excluidas de la banca formal, haciendo uso de la tecnología y la innovación, para poder ofrecerles servicios adaptados a sus necesidades.

Estamos cerca: La banca móvil, los puntos ligeros, los convenios con otras instituciones y nuestras oficinas integran, junto a los corresponsales bancarios, un ecosistema que acerca las finanzas a todas las poblaciones. Además, los asesores, con sus tablets, llevan la tecnología digital a los emprendedores para que puedan realizar todas las operaciones desde su hogar, lo cual fue especialmente importante durante la pandemia.

Además, en 2020, se han centrado los esfuerzos en canalizar las ayudas que los gobiernos ofrecían: se entregaron subsidios estatales a casi 500 mil hogares por un monto total de USD 119 M.

Para más detalle, ver *Nuestra respuesta ante la COVID-19*.

596.771 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **1.055** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha desembolsado un crédito durante 2020.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 11 • Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Ayudamos a que mejoren su vivienda y sus servicios básicos, contribuyendo a una mayor calidad de vida



El acceso a servicios básicos, que en muchos países es insuficiente, es un primer paso indispensable para poder reducir la vulnerabilidad si bien no ha sido la prioridad durante el 2020, debido a la pandemia. Se espera ver un aumento de estos productos, con la reactivación económica y nuevas necesidades. Implementamos mecanismos innovadores de financiación para que los clientes mejoren sus hogares y negocios.

24.916 clientes mejoran las condiciones de vivienda

768 clientes mejoran exclusivamente el saneamiento de su hogar

13.940 emprendedores se encuentran en actividades ligadas al ODS 11

Actividad ODS 11	% clientes
Construcción	58%
Transporte y mensajería	16%
Servicios sociales y atención médica	11%
Distribución de agua, energía y saneamiento	9%
Resto	7%

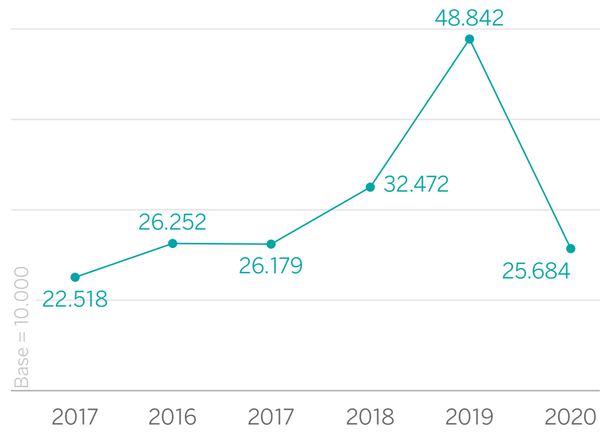
39.282 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **117** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha concedido un crédito en 2020 para financiar mejoras en la condiciones de su vivienda. Se incluyen también clientes con actividades relacionadas con el acceso a transporte público, zonas verdes, espacios públicos seguros, etc.

Soluciones de vivienda

Clientes con créditos desembolsados en cada año



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 12 • Producción y consumo responsable

Garantizamos modos de producción y de consumo sostenibles

Estamos impulsando una línea de ecoeficiencia. Para ello hemos puesto en marcha acciones internas destinadas a racionalizar nuestro uso y consumo de los recursos. Con el fin de poder reducir nuestro impacto medioambiental, primero hemos procedido a medir la huella de carbono de nuestra actividad.

11.208 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **20** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha desembolsado un crédito durante 2020, y cuya actividad productiva está relacionada con reparaciones, gestión de residuos y reciclaje.

Huella de carbono

Emisiones tCO_2eq	2019	2020	Diferencia 2019–2020
Alcance 1	526,01	201,21	–61,75%
Alcance 2 *Market based*	3.049,79	2.461,80	–19,28%
Alcance 3	961,22	95,51	–90,06%

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 13 • Acción contra el clima

Hemos adoptado medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Ofrecemos créditos adaptados a necesidades medioambientales. Estos incluyen pautas y asistencia técnica para que los emprendedores construyan o renueven sus negocios y/o viviendas de modo sostenible. Así podrán resistir mejor los embates del clima.

Además, capacitamos y sensibilizamos a nuestros clientes, empleados y a la sociedad en general, a través de diversos medios:

1) Formación presencial a pequeños productores en nuestra Finca Demostrativa. Allí impartimos asistencia técnica sobre medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.

2) Formación digital. Hemos creado una comunidad de conocimiento, eventos sostenibles y webinars centrados en la sostenibilidad.

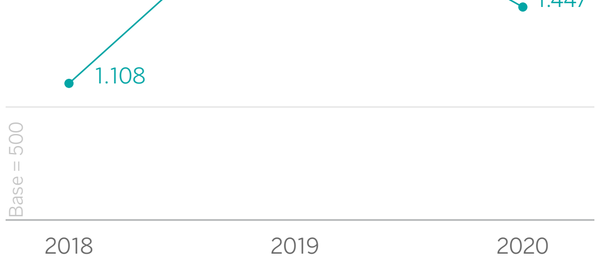
1.447 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **1** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha desembolsado un crédito durante 2020 para financiar la adaptación de los negocios y hogares al uso de energías ecoeficientes que mitiguen el cambio climático.

Clientes atendidos con MEbA y FRA

Clientes con créditos desembolsados en cada año



814 clientes de MEbA (Colombia)

633 clientes de FRA (República Dominicana)

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• Actividad institucional
• Reconocimientos
• Velando por las personas
• Formación a clientes
• **Contribución a los ODS**
• ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030
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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 16 • Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas

Apoyamos a desplazados y refugiados con programas específicos

Ofrecemos atención a personas afectadas por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza. 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. La FMBBVA presta especial atención a estos segmentos. Para más detalle, ver *Desplazados y migrantes*.

Colombia
Empropaz nace de la voluntad de contribuir a la paz en Colombia en alianza con USAID, la CMM Colombia y la CMM Medellín.
Tras su implementación en 2018, se observan importantes avances en el modelo de inclusión y se cumplen todos los objetivos establecidos.

Progreso Sin Fronteras
Desde finales de 2019 se ha formado una alianza con The Tent Partnership for Refugees (Tent), una conocida organización internacional que moviliza al sector privado para mejorar la vida de los migrantes. Se apoyará con servicios financieros y formación a venezolanos para que puedan empezar de cero a través del emprendimiento.

33.409 emprendedores beneficiados en 2020

USD **56** MM monto desembolsado en 2020

Panamá
ACNUR, Cruz Roja y Microserfin renovaron su acuerdo de colaboración para la integración de los refugiados.

Chile
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). En enero 2020 creó el banco comunal Grandes Emprendedores Migrantes de Linares, compuesto en su totalidad por migrantes.

No obstante, el compromiso con los migrantes incluye la entrega de kits de alimentos a 532 migrantes y brindando a 105 familias alimentos e insumos de higiene básicos durante tres meses.

Migrantes, refugiados y desplazados · Atendidos en 2020

Entidad	Iniciativa	Clientes	Monto desembolsado USD
Bancamía	Empropaz · Finanzas Productivas	58.852	55.373.876
	Empropaz · Crédito	32.471	55.373.876
	Empropaz · Ahorro	38.206	—
	Venezolanos piloto*	23	13.677
	Total Bancamía	58.856	55.378.239
Fondo Esperanza	Extranjeros	918	1.146.099
Microserfin	ACNUR	16	16.727
FMBBVA		59.790	56.541.065

* De los 23 clientes venezolanos del piloto, 19 están dentro del perímetro Empropaz

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• Actividad institucional
• Reconocimientos
• Velando por las personas
• Formación a clientes
• **Contribución a los ODS**
• ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030
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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 17 • Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Forjamos alianzas estratégicas para lograr los objetivos

Acabar con la pobreza y la inclusión financiera son retos de tal magnitud, que deben afrontarse, como propone el ODS17, desde una alianza mundial para el desarrollo sostenible. Para lograrlo, trabajamos con actores tanto locales como globales sobre la base de principios, valores y objetivos comunes. Con nuestros socios, accionistas en nuestras entidades que aportan conocimiento y experiencia en cada una de las regiones en las que estamos presentes, innovamos y transformamos el sector para contribuir al desarrollo sostenible.

596.771 emprendedores beneficiados* en 2020

USD **1.055** MM monto desembolsado en 2020

* Clientes a los que se les ha desembolsado un crédito durante 2020.

Inclusión Financiera

- **BID**
  En octubre de 2007, se firmó el memorando de entendimiento con el Banco Interamericano de Desarrollo para impulsar el acceso a los servicios microfinancieros en América Latina, a través de proyectos en ámbitos como el de buen gobierno corporativo o capital humano.

- **ACNUR**
  La Agencia de la ONU para los Refugiados y Cruz Roja colaboran desde 2007 con nuestra entidad en Panamá para brindar oportunidades a las personas refugiadas.

- **Banco Mundial - IFC**
  En mayo de 2008, se firmó el memorando de entendimiento que recoge la colaboración estratégica en microfinanzas en América Latina. A finales de 2016 y en el marco de la iniciativa Universal Financial Access 2020, la Fundación se comprometió a facilitar el acceso a una cuenta a más de 2,3 millones de personas desfavorecidas.

- **Cooperación Española**
  En septiembre de 2014 se formalizó la alianza con la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica, para aunar esfuerzos y desarrollar acciones conjuntas en el ámbito de las microfinanzas y la inclusión financiera. En junio de 2015 esta colaboración se afianzó con la firma de un convenio con España Global (entonces Marca España).

- **Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC)**
  En julio de 2016, Naciones Unidas concedió a la Fundación Microfinanzas BBVA el estatus consultivo especial en su Consejo Económico y Social (ECOSOC).

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 17 • Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Forjamos alianzas estratégicas para lograr los objetivos

- **CAF**
  Desde su creación, la Fundación ha colaborado con el Banco de Desarrollo de América Latina y en 2017 formalizó con un MOU la buena relación existente.

- **USAID**
  La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional es un aliado fundamental en el programa Emprendimientos Productivos para la Paz (Empropaz) que se está implementando implementando desde diciembre de 2018 en los municipios priorizados en el proceso de paz en Colombia.

- **ICEX España Exportación e Inversiones**
  En julio de 2019 se firmó un acuerdo de colaboración en el marco del programa IMPACT+ para impulsar el desarrollo social en Latinoamérica.

- **Tent Partnership for Refugees**
  Se trata de una alianza que promueve la acción en todo el mundo desde el sector privado para mejorar las condiciones de vida de los millones de personas que se han visto forzadas a abandonar sus países. En septiembre de 2019 se ha puesto en marcha un programa piloto para atender a migrantes venezolanos en Colombia.

Digitalización

- **Microsoft**
  En abril de 2018 se firmó un acuerdo para transformar comunidades vulnerables.

- **EQUALS Global Partnership**
  La Fundación es, desde abril de 2020, miembro de esta. Se trata de una alianza global que reúne a actores mundiales de los sectores público y privado para reducir la brecha digital de género.

Empoderamiento Mujer

- **ONU Mujeres**
  En febrero de 2015 se formalizó la alianza con ONU Mujeres para el desarrollo y la inclusión de las mujeres emprendedoras de escasos recursos en América Latina.

- **FinEquity**
  La Fundación es miembro de FinEquity, una plataforma facilitada por CGAP que reúne a organizaciones de todo el mundo que trabajan en inclusión financiera y que promueven el empoderamiento económico de las mujeres. La FMBBVA participa activamente desde 2017.

- **Mastercard Center for Inclusive Growth**
  El acuerdo con el Centro para el Crecimiento Inclusivo de Mastercard de enero 2020 para colaborar en el ámbito de la inclusión financiera (mujeres, formación, digitalización, pagos, estrategia rural y medioambiental, etc.) se está poniendo en marcha con un proyecto para apoyar a emprendedoras en Perú.

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 17 • Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Forjamos alianzas estratégicas para lograr los objetivos

Sostenibilidad Medioambiental

- **Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente**
  Con el PNUMA se firmó un primer memorando de entendimiento en 2013 y desde entonces se han impulsado actividades en el marco del programa Microfinanzas para la Adaptación al Cambio Climático basada en Ecosistemas (MEbA).

- **Habitat para la Humanidad**
  En marzo de 2016, se formalizó con un convenio marco la colaboración para facilitar el acceso a una vivienda más habitable a personas en situación de vulnerabilidad en América Latina. En 2019 se ha avanzado en el acceso a viviendas sostenibles y seguras colaborando con el Centro Terwilliger de Innovación en Vivienda.

- **Water.org**
  Se firmó un primer convenio de cooperación en 2017 para colaborar en Perú que se ha reforzado con un memorando de entendimiento en julio de 2019 que amplía a toda la región esta colaboración para facilitar el acceso a agua y saneamiento a los hogares de poblaciones vulnerables.

- **IICA Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura**
  La alianza se ha formalizado con un acuerdo de colaboración firmado en noviembre de 2019 para impulsar el desarrollo rural de América Latina a través de una agricultura inteligente y tecnológica.

SOCIOS

ONG Fundadoras
Accionistas en Entidades Microfinancieras

Corporación Mundial de la Mujer Colombia
Institución sin ánimo de lucro que nace en 1989 con la misión de mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad, especialmente de mujeres, a través de programas y proyectos que impulsen su desarrollo humano y productivo.

Corporación Mundial de la Mujer Medellín
Entidad creada en 1985 y dirigida al desarrollo y fortalecimiento de las microempresarias. Ofrece herramientas y servicios para la formación, consolidación y crecimiento sostenible de las microempresas, además de protección a las familias que dependen económicamente de su actividad laboral.

Adopem ONG
Organización no gubernamental creada en 1982 para promover y fortalecer la capacidad empresarial, y el desarrollo social y humano de sus clientes y de sus familias mediante la oferta de servicios de capacitación, asesoría, investigación y la ejecución de proyectos en diferentes áreas. Esto genera una mayor integración y participación en el proceso de desarrollo de los clientes y un impacto positivo en el crecimiento de sus negocios y condiciones de vida.

ONG SEPAR (Servicios Educativos, Promoción y Apoyo Rural) Asociación civil no lucrativa, creada en 1987, que promueve el desarrollo sostenible en Perú, especialmente en su región central, a través de programas y proyectos de desarrollo.

Hogar de Cristo
Institución de beneficencia fundada en 1944 en Chile y dedicada a "los más pobres entre los pobres" y a los excluidos de la sociedad. Su objetivo es contribuir a que amplíen sus oportunidades para mejorar sus vidas.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- **Contribución a los ODS**
- ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

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

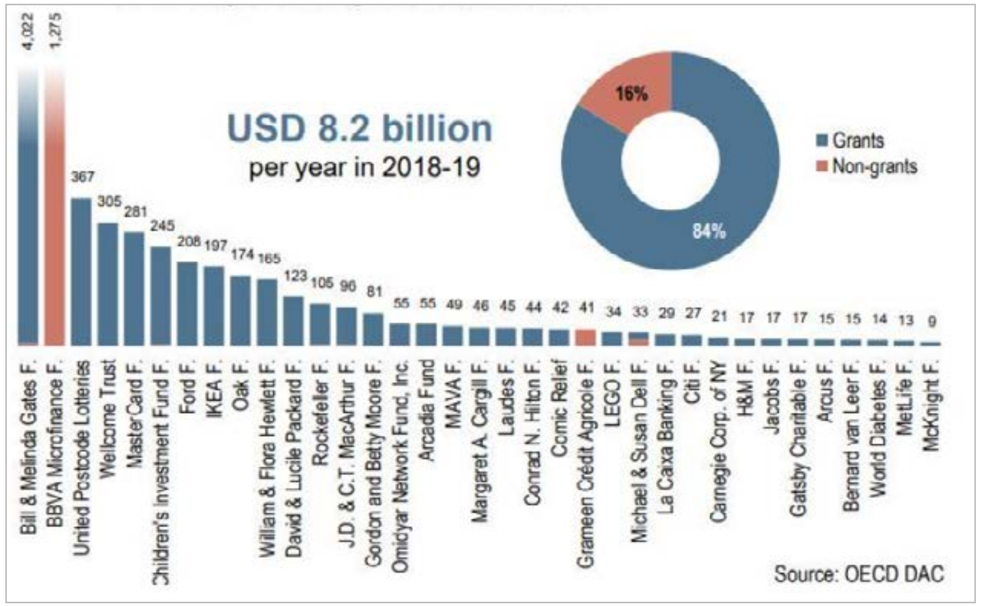
B. Adopem, Rep. Dominicana

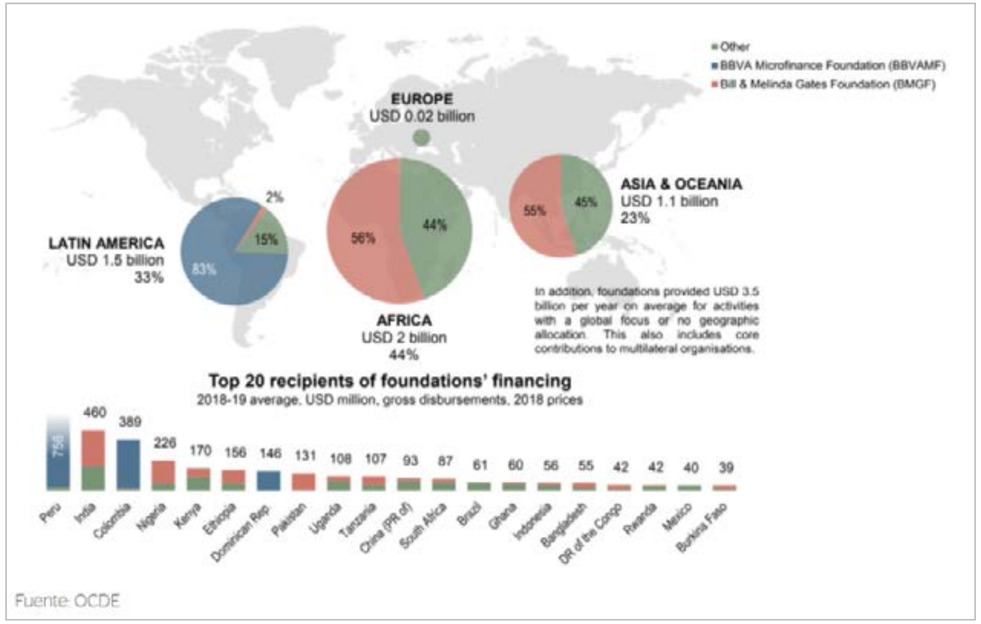
Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible





Fuente: OCDE

Enlace al sitio web de la OECD

Inicio

•

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- **ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030**

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

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

La pandemia de la COVID-19 ha causado la mayor caída de actividad económica global desde que se tiene registro. Además, el impacto ha tenido lugar de forma sincronizada en todos los países de las principales economías del mundo —a excepción de China. En este marco de paralización extraordinaria tanto de actividad como de movilidad, las emisiones de CO_2 se redujeron drásticamente en la primera parte del año. Aunque esto sólo fue temporal, ya que, en la segunda mitad, comenzaron a aumentar, para finalmente regresar a los niveles previos a la crisis.

Esto evidencia lo complicado que resulta que las emisiones globales se sitúen en línea con los objetivos fijados en el acuerdo climático de París de 2015.

En los próximos 10 años, el desafío no solo abarca la dimensión medioambiental, sino que además incluye la dimensión social. Esto se plasma en la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 que proporciona un ambicioso plan para la prosperidad, la sostenibilidad y la paz. Sus 17 objetivos interconectados pretenden no dejar a nadie atrás.

El reto de avanzar hacia sociedades descarbonizadas y de crecimiento inclusivo es inmenso

Para alcanzar estos objetivos, se ha estimado que las necesidades anuales de inversión en todos los sectores deberían ser de alrededor de seis billones de dólares. Los niveles de inversión actuales se encuentran muy lejos de la escala necesaria, por lo que, más allá de la actividad de los estados, resulta primordial el aporte que hagan el sector privado y los inversores.

Es manifiesta la gran importancia que supone movilizar los recursos de los intermediarios financieros para poder llenar esa brecha. Los activos financieros mundiales se estiman en alrededor de 200 billones de dólares, lo cual indica que la financiación está disponible. No obstante, hasta ahora la mayoría de estos recursos no se estaban canalizando hacia el desarrollo sostenible en la escala y con la rapidez necesaria.

Sin embargo, los inversores institucionales han comenzado a cambiar su enfoque, fomentando horizontes temporales a largo plazo en los mercados financieros y apoyando los esfuerzos que integran los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)[1] en los modelos de negocio. Asimismo, están fomentando la divulgación del perfil de sostenibilidad de las empresas en las que invierten, impulsando así cambios en la manera en que se gestionan las empresas.

Los factores ESG indican que una empresa es sostenible y que opera de manera responsable, aportando así valor a la sociedad

La evidencia académica muestra además que los factores ESG contribuyen a la eficiencia, la productividad, la mejora operativa y a la gestión de riesgos a largo plazo. La inversión para alcanzar objetivos asociados a los ESG proporciona valor a sus inversores, yendo más allá de los resultados tradicionales.

Los factores ESG son tradicionalmente no financieros y, a menudo, son difíciles de medir cuantitativamente. Por lo general, tienen un horizonte a medio y largo plazo y están sujetos a cambios en las regulaciones y políticas. Es un término que a menudo se utiliza indistintamente como inversión sostenible o inversión socialmente responsable.

El alcance de los factores de ESG puede variar mucho dependiendo de la industria. Las industrias que dependen en gran medida de los recursos naturales pueden, por ejemplo, tener diferentes factores de ESG o dar mayor importancia en ciertos factores que las industrias de servicios.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- **ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030**

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

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

El alcance de la inversión en ESG incluye tres aspectos principales:

- Factores medioambientales. Las empresas, a través de sus actividades de producción de bienes y servicios, pueden tener efectos externos negativos por la intensidad de su huella de carbono, el manejo de los residuos y el agotamiento de los recursos naturales. Estos impactos resultan perjudiciales para los ecosistemas, el clima y la salud humana, entre otros. La inversión que respeten estos factores ambientales, permiten proteger y minimizar los riesgos para el medio ambiente y alinear los esfuerzos por conservar los recursos naturales.

Algunos ejemplos son la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, una menor huella de carbono, la protección de la biodiversidad y de los recursos hídricos o una considerable disminución de la deforestación. El cumplimiento de las regulaciones y acuerdos sobre contaminación, conservación y gestión de recursos como la gestión del agua y residuos y las prácticas de ahorro de energía, son claves para monitorear el impacto de las empresas y de las inversiones en el medioambiente.

- Factores sociales. El alcance social de la inversión en ESG se refiere al impacto positivo y a las oportunidades que una empresa puede generar al relacionarse con su entorno social, así al gestionar cualquier riesgo social. Estos factores afectan la forma en que utilizan su influencia para beneficiar a la sociedad y cómo ésta, a su vez, percibe a la empresa y su reputación.

Estos factores pueden aplicarse más específicamente a distintos aspectos sociales dentro de la empresa, como las relaciones entre ésta y sus trabajadores, implementando prácticas y estándares de trabajo seguros o favoreciendo la diversidad e igualdad. Estos factores, que deben reflejarse en los valores de la empresa, incluyen la evaluación de su impacto en la sociedad.

Finalmente, aunque no por ello menos importantes, están aquellas inversiones que fomentan la inclusión de segmentos de la sociedad excluidos en la provisión de bienes y servicios como puede ser; finanzas, salud, conectividad y digitalización, etc. La clave está en crear soluciones de mercado oportunas y accesibles, que sean sostenibles en el tiempo y que realmente ayuden a estos segmentos excluidos.

- Factores de gobernanza. Incluyen un sistema de procesos y procedimientos que permiten administrar adecuadamente una organización. Estos factores favorecen una estructura organizativa clara, con líneas de responsabilidad bien definida, transparente y coherente, y con procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de riesgos.

En la actualidad, es vital para cualquier compañía cumplir con una serie de parámetros sostenibles

E Ambiental
Environmental

Proteger y minimizar los riesgos para el medioambiente y alinear los esfuerzos por conservar los recursos naturales.

S Social
Social

Distintos aspectos sociales de una empresa, como la relación con los trabajadores, favoreciendo la diversidad e igualdad; así como la inclusión de segmentos vulnerables.

G Gobierno
Governance

Sistema de procesos y procedimientos que permiten administrar adecuadamente una organización.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Formación a clientes
- Contribución a los ODS
- **ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030**

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

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Además, sirven de guía para observar normas y reglamentos (propios y externos); actuar de acuerdo con las directrices estratégicas, misión, visión y valores; mejorar la eficiencia económica; garantizar la sostenibilidad a largo plazo; reforzar la confianza de los grupos de interés y promover una cultura de rendición de cuentas, comportamiento ético y transparente e independencia de la gestión.

Se constituyen además como un factor de gobernanza de las iniciativas ESG que se desarrollan en las empresas, fomentándolas.

Estas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza se están convirtiendo en un tema crucial para la sociedad, los responsables políticos, los reguladores y los académicos. El fomento de una inversión sostenible y socialmente responsable es un punto primordial en la agenda de empresas e inversores de largo plazo, y hacen que la brecha entre las necesidades establecidas en la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y la realidad se pueda ir cerrando.

Alineados con indicadores ESG

En la FMBBVA y en sus entidades



En el caso de Fundación Microfinanzas BBVA y de nuestras entidades, la dimensión social se encuentra en el núcleo de nuestra razón de ser y de nuestras acciones. Esto está en línea con nuestra misión: impulsar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas. Nuestros clientes y público objetivo tienen bajos ingresos y un acceso limitado o inexistente al sistema financiero. Además, son los más expuestos a los impactos de un cambio climático que amenaza con tener consecuencias devastadoras en sus vidas.

En este sentido, nuestra actuación está dirigida a mitigar los factores de exclusión financiera y social, así como a dotar a esta población de un conjunto de productos que les permita aumentar su resiliencia frente al cambio climático, mejorar su interacción con el medio ambiente y sus condiciones de vida. Todo ello en un marco de gobernanza que vela por el cumplimiento de nuestra misión y principios éticos y establece conductas adecuadas, que fomenta la diversidad, la igualdad y mejores prácticas laborales, y que imprime la menor huella de carbono posible en nuestra actuación.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Educación a clientes
- Contribución a los ODS
- **ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030**

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

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Social-clientes

Inclusión

Bancarizados

33%
emprendedores

nuevos que contratan un crédito por primera vez en el sistema financiero formal (excl. Chile).

Desplazados

Migrantes y refugiados
44.144

Total clientes a 31 diciembre 2020 en Colombia y Panamá

Salud financiera

Ahorro

2.399.909
clientes

con productos de ahorro. (31 diciembre 2020).

Formación

401.648
personas

reciben formación -41% vs. 2019.

Desarrollo

Crecimiento negocio

52%
mejoran la renta

Emprendedores atendidos que en 2020 mejoran su renta.

Empleo

171.883
personas contratadas

El 16% de nuevos emprendedores contrata algún empleado.

Multidimensionalidad

Vivienda y saneamiento

48.536
clientes

cuenta con productos de mejora de vivienda y saneamiento en Colombia, Perú, República Dominicana y Panamá. (31 diciembre 2020).

Salud

82.268
clientes

Reciben seguros de salud y asistencias médicas en Colombia, Perú, Chile y Panamá.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
• Actividad institucional
• Reconocimientos
• Velando por las personas
• Educación a clientes
• Contribución a los ODS
• **ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030**
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

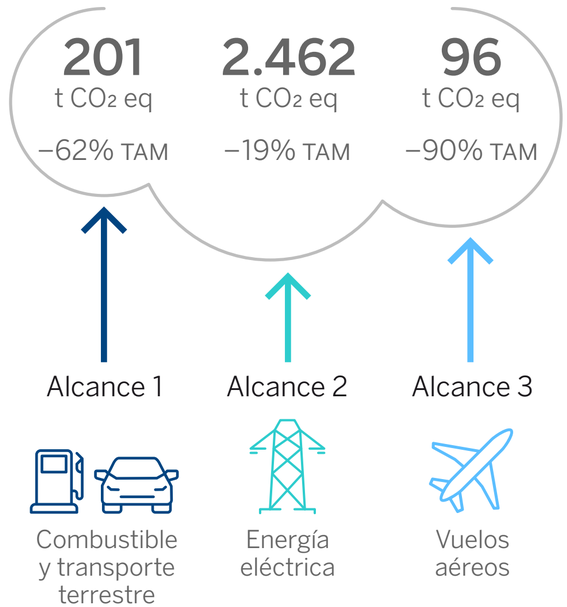
ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Medioambiente

Huella de carbono

0,36 t CO_2 eq
por empleado

	2018	2019	2020
Total t CO_2 eq	**5.002**	**4.537** −9% TAM	**2.759** −39% TAM



El cálculo de la huella de carbono comprende:

Alcance 1: Incluye las emisiones directas procedentes de las actividades de las entidades del Grupo FMBBVA.

Alcance 2: Las emisiones indirectas generadas por las centrales eléctricas para abastecer de energía a las entidades del Grupo FMBBVA.

Alcance 3: El resto de las emisiones indirectas consecuencia de las actividades que ocurren en fuentes que no son propiedad de las entidades del Grupo ni están controladas por ella. Por ejemplo, los viajes aéreos.

Productos verdes

14.544
Clientes



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Educación a clientes
- Contribución a los ODS
- **ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030**

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

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Gobierno

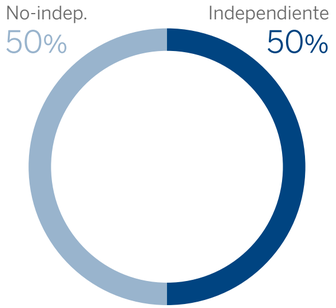
Independencia

Separación

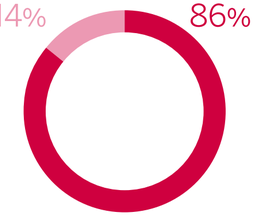
Presidente | CEO

Aplica a los consejos de todos los países

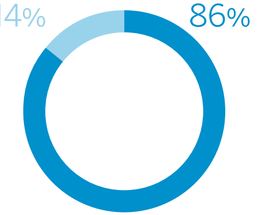
FMBBVA Patronato



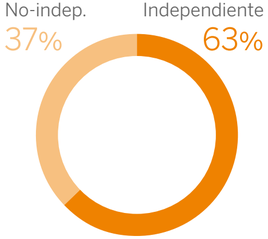
Bancamia Consejo



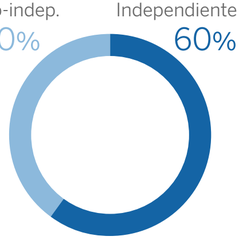
Financiera Confianza Consejo



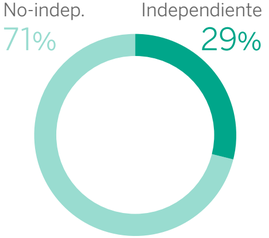
Banco Adopem Consejo



Microserfin Consejo



Fondo Esperanza Consejo

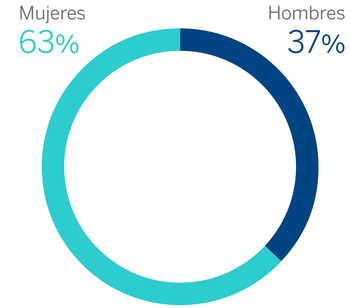


Diversidad

3 nacionalidades

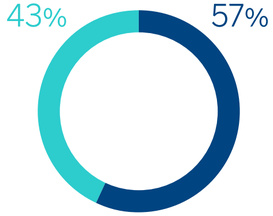
en promedio en cada consejo/ patronato

FMBBVA Patronato

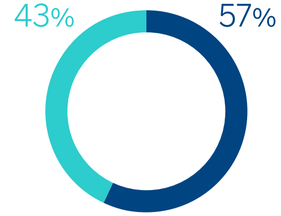




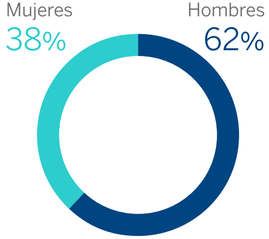
Bancamia Consejo



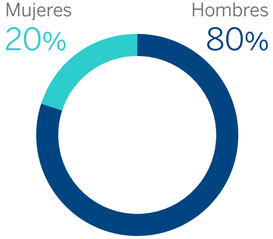
Financiera Confianza Consejo



Banco Adopem Consejo



Microserfin Consejo



Fondo Esperanza Consejo



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción
- Actividad institucional
- Reconocimientos
- Velando por las personas
- Educación a clientes
- Contribución a los ODS
- **ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030**

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

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

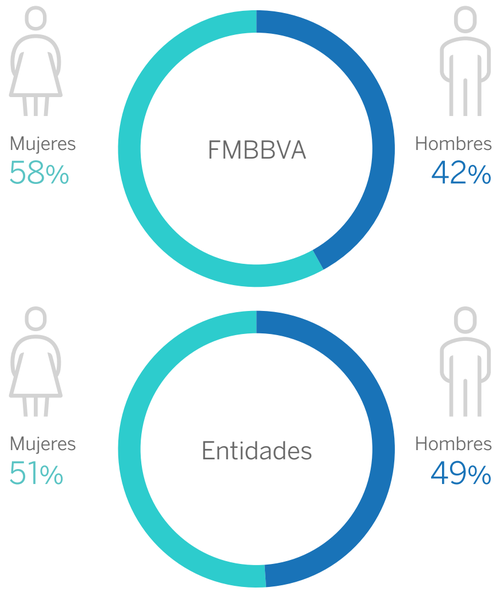
Social–empleados

Diversidad

Edad/nacionalidades

	FMBBVA	Entidades
Edad media	**43 años**	**34 años**
Nacionalidades	**12**	**17**

Género

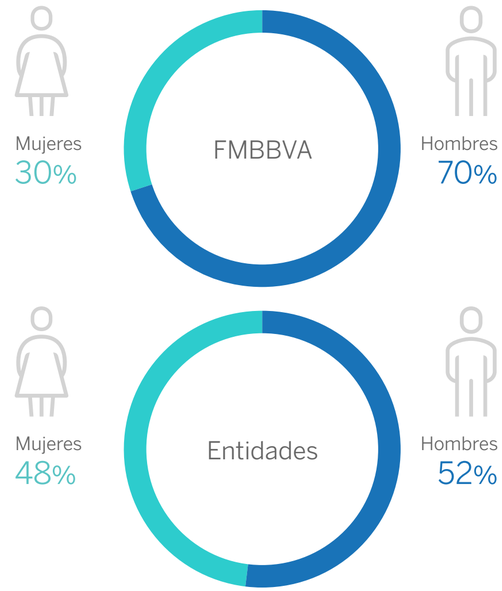


Otros

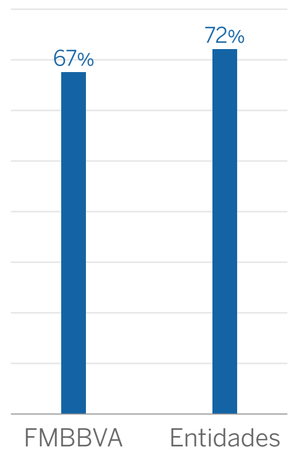
Número de empleados/rotación

	FMBBVA	Entidades
Nº empleados	**48**	**7.609**
Rotación	**–4%**	**–9%**

Mujeres directivas



Formación



ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Indicadores ESG · 2020

Ambientales (E)	Medidas	FMBBVA	Agregado	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Emprende Microfinanzas
Huella de carbono									
Emisiones CO_2 (Alcance 1)	Tn CO_2e	4,31	196,90	2,01	70,14	110,43	0,55	13,77	—
Emisiones CO_2 (Alcance 2 – *market based)*	Tn CO_2e	17,27	2.461,80	681,10	431,19	1,224,53	52,15	72,82	—
Emisiones CO_2 (Alcance 3)	Tn CO_2e	31,83	63,68%	12,61	19,44	4,83	19,96	6,84	—
Total **huella**	Tn CO_2e	36,14	2.722,38	695,72	520,78	1,339,79	72,66	93,43	—
Emisiones CO_2 por empleado	Tn CO_2e/FTE	0,75	0,36	0,22	0,23	1,05	0,34	0,17	—
Oferta verde									
Nº clientes con créditos verdes	% s/total		10.116	1.162	8.093	861	—	—	—
Nº clientes con seguros climáticos	Nº		4.428	4.428	—	—	—	—	—

Sociales (S) - Empleados	Medidas	FMBBVA	Agregado	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Emprende Microfinanzas
Empleados									
Nº empleados	FTE	48	7.609	3.195	2.302	1.280	216	544	72
% empleados que han recibido formación	%	67%	72%	97%	92%	2%	96%	5%	1%
Diversidad									
Mujeres	%	58%	51%	52%	46%	43%	57%	83%	68%
Edad media	Años	43	34	33	33	36	33	34	39
Antigüedad media	Años	7	6	6	5	7	5	5	8
Nacionalidades	Nº	12	17	6	3	3	5	6	2
Movilidad laboral									
Total directivos/Total empleados	%	20,8%	0,8%	0,3%	0,4%	1,6%	4,6%	1,3%	5,6%
Mujeres directivas/Total mujeres	%	10,7%	0,7%	0,2%	0,4%	2,0%	3,2%	0,9%	4,1%
Hombres directivos/Total hombres	%	35,0%	0,9%	0,3%	0,5%	1,4%	6,5%	3,2%	8,7%
Rotación de empleados*	%	–4%	–9%	–9%	–5%	–14%	–19%	–12%	–26%
Mujeres directivas	%	30%	48%	44%	40%	52%	40%	57%	50%
Código de conducta		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canal de actitud responsable		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* (Entradas - salidas)/(promedio de Empleados 2019 y 2020).

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Indicadores ESG · 2020

Sociales (S) - Clientes*	FMBBVA	Agregado	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Emprende Microfinanzas
Escala								
Nº clientes netos	2.612.144	1.422.185	683.166	381.746	14.468	106.583	3.996	
Vulnerabilidad								
Nº clientes con crédito	837.947	295.908	253.489	163.503	14.468	106.583	3.996	
% nuevos clientes bancarizados	33%	29%	29%	72%	19%	—	—	
% emprendedores pobres económicamente	31%	32%	29%	19%	19%	54%	—	
% emprendedores vulnerables económicamente	81%	84%	72%	81%	82%	91%	—	
% mujeres	60%	54%	54%	67%	43%	80%	—	
% rural	32%	44%	20%	41%	44%	11%	—	
% educación primaria a lo sumo	38%	47%	16%	48%	32%	31%	—	
% migrante & desplazado	44.144	44.116	—	—	28	—	—	
Salud financiera								
Nº clientes con productos de ahorro	2.399.909	1.409.287	616.448	374.174	—	—	—	
Personas que han recibido educación financiera	401.648	248.809	49.808	56.708	5.988	40.335	—	
Desarrollo del negocio								
% emprendedores que mejoran la renta	52%	61%	42%	51%	—	—	—	
% clientes que tienen +3 ciclos de crédito	64%	59%	55%	74%	54%	83%	—	
Multidimensionalidad								
Nº clientes con productos de mejora de vivienda	40.443	2.449	26.486	10.631	877	—	—	
Nº clientes con créditos educativos	2.993	8	2.543	442	—	—	—	
Nº clientes que contratan seguros de salud	82.268	26.479	45.279	—	4.311	6.199	—	
% clientes que generan empleo	15%	16%	15%	20%	30%	6%	—	
Canalización Bonos del Estado								
Nº beneficiarios	470.250	270.000	196.736	3.514				
Bancarizados	57%	100%	—	—				
Monto desembolsado (USD miles)	117.441	76.060	39.085	2.296				

* Datos sobre clientes vigentes a 31.12.2012. Exceptuando clientes bancarizados. Éstos son clientes nuevos del año, que entran por primera vez en el sistema financiero formal.
En vulnerabilidad, los porcentajes son sobre clientes de crédito.
El % de personas que generan empleo también es de clientes con crédito.

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Indicadores ESG · 2020

Gobierno (G)	FMBBVA	Agregado	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Emprende Microfinanzas
Gobernanza								
Código de gobierno corporativo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reglamentos funcionamiento Patronato / Consejo y comités	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Capacitación anual	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Memoria de actividad y evaluación anual	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Diversidad								
Nº de miembros	8		7	7	8	5	7	4
Nacionalidades	3		3	4	2	3	2	2
Mujeres	63%		43%	43%	38%	20%	0%	0%
Chairwoman	100%	33%						
CEO		20%						
CFO		67%						
Edad								
< 50	—		—	—	13%	20%	14%	—
51-60	25%		29%	29%	38%	60%	43%	50%
61-70	50%		71%	57%	38%	20%	43%	50%
> 70 años	25%		—	14%	13%	—	—	—
Perfil								
Administración y alta dirección	88%		100%	100%	100%	100%	86%	100%
Finanzas y riesgos	88%		86%	71%	75%	80%	57%	75%
Sector microfinanciero	63%		100%	86%	88%	100%	100%	100%
Gestión del talento	75%		43%	71%	38%	40%	43%	50%
Tecnología y Procesos	38%		29%	43%	13%	40%	14%	50%
Desarrollo	75%		29%	57%	25%	60%	57%	50%

ESG: Un camino sostenible e inclusivo al 2030

Indicadores ESG · 2020

Gobierno (Continuación)	**FMBBVA**	Agregado	**Bancamía**	**Financiera Confianza**	**Banco Adopem**	**Microserfin**	**Fondo Esperanza**	**Emprende Microfinanzas**
Independencia								
Separación presidente y CEO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Condición de independiente	50%		86%	86%	63%	60%	29%	0%
Comités presididos por independientes	—		100%	100%	100%	75%	33%	0%
Años en el cargo								
< 5 años	37%		57%	14%	25%	80%	0%	25%
6-10 años	13%		29%	57%	75%	20%	100%	25%
> 10 años	50%		14%	29%	0%	0%	0%	50%
Ejercicio del cargo								
Asistencia	100%		99%	99%	100%	88%	93%	95%
Remuneración asistencia consejos / Patronato (USD)	—		600	600	1.500	400	350	350
Remuneración asistencia comités (USD)	—		300	300	750	200	200	200

Inicio
•
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

Contexto macroeconómico. **Latinoamérica: un desplome histórico**

Pandemia[2]

América Latina ha sido una de las regiones del mundo más afectadas por el coronavirus, tanto por el número de casos como por fallecimientos. En los países en los que operan las entidades pertenecientes a la Fundación Microfinanzas BBVA (en adelante *footprint*[3]*),* se han registrado en 2020 alrededor de 3.684.460 casos.[4] Es decir, el 23,7% del total de casos de Latinoamérica, con una ratio de 31.189 casos por millón de habitantes.

Aunque en el *footprint* sólo vive el 1,5% de la población mundial, a diciembre de 2020, se concentraban en él el 4,4% de los contagios acumulados de la COVID-19 y el 5,8% de las muertes causadas por esta enfermedad a nivel mundial y equivale al 20,5% del total de defunciones ocurridas en América Latina. Los datos muestran una ratio de 879 fallecidos por millón de habitantes, similar a lo registrado en Europa y en Estados Unidos.

Sin embargo, a pesar de contar con mejores factores demográficos contra la pandemia —poblaciones más jóvenes, tasas de obesidad más bajas y sistemas inmunológicos más entrenados— estas ventajas no se vieron reflejadas en una menor mortalidad, sino que se acusó la debilidad de los sistemas de salud.

Mientras que en los países de la OECD existían 506 camas hospitalarias por cada 100 mil habitantes a comienzos de la pandemia, en los países del *footprint,* la ratio era de 174 camas. Esta diferencia se agudiza a medida que los cuadros de salud se complican. En los países de la OECD existen 16 camas de UCI (unidad de cuidados intensivos) por cada 100 mil habitantes, frente a una ratio de 7 camas en los países del *footprint*.

Aunque en el footprint *sólo vive el 1,5% de la población mundial, a diciembre de 2020, se concentraban en él el 20,5% del total de defunciones ocurridas en Latinoamérica*

Países de la OECD	Países del *footprint*
506 **camas** hospitalarias	174 **camas** hospitalarias
16 **camas** UCI	7 **camas** UCI

cada 100.000 habitantes

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

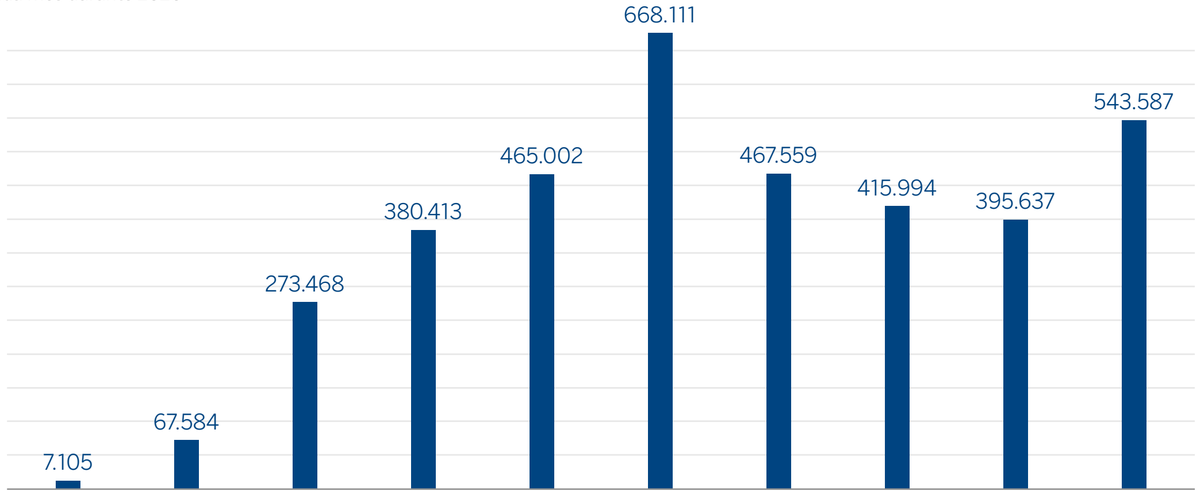
El primer caso confirmado de la COVID-19 en el *footprint* tuvo lugar el 1 de marzo 2020 en la República Dominicana, y en los días siguientes se comenzaron a reportar otros en los demás países. Según avanzaban los casos, y siguiendo las experiencias puestas en marcha en distintos países europeos y China, se comenzaron a aplicar medidas de contención, decretándose estados de emergencia que comenzaron con un cerco sanitario alrededor de las áreas afectadas y que posteriormente se ampliaron a nivel nacional.

En el conjunto de países del *footprint* la paralización de actividades y de circulación de personas en la segunda mitad de marzo fue, en promedio, del 56% y en abril del 63%. A pesar de la introducción de medidas de aislamiento social para contener la velocidad de los contagios, y de las medidas orientadas al fortalecimiento de los sistemas de salud, éstos se vieron desbordados.

Las condiciones previas de fuerte informalidad en el mercado laboral y de alta densidad demográfica en las zonas de mayor concentración de población vulnerable en las grandes ciudades, además de la ausencia de una estrategia integral para las pruebas diagnósticas y de un seguimiento de casos positivos, contribuyeron al fracaso en la contención de la propagación del virus en la primera etapa y al desbordamiento del sistema de salud.

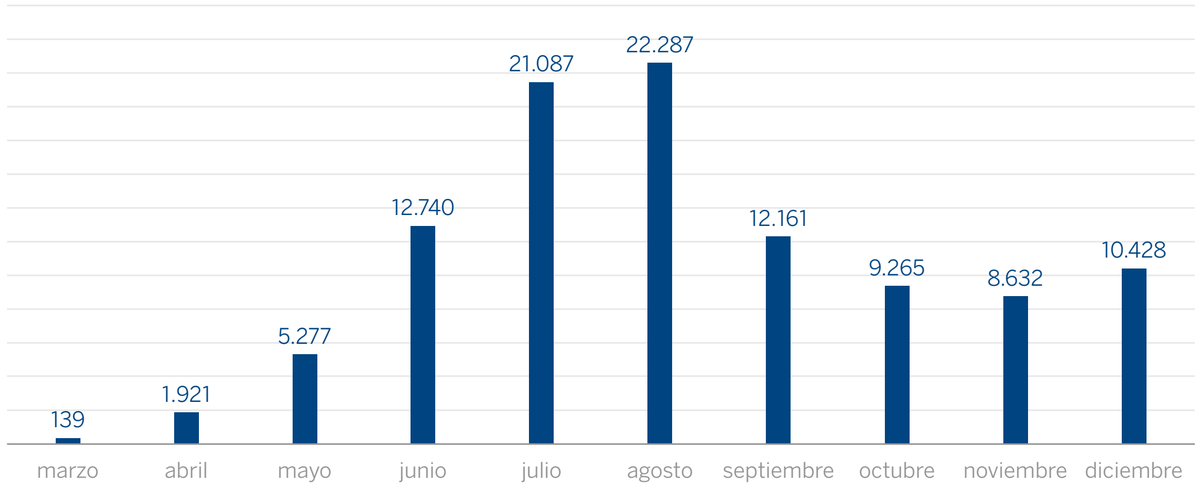
COVID-19, casos positivos en el *footprint**

En cada mes durante 2020



Fallecidos por COVID-19 en el *footprint**

En cada mes durante 2020



* Fuente: MINSA diversos países.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

En una primera fase, las medidas de apoyo económico puestas en marcha fueron demasiado tímidas para algunos países y se introdujeron tarde en la mayoría de ellos, haciendo que las medidas de restricción a la movilidad fueran menos efectivas debido a la imperiosa necesidad de generar ingresos que tenían los segmentos de población mencionados. En dicha fase, como media, se registraron 20 puntos de diferencia de mayor movilidad con respecto a los países europeos.

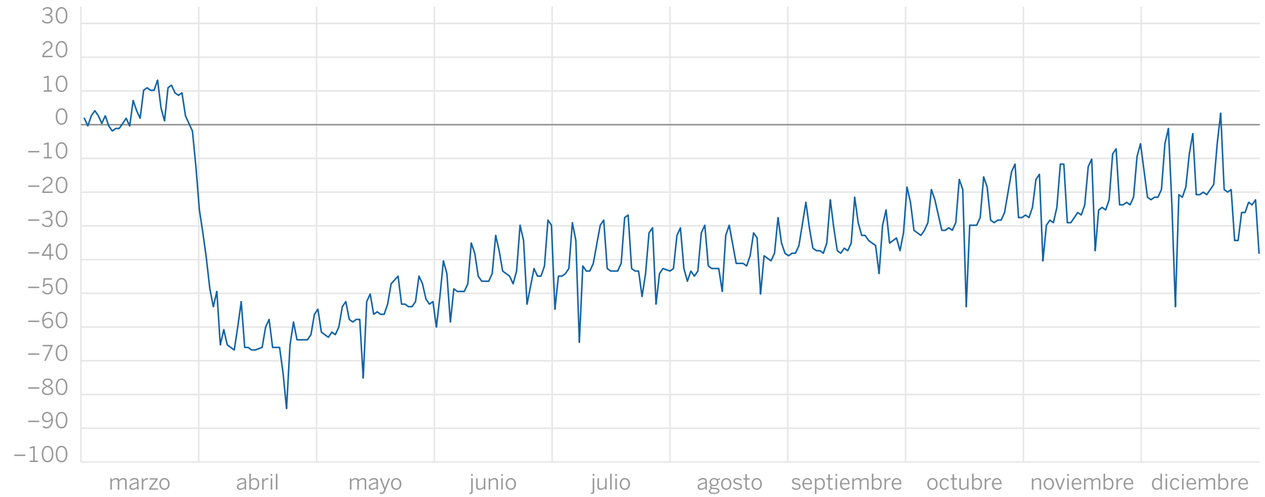
Sin embargo, a medida que las políticas se fueron haciendo más restrictivas y se profundizó el cerco sobre la actuación de los ciudadanos, se produjeron dos efectos: la paralización de las actividades y, consecuentemente, un fuerte impacto sobre la economía y el empleo, tanto en la producción de bienes y servicios como en la demanda de estos.

Al igual que ha ocurrido en otros países, la epidemia ha continuado en distintas oleadas, dependiendo de si se permitía o se restringía la movilidad, y de la apertura o restricción de actividades.

Cuando las restricciones a la movilidad desaparezcan y aflore buena parte del desempleo que se encuentra represado, el sector informal podría volver a convertirse en el amortiguador del mercado laboral —Ver sección *Empleo*

Movilidad en el *footprint**

En cada mes durante 2020



Economía[5]

2020 pasará a la historia cómo uno de los peores años de la economía del último siglo, donde se conjuraron simultáneamente en toda la región una crisis sanitaria sin precedentes, que indujo a serias restricciones de movilidad, y a la paralización de actividades para frenar el nivel de contagios. Esto afectó el normal funcionamiento de establecimientos productivos, generando una fuerte caída en el ritmo de crecimiento de la economía, con impactos en lo social y productivo que perdurarán en el medio plazo.

A partir de la expansión de la pandemia, la aversión al riesgo aumentó de manera acusada en los mercados financieros internacionales, por lo que la cartera de los inversores viró hacia activos refugio. Posteriormente, parte de esta aversión se ha visto parcialmente mitigada tras la reacción global de los principales bancos centrales ante la pandemia.

Los bancos centrales de la región apelaron de forma generalizada a la reducción de los tipos de interés de política monetaria. Algunos la han acompañado con medidas para la compra de activos, apoyo al crédito y suministro de liquidez, tanto en dólares como en moneda local en los mercados financieros nacionales.

* Fuente: Google Community Mobility Reports. Cálculos FMBBVA.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

Para contrarrestar la notable depreciación de las monedas de la región a comienzos de año, los bancos centrales también han adoptado medidas destinadas a estabilizar el tipo de cambio.

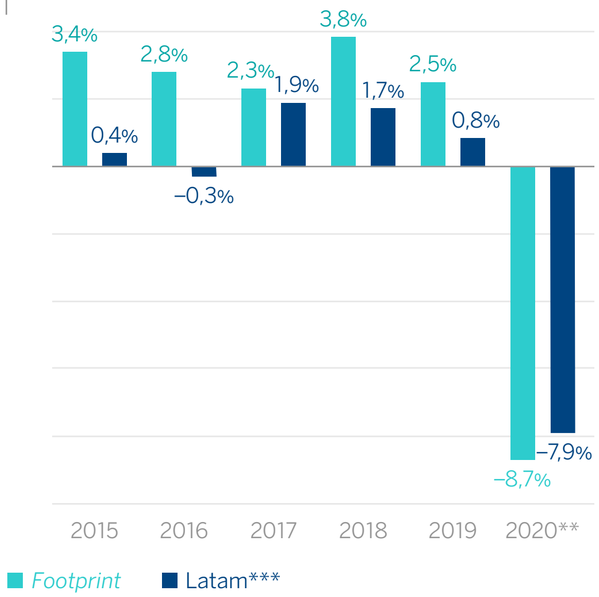
En este marco, la economía de la región[6] cayó un 7,9% anual. El carácter global y sincronizado de la pandemia y de la paralización de actividades, la fuerte contracción del comercio internacional y el endurecimiento de las condiciones financieras, generaron un colapso generalizado de la actividad económica.

Tras una profunda contracción en marzo y abril, según se iban levantando los confinamientos la actividad empezó a recuperarse gradualmente. A medida que las empresas y consumidores se fueron adaptando a las prácticas de distanciamiento social, se introdujeron importantes políticas de apoyo y la actividad mundial fue fortaleciéndose, comenzando a recuperarse en términos intermensuales. Ésta no es una recesión normal, en gran medida ha sido autoimpuesta con el fin de frenar la propagación del virus.

En las economías de los países del *footprint* operaron los mismos factores que impactaron al resto de la región, haciendo que la caída de la actividad fuera del 8,7%.[7]

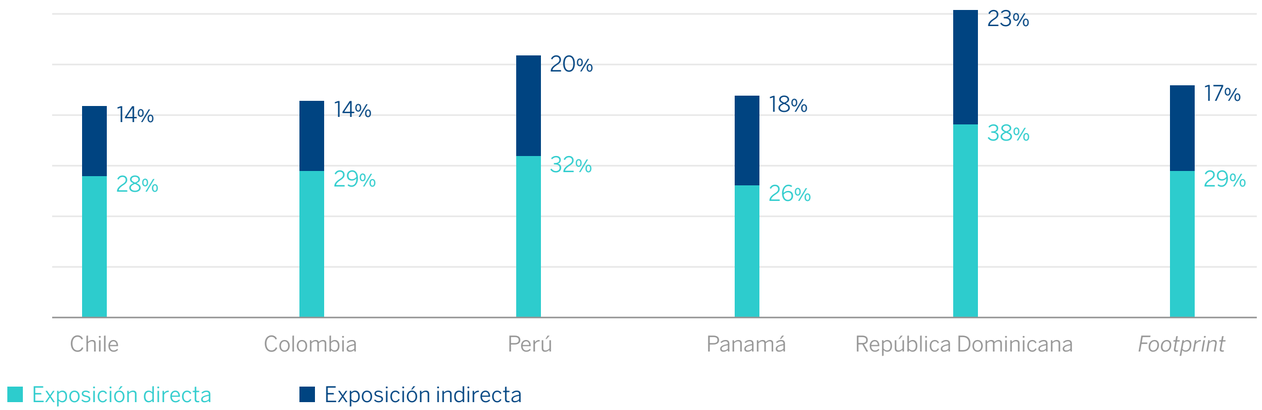
Crecimiento real del PIB*

Variación



Peso de sectores con contacto social

Exposición por contacto directo



La huella de la paralización de actividades fue más acusada en los sectores de contacto social intensivo como el comercio mayorista y minorista, el transporte y almacenamiento, los servicios de alojamiento y alimentación, la educación, las artes y el entretenimiento.

En el *footprint* la exposición sectorial directa, por contacto intensivo,[8] agrupa al 46% de los sectores, tanto de forma directa como indirecta.

Si bien la actividad de los tres últimos trimestres del año se situó de media un 10,9% por debajo del nivel alcanzado en el mismo período del año anterior, la dinámica inter-trimestral mostró que la recuperación estuvo en línea con el levantamiento gradual de las medidas de control sanitario, los planes económicos de apoyo a los ingresos de los hogares y el retiro de una parte de los fondos previsionales.

* Varias fuentes nacionales. Cálculos FMBBVA.

** Estimación FMBBVA.

*** Excluye Venezuela.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

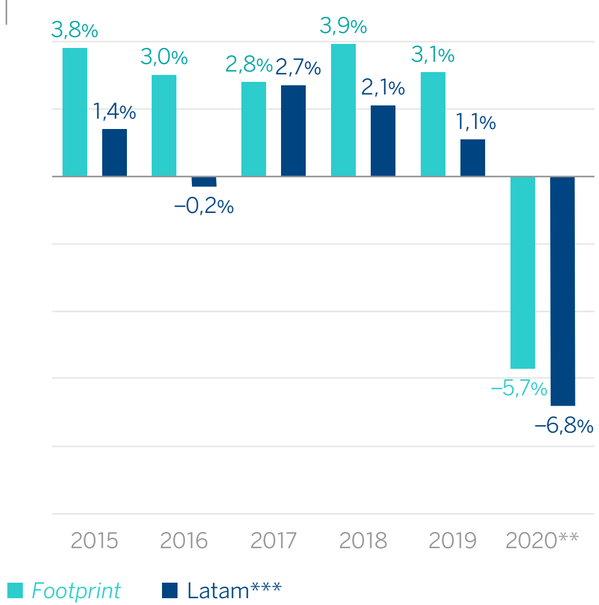
En el segundo trimestre la contracción de la actividad, en términos inter-trimestrales y ajustados estacionalmente, fue del 11%, mientras que en el tercer y cuarto trimestre mostraron ya una recuperación del 7,5% y 6,1%, respectivamente.

La crisis sanitaria también provocó efectos adversos en la oferta, ya que las medidas de salud pública conllevaron el cierre total o parcial de numerosas empresas. El resultado fue una contracción del 10,8% en el sector de comercio y del 32,3% en actividades de restauración y hostelería. Por su parte, la actividad manufacturera se contrajo un 12,7% y la construcción un 17,6%. Estos dos últimos sectores se vieron afectados por las restricciones que sufrieron las cadenas de insumos y por las dificultades de movilidad.

Por su parte, el deterioro de los términos de intercambio[9] ha generado fuertes impactos en los ingresos de las economías debido su dependencia de las exportaciones. La contracción de la demanda mundial, en particular la de China, uno de los mayores consumidores e importadores de *commodities*, jugó un papel destacado en la disminución de los precios en la primera mitad del año.

Consumo*

Variación real



El desplome de la actividad económica en 2020 fue de tal magnitud que, al cierre del año, se había producido un retroceso de siete años en el nivel de ingresos por habitante

Debido a la disminución de la demanda internacional y a la interrupción de las cadenas de suministro, los volúmenes de exportación de bienes y servicios se redujeron un 13%. Sin embargo, el descenso de la actividad interna hizo que las importaciones cayeran un 18%, mejorando la balanza comercial.

El desplome de la actividad económica es de tal magnitud que, al cierre de 2020, el PIB per cápita del *footprint* era similar al de 2013. Es decir, se produjo un retroceso de siete años en el nivel de ingresos por habitante, algo inédito en la historia reciente.

En lo relativo a la demanda, la carencia o disminución de ingresos de los trabajadores a los que las circunstancias impidieron realizar con normalidad sus tareas y el aumento del desempleo, afectaron el consumo. El consumo privado se contrajo en un 5,7%. La reducción del flujo de caja de las empresas, junto con el aumento de la incertidumbre, se reflejó en una fuerte reducción de la inversión, hundiéndose la de origen privado en un 18,2%.

La conjunción de estos dos efectos se plasmó en una menor demanda interna, efecto parcialmente compensado por las exportaciones netas. La notable contracción de la demanda interna de las economías, que ya había mostrado debilidad durante 2019, fue del 10,9%.

* Varias fuentes nacionales. Cálculos FMBBVA.

** Estimación FMBBVA.

*** Excluye Venezuela.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

La demanda interna acusó bajadas en todos sus componentes. El consumo de los hogares disminuyó, explicado por el menor gasto en bienes y servicios. Por su parte, la inversión se redujo debido a la caída de la formación bruta de capital fijo (FBCF), fundamentalmente en construcción y otras obras y, en menor medida, en maquinaria y equipos.

Las políticas fiscal y monetaria jugaron un rol crucial para la reactivación en el *footprint* en el segundo semestre del año. La primera lo hizo a través de transferencias, subsidios y garantías para programas de crédito. Por su parte, la política monetaria se tornó altamente expansiva, incentivando el crédito privado gracias a una rápida reducción —a mínimos históricos— de sus tipos de interés de referencia y a una amplia gama de medidas de garantía y de inyecciones de liquidez.

El hundimiento de la actividad en el año generó una importante brecha negativa de producto.[10] Una brecha negativa de producto ocurre cuando el producto efectivo es menor de lo que una economía podría producir a plena capacidad. Una baja demanda y, consecuentemente, menores precios denotan una capacidad ociosa[11] en la economía.

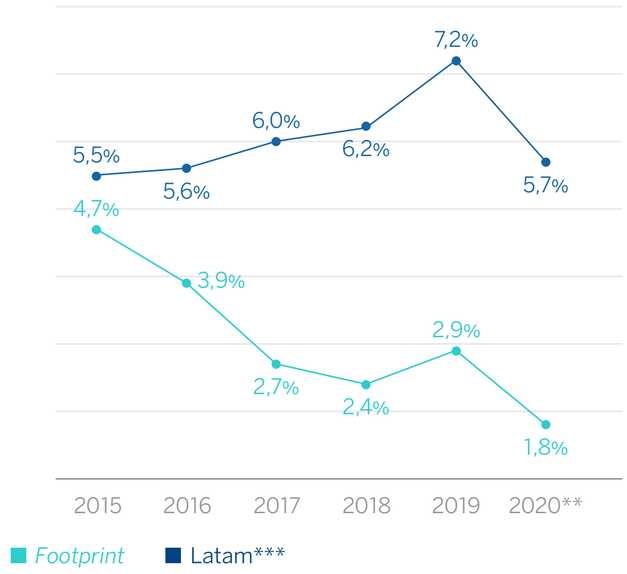
Dada la capacidad económica ociosa, la inflación descendió y se sitúo por debajo de la meta fijada para 2020 por muchos países. El amplio impacto de la deflación asociado a una actividad deprimida y al moderado nivel de los precios de las materias primas, compensó la presión inflacionaria del *shock* de la oferta y de las depreciaciones de la moneda, ocurridas en las principales economías.

En este entorno, durante 2020, la inflación promedio de América Latina[12] experimentó una caída de 1,5 puntos porcentuales con respecto a 2019, cerrando el año en un 5,7%. Por su parte, en el *footprint* la inflación se situó en un 1,8%, el nivel más bajo en la historia de la data, con fuertes caídas en todos los países a excepción de República Dominicana, donde se registró un alza. Consecuentemente, las tasas de política monetaria se redujeron a mínimos históricos en todos los países, producto de las fuertes holguras en la brecha del producto.

En el footprint *la inflación sufrió fuertes caídas en todos los países menos en República Dominicana, situándose en un 1,8%, el nivel más bajo en la historia de la data*

Inflación*

Variación



* Varias fuentes nacionales. Cálculos FMBBVA.

** Estimación FMBBVA.

*** Excluye Venezuela.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

Empleo[13]

En América Latina, la tasa promedio de desempleo pasó del 7,9% en 2019 al 11,6% en 2020.[14] Ésta se vio atenuada por el significativo número de personas que salió de la fuerza de trabajo, es decir, que dejó de buscar empleo. Esto, de hecho, ha generado una subestimación de la tasa de desocupación, tanto por la caída de las tasas de participación como de ocupación.

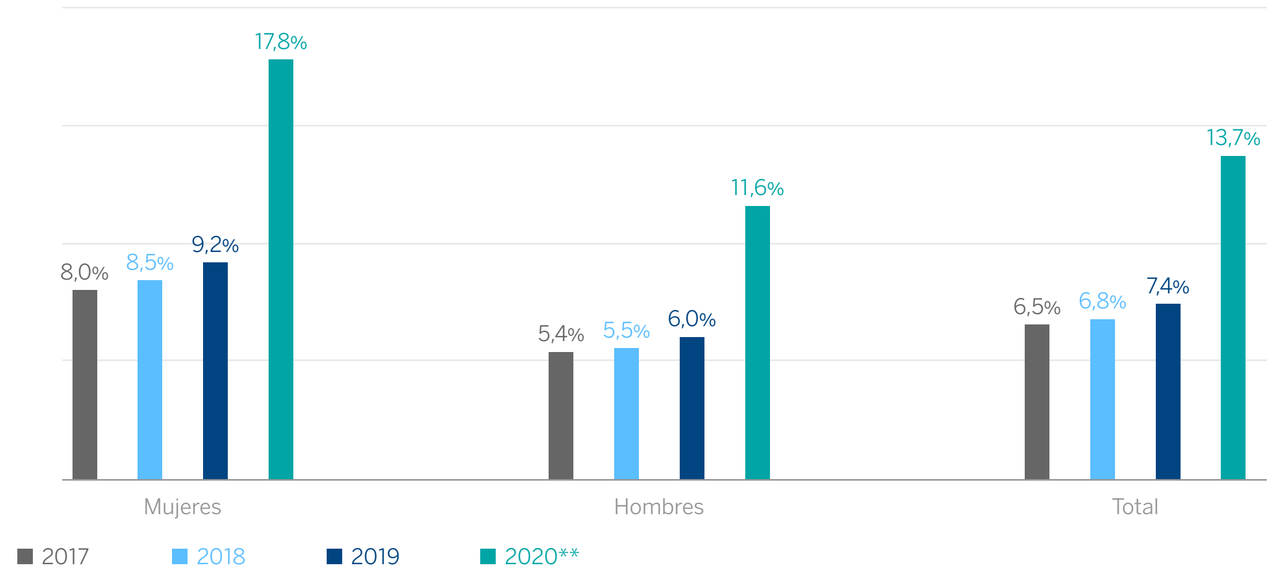
Gran cantidad de personas prefirió pasar a una situación de inactividad antes que buscar empleos 'fantasmas' que la pandemia había eliminado, y esto contribuyó a moderar el efecto sobre la tasa de desempleo.

La tasa de participación se redujo en 5,4 puntos porcentuales, mientras que la de ocupación lo hizo en 6,1 puntos. Esto implica que se perdieron cerca del 12% de los puestos de trabajo de la región, situando a numerosas personas fuera de la fuerza laboral.

Otro elemento que ha frenado una mayor pérdida de empleo en el corto plazo ha sido el mantenimiento de los vínculos laborales. Esto se ha logrado a través de sistemas de suspensiones temporales de los contratos de trabajo compensadas por algún tipo de prestación o subsidio.

Desempleo*

% de la población económicamente activa



Si no se hubiera mantenido este grupo que se salió de la fuerza laboral, y no se hubieran implantado políticas vinculadas para sostener el empleo y los ingresos, la tasa de desempleo habría sido del 21,2%.

En el *footprint* operaron los mismos factores, a pesar de lo cual, la tasa de desempleo se incrementó en 6,3 puntos porcentuales, ubicándose en un 13,7% en 2020. Esto es producto de un deterioro del mercado laboral en todos los países, especialmente en Panamá, Colombia y Perú y, en menor medida, en República Dominicana y Chile.

Todos los países han mostrado ser vulnerables al *shock* de la COVID-19 debido a la reducida proporción de trabajadores empleados en actividades en las que el trabajo a distancia es factible.

Si desde el principio de la pandemia no se hubieran implantado políticas para sostener el empleo y los ingresos, la tasa de desempleo habría alcanzado el 21,2%

* Varias fuentes nacionales. Cálculos FMBBVA.

** Estimación FMBBVA.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

Al cierre del primer semestre, 5,4 millones de personas adicionales entraron en desempleo. No obstante, la salida de 4,7 millones de la población activa por la caída de la tasa de participación, la paulatina recuperación de actividades en el segundo semestre y las medidas adoptadas para el mantenimiento del empleo, permitieron cerrar el año con 3,5 millones de nuevos desempleados, siendo el total del año de 7,3 millones de personas en situación de desempleo. Si se hubiera mantenido la tasa de participación de 2019, la tasa de desempleo se habría ubicado en un 22,6%.

La tasa global de participación disminuyó 5,3 puntos porcentuales, pasando del 65,9% al 60,6%. Asimismo, se registró una brecha de 23,6 puntos entre hombres y mujeres, situándose su participación en un 72,7% y un 49,1% respectivamente, es decir, una ligera ampliación respecto al nivel alcanzado en 2019. Si bien la reducción de la tasa de participación ha sido similar entre hombres y mujeres, en términos relativos ha tenido más peso entre las mujeres por su menor tasa de participación previa.

El número de mujeres ocupadas en trabajos que requieren más interacción personal, como el comercio minorista, la hostelería, el cuidado de personas y el turismo, es muy superior al de los hombres, estando menos sujetas a realizar sus actividades laborales mediante el teletrabajo, por lo que son más propensas a quedar desempleadas.

La sobrerrepresentación del empleo femenino en los sectores donde se produce mayor contacto físico, y por ende donde existe mayor riesgo de contagio del virus, representa alrededor del 65% del empleo de las mujeres.

Ellas también tienden a hacer más trabajo doméstico no remunerado que los hombres, situación que se ha agudizado durante la pandemia. Durante este periodo, el trabajo de atención no remunerado ha aumentado: los niños están fuera de la escuela y requieren una mayor dedicación en el seguimiento de sus actividades escolares.

Esta mayor dedicación al trabajo no remunerado explica en buena medida la lentitud de la recuperación del empleo femenino. Esta situación es particularmente determinante cuando la segunda fuente de ingresos familiares es la de la mujer debido a los elevados costes directos a que se enfrentan los hogares si los niños tuvieran que ser cuidados por terceros, y a las dificultades asociadas a la pandemia, de contar con ese apoyo.

La tasa de desempleo de las mujeres se ubicó en un 17,8%, mientras que la de los hombres fue del 11,6%. Aunque las mujeres solo representan el 43% del empleo en el *footprint,* concentran el 58% de la pérdida total de empleos.

Los sectores de mayor contacto y, por tanto, más afectados por el distanciamiento social, no solo emplean a una mayor proporción de mujeres, sino que, además, en muchos casos lo hacen informalmente, y con remuneraciones más bajas. La mayoría de las mujeres en estos sectores trabaja por cuenta propia o es propietaria de microempresas.

Aunque las mujeres solo representan el 43% del empleo en el footprint, *concentraron el 58% de la pérdida total de empleos*

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

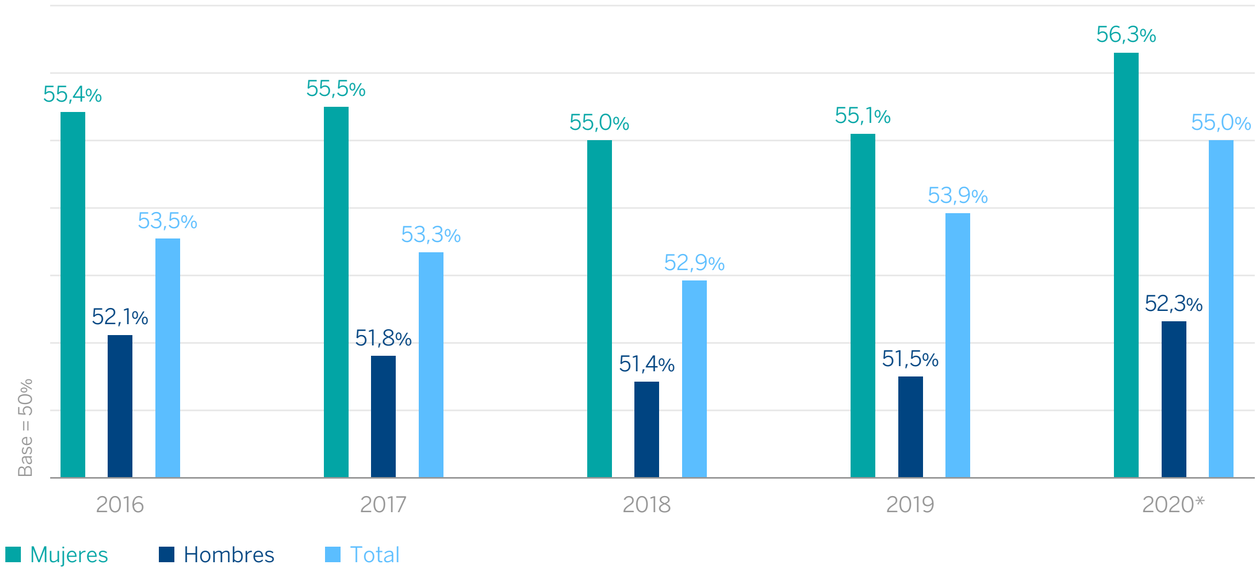
La reducción del empleo ha sido importante tanto en el sector formal como en el informal. A diferencia de otras crisis donde el empleo informal permitía la generación de ingresos ante la pérdida de empleo formal, en está ocasión las políticas de distanciamiento físico y restricciones a la movilidad han limitado el papel del empleo informal como mecanismo de compensación temporal.

En la primera parte del año se produjo una caída del empleo informal incluso más acentuada que la del empleo formal, reduciéndose así la tasa de informalidad. En la medida en que las medidas de confinamiento y de restricción a la movilidad se fueron flexibilizando, se fue revirtiendo esta situación del empleo informal y creciendo el empleo por cuenta propia. Al cierre del año, esto se reflejó en un alza de 1,1 puntos porcentuales en la tasa de informalidad. El 52,2% del trabajo masculino y el 56,3% del femenino en 2020 era informal.

Cuando las restricciones a la movilidad desaparezcan y aflore buena parte del desempleo que se encuentra represado debido a las políticas de apoyo y conservación del empleo adoptadas en 2020, el sector informal podría volver a convertirse en el amortiguador del mercado laboral, ayudando a evitar el aumento del desempleo. Las tasas de informalidad laboral tenderán a aumentar durante 2021, lo que impactará negativamente en las condiciones de empleo.

Informalidad

Variación



A diferencia de otras crisis donde el empleo informal permitía la generación de ingresos ante la pérdida de empleo formal, en está ocasión las políticas de distanciamiento físico y restricciones a la movilidad han limitado el papel del empleo informal como mecanismo de compensación temporal

* Estimación FMBBVA.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

Pobreza y desigualdad[15]

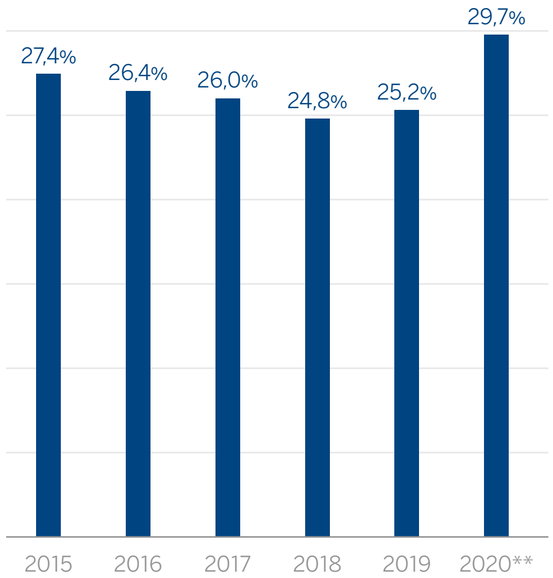
En 2020, la pobreza monetaria en el *footprint* se situó en 29,9%, lo que implica que cerca de 34,7 millones de personas se encontraban en situación de pobreza al cierre del año. Esto supone un aumento de 4,5 puntos porcentuales con respecto a 2019 y hace que la ratio retroceda a los niveles alcanzados en 2013.

En él último año, alrededor de 5,7 millones de personas entraron en la pobreza, mientras que 4,9 millones evitaron hacerlo en el corto plazo. Esto es debido al conjunto de medidas adoptadas: nuevas transferencias monetarias y en especie, aumento de las coberturas, incremento del monto de transferencias monetarias existentes y políticas de soporte del empleo, entre otras.

El gasto social creció como respuesta a la pandemia, ejecutándose su mayor parte en el segundo trimestre del año debido a la urgencia de proteger los ingresos y el consumo de las familias afectadas. Este gasto representó, en promedio, el 1,75% del PIB de 2020. De no mediar estas políticas y transferencias, la ratio de pobreza se habría ubicado en el 33,9%.

Pobreza monetaria*

Variación



Alrededor de 5,7 millones de personas entraron en la pobreza a lo largo del año. Debido al conjunto de medidas adoptadas, otras 4,9 millones de personas evitaron hacerlo en el corto plazo

A la hora de cuantificar la contribución de los distintos componentes en la variación de la pobreza, éstos se han descompuesto en los cambios registrados sobre el ingreso per cápita de los hogares y los ocurridos en la distribución de los ingresos per cápita.

Al descomponer los efectos, la caída del empleo y las pérdidas de salarios por las menores horas trabajadas dan un incremento de la pobreza de 8,7 puntos porcentuales con respecto a 2019 por el efecto de los ingresos, mientras que los efectos redistributivos generados por las políticas adoptadas de protección salarial y de gasto social han permitido una reducción de 4,2 puntos porcentuales, para un efecto neto de incremento de 4,5 puntos porcentuales de aumento de la pobreza en 2020.

Una parte adicional del impacto se refleja en la composición de la pobreza. Aproximadamente un 8,9% de la población se encuentra en situación de pobreza extrema, es decir 10,4 millones de personas. No obstante, las políticas adoptadas evitaron que el choque fuera mayor en este segmento.

* Varias fuentes nacionales. Cálculos FMBBVA.

** Estimación FMBBVA.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

En términos de género, el mayor impacto de la pandemia en el trabajo de las mujeres se reflejó en un impacto desigual en términos de pobreza. Si bien en 2019 la tasa de pobreza fue un 12,7% mayor entre las mujeres en edad de trabajar que entre los hombres de igual condición, esta diferencia se amplió al 15,8% en 2020, siendo el índice estimado de feminidad de la pobreza para 2020 del 115,8. Esta brecha es más profunda en la pobreza extrema, donde el índice de feminidad se ubica en 119,3.

En términos geográficos, aunque las medidas de distanciamiento social han impactado en mayor medida a las zonas urbanas, la brecha de pobreza respecto a las zonas rurales sigue siendo importante, existiendo 16,5 puntos porcentuales de diferencia entre ambos segmentos para una tasa de pobreza de las zonas rurales del *footprint* del 40,3%.

Al analizar la huella de la pandemia en los hogares, resulta interesante ver como se modifica su distribución. El mayor impacto en la pérdida de empleo ocurre en los segmentos más pobres, reflejándose en una mayor pérdida de ingresos de ese segmento frente a los segmentos menos pobres. La brecha entre ambos segmentos sería de 32 puntos porcentuales.

Aumento de la desigualdad en el *footprint*

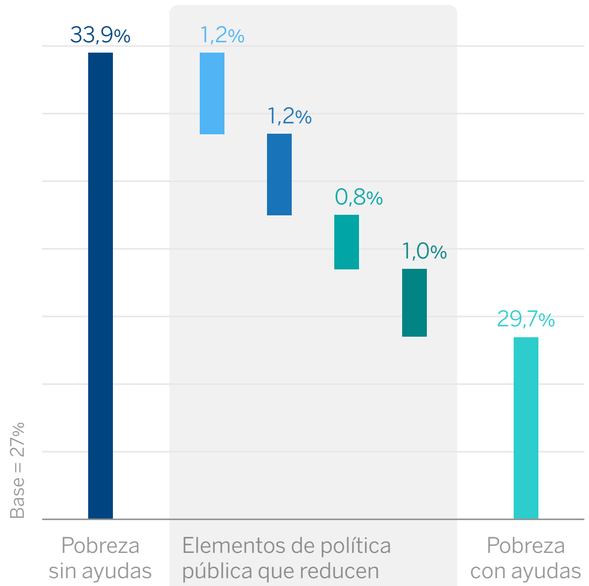
Índice de GINI

0,478 — 2019

0,503 — 2020

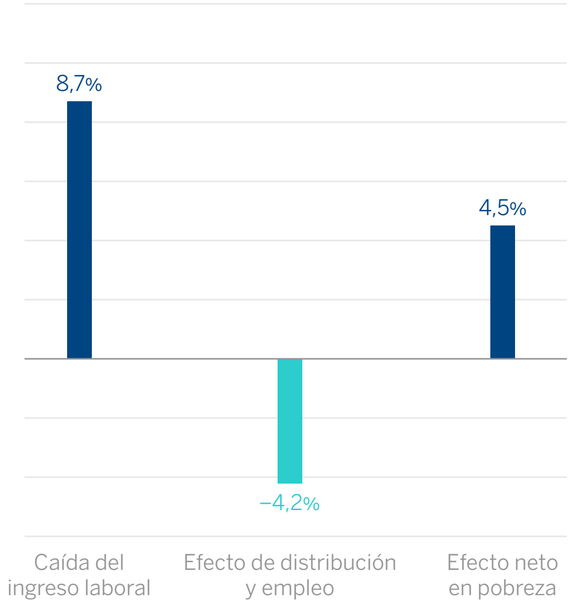
Pobreza en el *footprint* & aporte a la reducción de la pobreza

Por tipo de políticas de ayuda en 2020



Variación de la pobreza

Entre 2019-2020



Así, se puede apreciar un empeoramiento en la distribución de los ingresos, mostrando en 2020 un incremento del coeficiente de Gini[16] de 0,503 para el *footprint*, es decir, que empeoró respecto al nivel registrado en 2019 (0,478).

Es importante señalar que este aumento de la desigualdad se debe a que los programas de transferencias monetarias para mitigar el deterioro de los ingresos de los hogares por la pandemia no fueron suficientes para revertir el mayor impacto en los segmentos de menores ingresos.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

Impacto en las microempresas

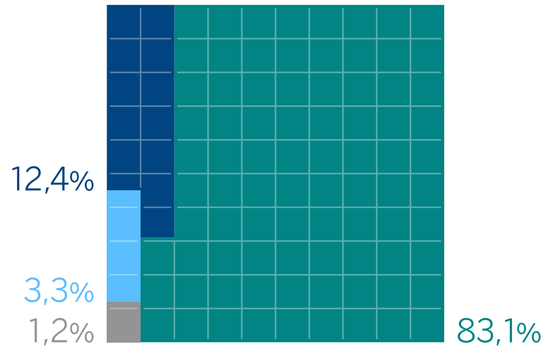
La pandemia ha generado un fuerte choque en la estructura productiva y empresarial en los países del *footprint* donde la estructura empresarial es muy heterogénea.

Las grandes empresas representan el 1,2% del total, agrupándose en pocas actividades de producción y procesamiento de recursos naturales como cobre, petróleo y pesca, así como en algunos servicios de capital intensivo, fundamentalmente electricidad, telecomunicaciones e instituciones del sistema financiero. Y, sin embargo, estas grandes empresas aglutinan al 35,5% de todo el empleo.

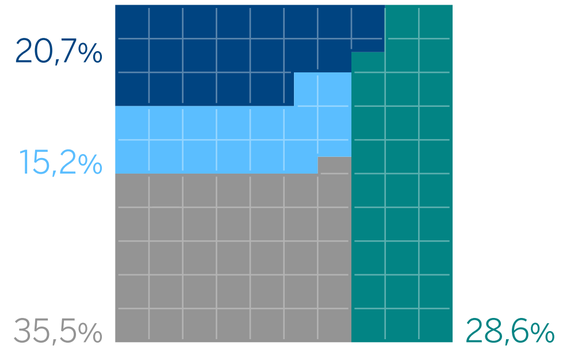
Las medianas y pequeñas empresas suponen el 15,7% del total, empleando al 35,9% de los trabajadores, mientras que las microempresas representan el 83,1% del total de las empresas y el 28,6% del empleo.

Estas dos categorías constituyen el 98,8% de la estructura productiva y generan el 64,7% de los empleos. Las microempresas se caracterizan por estar en sectores que exigen mayor contacto físico y su productividad es baja en relación a la de las grandes empresas. Esto hace que sean las que más hayan sufrido en el marco de la paralización de actividades, experimentando mayores dificultades a la hora de trabajar de manera remota y limitaciones para adaptar e implementar medidas de protección sanitaria.

Estructura de las empresas en el *footprint*



Estructura del empleo en el *footprint*





Inicio

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

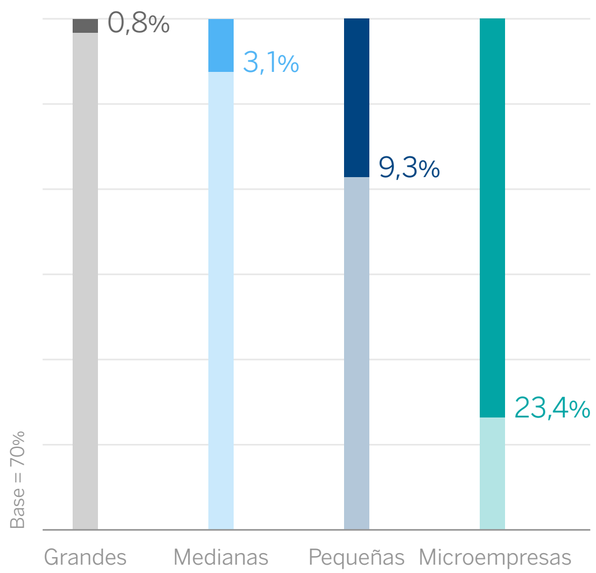
Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

Todo lo anterior evidencia una mayor probabilidad de que cesen sus operaciones temporalmente o de forma permanente. El 23,4% de las microempresas podría cerrar permanentemente debido la pandemia, pudiendo estar potencialmente afectado el 12,4% de las PYMES. Por su parte, las grandes empresas, por sus características y composición sectorial, se verán poco afectadas.

En casi todos los países se anunciaron medidas de apoyo y líneas de crédito especiales para financiar el capital de trabajo con el fin de evitar la paralización de las actividades y evitar los impactos plenos en el empleo. En lo relativo a la financiación, se han ofrecido facilidades bajo distintas modalidades, plazos y períodos de gracia. Estos programas han sido diseñados para mantener el empleo y como medidas de apoyo para proveer de liquidez a las empresas y evitar que se interrumpiera el flujo de pagos.

Todo esto ha procurado que los impactos potenciales en las distintas modalidades estén siendo matizados por estas políticas. Sin embargo, la mayoría de ellas tiene una duración inferior a un año, es decir que, debido a la mayor duración de la pandemia respecto a lo estimado inicialmente, el impacto negativo se podría ampliar fundamentalmente en los segmentos de la base de la pirámide de la estructura productiva.

% de empresas que podrían cerrar por la crisis



Las microempresas son las que más han sufrido, experimentando mayores dificultades para trabajar de manera remota y para adaptar e implementar medidas de protección sanitaria

Inclusión financiera

Es probable que la pandemia, a pesar del impacto que ha generado en la inclusión financiera tradicional por el efecto del cierre de actividades y los toques de queda, incluido el cierre de sucursales bancarias y de las operaciones de buena parte de los corresponsales en cumplimiento de las restricciones, haya sido una ventana de oportunidades para profundizar en la inclusión financiera.

Según estimaciones propias en base a datos del Banco Mundial,[17] en el *footprint,* se ha generado un incremento de la inclusión financiera en 2020, estando el 39,5 % de los adultos excluidos al no poseer una cuenta o producto financiero. Esta ratio ha mejorado en 9,7 puntos porcentuales con respecto al 2017, de los cuales 1,4 puntos porcentuales corresponden a 2020, según nuestras estimaciones. Además se ha formalizado aún más esta inclusión. El 98% de los poseedores de una cuenta, la tiene en una institución financiera regulada.

El uso generalizado de métodos de pago sin efectivo y sin contacto para reducir el riesgo de propagación del virus ha hecho que se genere la necesidad de adopción de los servicios financieros con el fin de poder utilizar los métodos digitales de pago.

Inicio

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

Contexto macroeconómico. Latinoamérica: un desplome histórico

Esto cobró vital importancia a la hora de canalizar las trasferencias de efectivo que realizaron la totalidad de los países a los segmentos de menores ingresos, agrupados en el 40% de los hogares más pobres, quienes también representan el 65% de los adultos no-bancarizados.

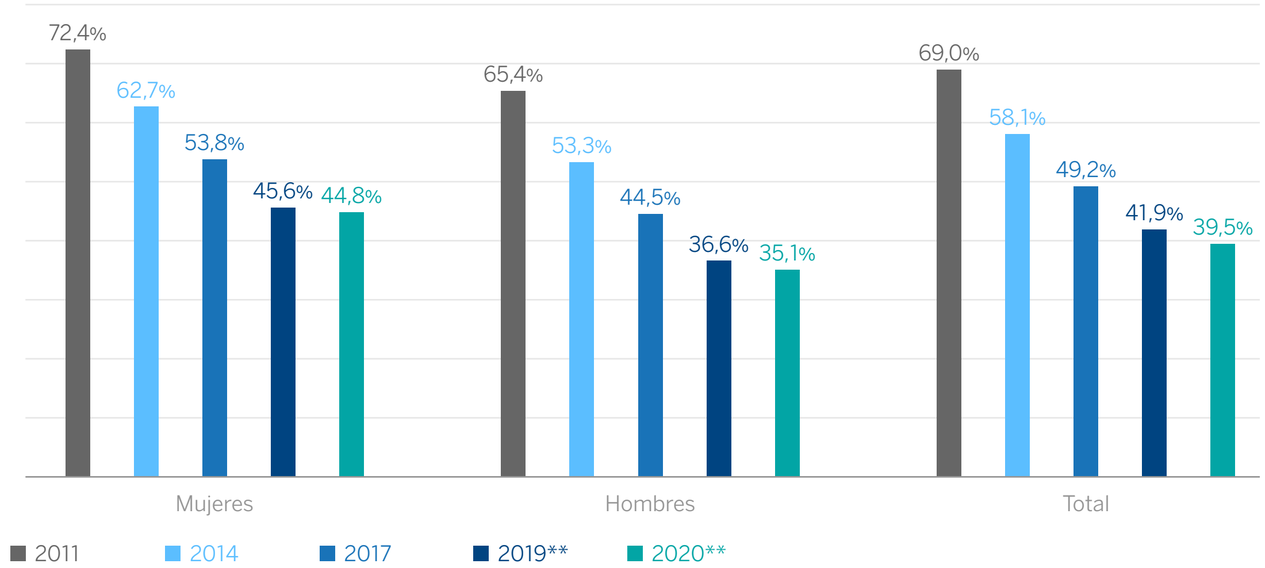
Buena parte de ellos ha sido incluida por primera vez en el sistema financiero al abrir cuentas de ahorro donde poder canalizar estas ayudas.
El rol del sistema financiero y, en especial, del microfinanciero, para ayudar a canalizar los recursos a estos segmentos, ha resultado crucial.

Estas políticas han procurado además que los gobiernos hayan dado un impulso al desarrollo y a la adopción de soluciones financieras digitales para minimizar las interacciones humanas y limitar la propagación del virus, flexibilizando las regulaciones con el fin facilitar la apertura de cuentas bancarias o móviles, aumentar la cantidad de transacciones financieras sin contacto y fortalecer la aceptación de pagos digitales.

Estos avances e impulsos ocasionados por la pandemia han generado condiciones que en los próximos años permitirán avanzar de forma más rápida en la inclusión financiera.

Adultos no bancarizados*

% del total mayores de 15 años



Es probable que la pandemia, a pesar del impacto generado por el cierre de actividades y los toques de queda, haya sido una ventana de oportunidades para profundizar en la inclusión financiera

* Global Findex Banco Mundial.

** Estimación FMBBVA Research. Cálculos FMBBVA.

Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del *shock*
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Impacto en los emprendedores



Introducción



Severidad del *shock* en los negocios



Estrategia de los hogares



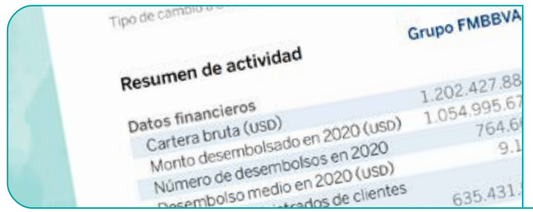
Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas



Reflexiones y aprendizajes sobre el impacto de la COVID-19



Atención a clientes en 2020



Datos agregados y Nota metodológica

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• **Introducción**
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Introducción

La magnitud del shock —tanto económico como social— generado por la COVID-19 es indiscutible. Ya a inicios de marzo 2020, a pesar de las dificultades para estimar el impacto de la pandemia en los hogares vulnerables, y anticipando las restricciones y medidas que se tomarían para mitigar este impacto, en la Fundación se pusieron en marcha diversas iniciativas para acompañar a nuestras entidades microfinancieras en este proceso (ver *Nuestra respuesta ante la COVID-19* para mayor detalle).

Así se llevaron a cabo cerca de 17.000 encuestas entre emprendedores de Colombia (Bancamía, BA), Perú (Financiera Confianza, FC), República Dominicana (Banco Adopem, AD), Panamá (Microserfin, MS) y Chile (Fondo Esperanza, FE) con el objetivo de analizar:[18]

- El impacto de la crisis generada por la COVID-19 en sus negocios y hogares;
- Las medidas que han tomado para superar la crisis;
- Su grado de satisfacción con las soluciones financieras ofrecidas por las entidades del Grupo FMBBVA; y
- Su capacidad de recuperación.

Al haber realizado dos rondas de encuestas por país —entre abril 2020 y febrero 2021—, observamos que el impacto y las medidas tomadas por los emprendedores persistían hasta bien entrada la reapertura de las economías del footprint. Los negocios se descapitalizaron y los ahorros se agotaron.

Los emprendedores tuvieron más limitaciones de acceso al capital. Las adaptaciones de negocio que implementaron no parecían ser inversiones a medio plazo, sino parches temporales, y la búsqueda de otras fuentes de ingreso, e incluso de trabajo, ha sido una vía de escape que ha conducido a una mayor informalidad. En definitiva, se ha producido un retroceso en su progreso. Para la mayoría de los clientes, su situación financiera se ha debilitado, poniendo a prueba, ahora más que nunca, su resiliencia.

Nuestras entidades han ofrecido —en muchos países masivamente— periodos de gracia de tres a cuatro meses al inicio de la pandemia con el objetivo de suavizar la situación de estrés financiero.[19] Pasado este periodo, se hicieron evaluaciones caso por caso para seleccionar la opción de reestructuración, nuevo periodo de gracia u otra solución, que fuera conveniente y oportuna para cada cliente. Estas medidas han sido valoradas positivamente.

Las encuestas han permitido obtener una mejor perspectiva sobre la situación en la que se encuentra el emprendedor, que difiere de lo percibido en la relación crediticia.
El comportamiento de pago no refleja necesariamente la realidad financiera del cliente y su hogar, que se vieron severamente afectados por la pandemia. Durante esta crisis hemos visto clientes que, por su voluntad de pago, han tratado de cancelar sus obligaciones con independencia de su realidad financiera. También hemos visto que, debido a la incertidumbre del momento, emprendedores que sí podían pagar no lo han hecho con el objetivo de generar un colchón que les permitiera sobrevivir si la situación se complicaba. Conocer la realidad de cada cliente ha sido fundamental.

Al haber realizado dos rondas de encuestas por país, observamos que el impacto y las medidas tomadas por los emprendedores persisten hasta bien entrada la reapertura de las economías

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- **Introducción**
- Severidad del *shock*
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Introducción

Este conocimiento ha permitido a las instituciones adaptar políticas, revisar prioridades con las distintas áreas de negocio (comercial, riesgos), así como poner en práctica medidas sencillas (ej. registrar una variedad de datos de contacto de cada cliente para ser más ágiles en la atención no-presencial).

También ha servido de apoyo para continuar con los ajustes que se están implementando en algunos productos o servicios a raíz de la pandemia (ej. reforzar la educación digital o fomentar el ahorro programado). Asimismo, ha ayudado a identificar iniciativas concretas, con la ayuda de terceros, para apoyar a emprendedores (por ej. encadenamientos solidarios, donde se coordinó la distribución de alimentos a través de clientes almaceneros)[20] para ayudarlos a adaptarse a las nuevas circunstancias e incluso a emprender actividades de promoción en su nombre (ej. fomentar la venta de mascarillas, en Colombia, Chile, etc.).

La recuperación de nuestros emprendedores es lenta en algunos países (Colombia, República Dominicana y Panamá), rápida en otros (Perú y, en menor medida, Chile) y heterogénea por sectores. **La profundidad y duración de la crisis determinarán si las medidas —tanto del cliente, como de las instituciones financieras o del gobierno— han permitido a los hogares vulnerables recomponerse rápidamente y salir reforzados o si, por el contrario, están más estresados financieramente y tienen mayores dificultades para superarla, conllevando un retroceso en el progreso alcanzado en estos últimos años.**

Dada la magnitud y recurrencia de esta pandemia, la resiliencia de los emprendedores —su capacidad de sobrevivir un shock de esta magnitud tomando medidas para mitigarlo— dependerá en gran medida de la sostenibilidad de las acciones tomadas y del apoyo externo.

El conocimiento sobre el impacto en los clientes ha permitido a las instituciones adaptar políticas, revisar prioridades y poner en práctica medidas operativas sencillas



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• **Introducción**
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Introducción

Detalle de las encuestas COVID-19

Se llevaron a cabo 16.881 encuestas[21] en dos momentos diferenciados y con objetivos diversos. Entre abril y agosto 2020 el objetivo era conocer el nivel de afectación, mientras que entre noviembre 2020 y febrero 2021 se recabaron datos sobre su recuperación.

Las encuestas (dos por país) se realizaron a emprendedores en los cinco países en los que están presentes las entidades de la FMBBVA. Debido a la situación generada por la crisis y al dificultarse el contacto con el cliente, la primera se desarrolló aplicando metodologías distintas por país. La segunda fue homogénea y coordinada centralizadamente por la FMBBVA, lo que permitió asegurar los estándares de calidad y obtener resultados comparables entre distintas geografías y segmentos. Donde ha sido viable, se ha realizado una comparación entre la primera y la segunda encuesta.

Las muestras han sido, en casi todos los casos, representativas del total de clientes. Los resultados se presentan por país o de forma agregada (promedio ponderado). Si no se presenta el análisis para un país se debe generalmente a falta de calidad en las respuestas o a una falta de representatividad en la muestra.

	Bancamía **Colombia**	Financiera Confianza **Perú**	Banco Adopem **Rep. Dominicana**	Microserfin **Panamá**	Fondo Esperanza **Chile**
Encuesta COVID 1: Afectación (PYME)					
Número de encuestas	914	3.118[22]	999	143	297
Fecha de lanzamiento/cierre	1 abr./30 abr.	13 jul./10 ago.	23 jul./1 sep.	3 jul./15 jul.	27 jul./10 ago.
Encuesta COVID 2: Recuperación					
Número de encuestas	4.434	4.683	1.005	546	500
Fecha de lanzamiento/cierre	12 nov./30 nov.	10 nov./21 nov.	10 nov./31 dic.	10 dic./22 dic.	7 ene./ 12 feb. 2021

Para más detalle, ver Nota Metodológica.

Inicio

•

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- **Severidad del shock**
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Nivel de afectación de los negocios y recuperación

Las restricciones de movilidad y las distintas medidas adoptadas por los gobiernos locales han afectado a los ingresos de la mayoría de las personas, particularmente en los segmentos vulnerables que dependen de negocios informales para su sustento.

Severidad del shock en sus negocios

Apertura

En los distintos momentos de la crisis, muchos negocios no pudieron seguir operando: en la primera encuesta, sólo un 53% de nuestros emprendedores estaban operativos y en noviembre, ya un 84% de ellos estaban funcionando, denotando una reactivación económica. Además, un 4% ha cerrado definitivamente. Cabe destacar diferencias por país:

- En Colombia, República Dominicana y Chile se observaba una clara reactivación respecto a la primera encuesta realizada, que en Colombia tuvo lugar en abril, en el pico de la crisis, y en Chile y República Dominicana en el mes de julio.
- En Perú, en el mes de julio ya se habían levantado muchas restricciones de movilidad y sólo un 28% de los negocios estaban cerrados, aunque esto también pudo deberse al alto grado de informalidad de estos emprendedores.[23]
- En Panamá, en el mes de noviembre no se observaba todavía una reactivación de la economía, que ha sido particularmente lenta dado el impacto y la magnitud de la crisis a nivel nacional



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- **Severidad del shock**
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

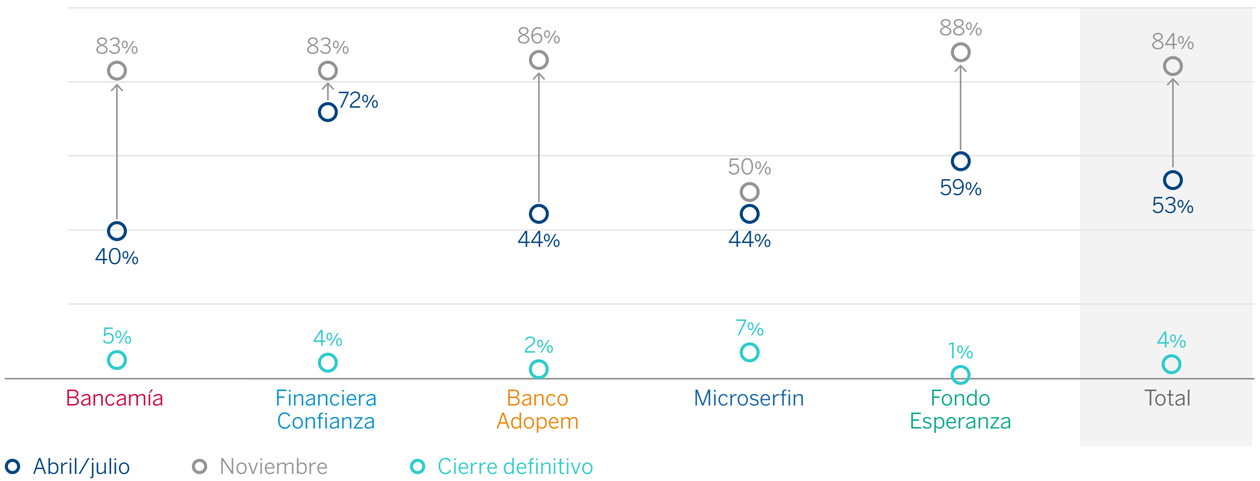
Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Nivel de afectación de los negocios y recuperación

1 **Apertura de los negocios**

Total clientes encuestados



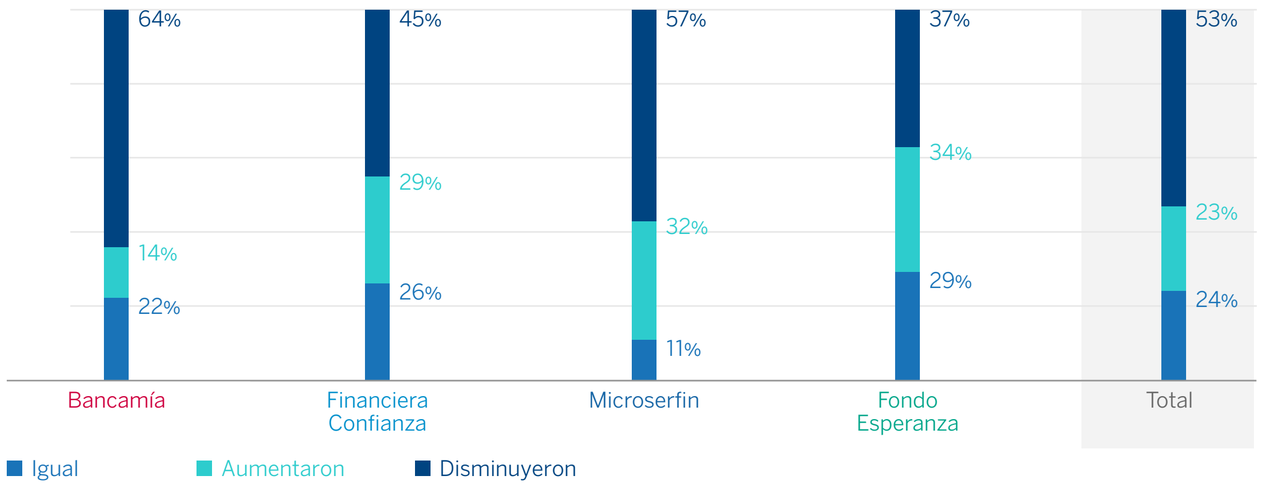
En noviembre mejoraron los niveles de apertura (84%) respecto a lo observado en julio (52%), pero la mayoría todavía tenía ventas inferiores a la etapa pre-COVID

Ventas

En noviembre, las ventas del 53% de los emprendedores todavía eran inferiores a las de un año antes (pre-crisis). El impacto en la disminución de ventas ha sido más ligero en Chile. Esto es debido a una distinta aplicación de las medidas (aparentemente menos severas) que, en lugar de ser nacionales, como en los demás países, se adaptaron a cada zona geográfica, lo que permitió mantener más operatividad en general.[24]

2 **Disminución de ingresos**

Total clientes encuestados a noviembre 2020



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- **Severidad del shock**
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

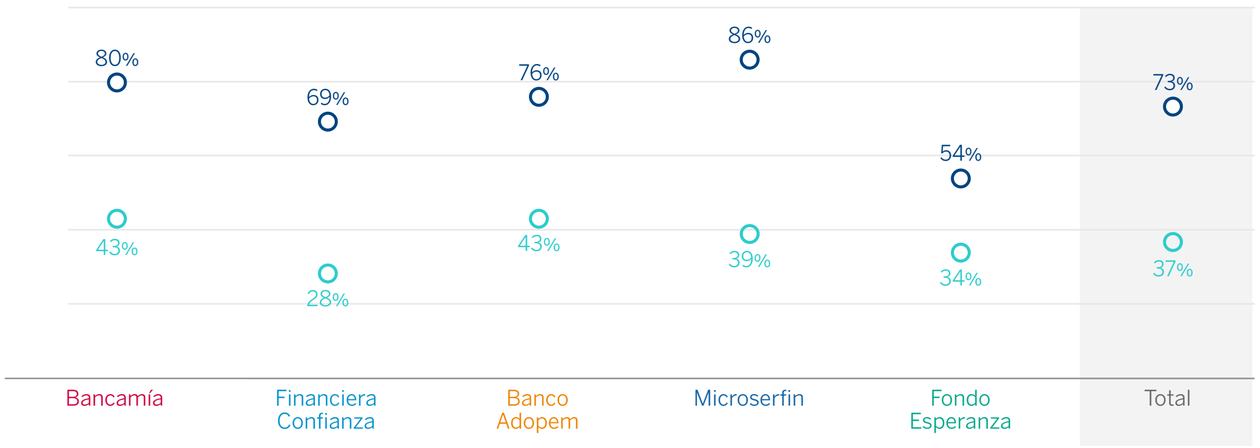
Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Nivel de afectación de los negocios y recuperación

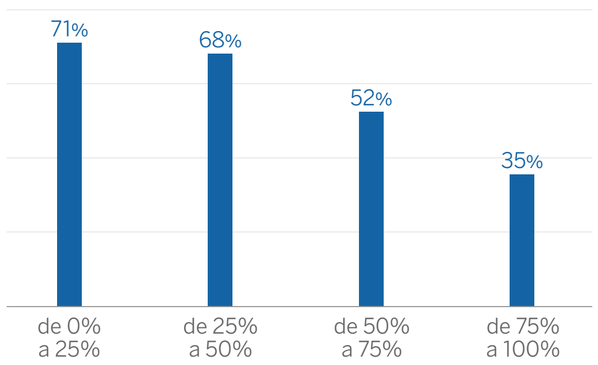
3 Disminución de ventas en periodo COVID-19 (marzo–octubre 2020)

Total clientes encuestados



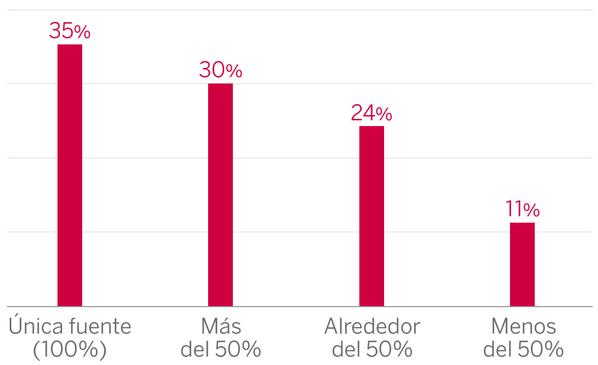
4 Panamá. Negocios abiertos y disminución de ventas

Total clientes encuestados a diciembre 2020



5 Colombia. Negocios cerrados definitivamente

Total clientes cerrados, por fuentes de ingresos



Disminución acumulada

En el periodo acumulado de marzo a octubre, el 73% de los negocios que se encontraban abiertos había disminuido sus ingresos, y el 37% estaba percibiendo menos de la mitad (respecto a los meses anteriores a la pandemia). Es decir, uno de cada tres emprendedores había perdido, al menos, seis meses de ingresos en un año.

Esto ha expuesto a los hogares a un elevado riesgo de caída en la pobreza. Por ejemplo, en Panamá, de los clientes que en julio 2020 tenían pérdidas de ingresos superiores al 75%, sólo el 35% había logrado mantener abierto su negocio en diciembre del mismo año, frente al 71% de los que en julio sufrían unas pérdidas de sus ventas mensuales inferiores al 25%.

Cierre definitivo

A mayor disminución de ventas, la probabilidad de cerrar aumenta. Un 4% había cerrado definitivamente su negocio en noviembre. Esto es especialmente relevante en Colombia, Perú y Panamá. Por ejemplo, en Colombia, un 5% de los negocios que había ayudado a levantar Bancamía cerró definitivamente. Para la mayoría, este negocio era la principal fuente de ingresos de su hogar.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• **Severidad del shock**
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Nivel de afectación de los negocios y recuperación

Se clasifican las actividades por impacto, en función del cierre y disminución de ventas:

Actividades más y menos afectadas en Colombia, Perú y República Dominicana

Clasificadas en impacto fuerte, significativo y moderado

		Impacto fuerte	Impacto significativo	Impacto moderado
Total	% clientes	**33%**	**30%**	**37%**
Colombia	% clientes	32%	25%	43%
	Actividades	• Hostelería • Textil (manufactura y venta) • Centros de belleza • Venta ambulante • Manufactura Alimentación	• Venta por catálogo • Transporte • Construcción • Venta de alimentos (al por mayor) • Otro (comercio por menor y p. mayor) • Otros servicios • Otro prod./transf.	• Ganadería • Ganadería mixta • Cultivos • Colmados/farmacias
Perú	% clientes	26%	33%	41%
	Actividades	• Hostelería • Transporte • Construcción • Manufactura textil	• Venta de alimentos al por mayor • Textil al por mayor • Otros	• Colmado • Cultivo • Ganadería • Ganadería mixta
R. Dominicana	% clientes	58%	21%	22%
	Actividades	• Hostelería • Textil (al por menor) • Venta alimentos (al por mayor) • Transporte Manufactura textil	• Colmados/farmacias • Venta Ambulante Ganadería • Otro prod./transf. • Otro comercio (al por mayor) • Construcción • Otros servicios	• Centro de belleza • Cultivos • Manufactura alimentación • Otro comercio (al por menor)

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• **Severidad del shock**
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Nivel de afectación de los negocios y recuperación

Aunque existen variaciones por país, en general, se observa que:

- Los colmados/mini-supermercados han sido los grandes beneficiados de la crisis, junto con el sector agropecuario, este último liderado principalmente por hombres.

- El comercio textil y los servicios de comidas (hostelería) han sido las actividades más afectadas. En Colombia éstas están lideradas por emprendedores más pobres y por mujeres, mientras que en Perú, lo están por hombres y con niveles más altos de ingresos y educación.

En todos los sectores las mujeres han sufrido pérdidas de ventas más elevadas que los hombres, especialmente en República Dominicana. Esto se debe principalmente a que ellas se encuentran sobrerrepresentadas en aquellas actividades que han experimentado un mayor impacto negativo por la crisis, como el comercio, la industria manufacturera, la hostelería y la restauración. Para más detalle, ver el Impacto COVID-19 en la mujer.

Recuperación

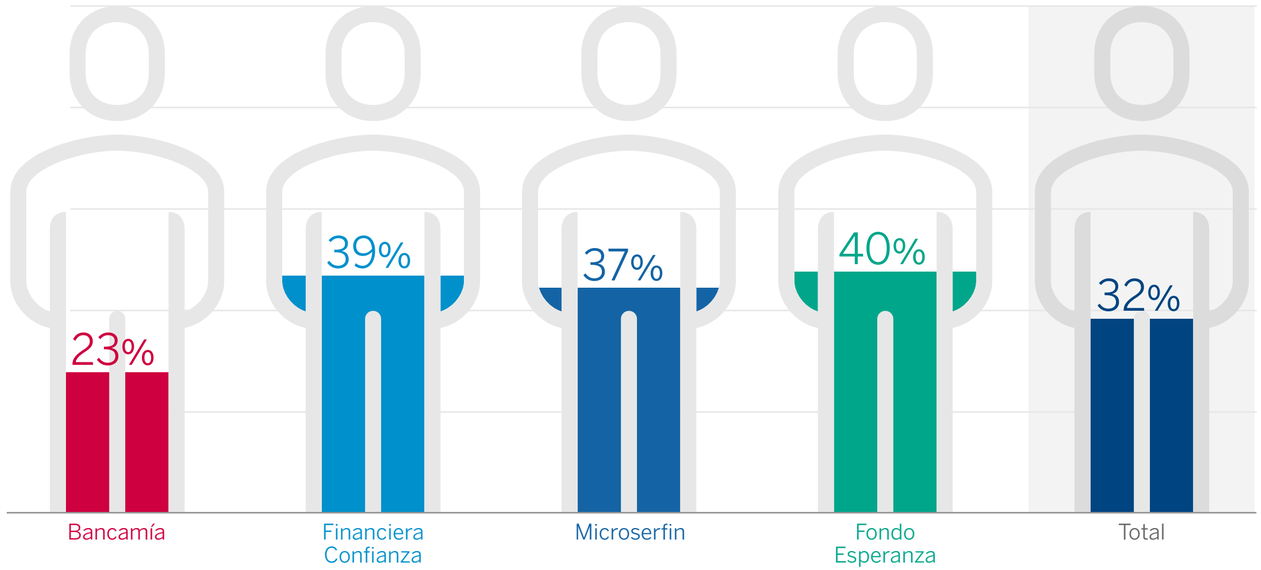
La reactivación económica de los emprendedores ha sido evidente, tanto en términos de reapertura como de aumento de ingresos. Además, de media, un 32% de los emprendedores que habían disminuido sus ingresos en marzo-octubre los recuperaron en noviembre, igualando e, incluso, aumentando el volumen de ventas de antes de la crisis. Destacan Perú y Chile con una recuperación especialmente alta (39% y 40% respectivamente).

La duración de la crisis va a jugar un papel central en el impacto potencial total. Dado que todavía no ha acabado, en función de las medidas o restricciones que apliquen los gobiernos y de los ritmos de vacunación, los datos de recuperación podrían cambiar, especialmente teniendo en cuenta la sensibilidad de los sectores más vulnerables.

Uno de cada tres emprendedores se recupera en un plazo de ocho meses

6 **Emprendedores recuperados**

Total clientes encuestados que diminuyen ventas en el periodo acumlado (marzo–octubre 2020) y los aumentan o vuelven a igualar en noviembre



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- **Severidad del shock**
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Nivel de afectación de los negocios y recuperación

La recuperación varía según los países. En Perú, se recuperan los clientes de mayores ingresos, y entre ellos predomina la venta de alimentos al por mayor. En Colombia se concentran en la zona sur, donde se desarrollan las actividades agropecuarias.

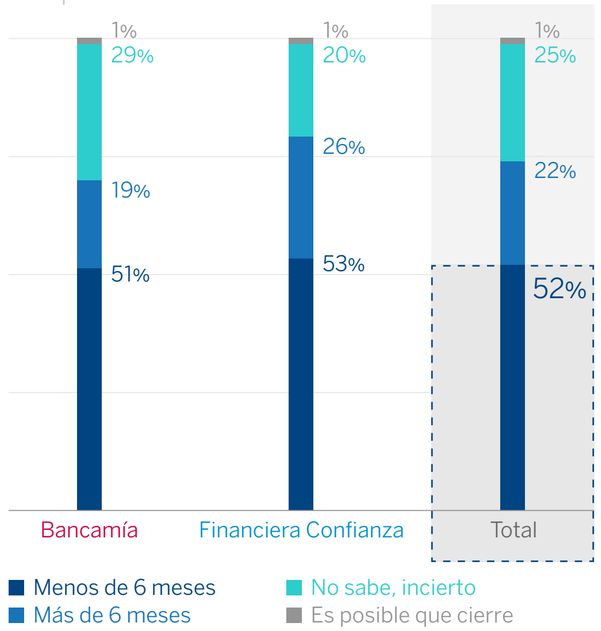
En general, podría decirse que las expectativas de recuperación de los clientes son positivas: en Colombia, el 51% dijo que podría recuperar su nivel de ventas en menos de seis meses y, en Perú, lo afirmaba un 53%. Dada la magnitud del shock, ésta es una señal de optimismo.

La mitad de los emprendedores espera recuperarse en menos de seis meses



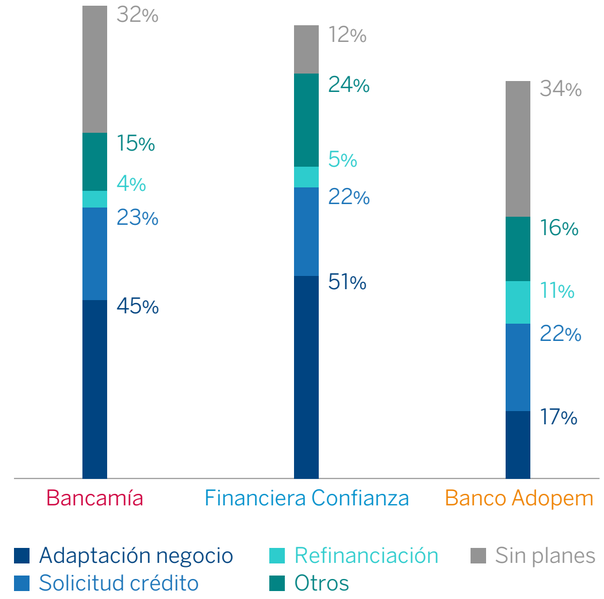
7 Expectativas de recuperación

Total clientes encuestados a noviembre 2020



8 Planes de recuperación

Total clientes encuestados a noviembre 2020. Respuesta múltiple



Entre los planes de reactivación de los negocios predomina la adaptación, es decir, el cambio de actividad o su diversificación, seguida de la solicitud de un crédito (a excepción de Banco Adopem en República Dominicana).

Teniendo esto en consideración, resulta clave ofrecer servicios a medida para ayudar a los emprendedores a reactivarse. El crédito es una de las primeras herramientas requeridas y responde a la falta de liquidez para la compra de mercancías,[25] si bien se espera que las mejoras de los negocios o las inversiones en activos también sean necesarias.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• **Estrategia de los hogares**
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Estrategias de los hogares

Ante la situación de estrés financiero, los hogares empezaron a utilizar sus ahorros.
A medida que la crisis se ha ido haciendo crónica, han buscado distintas alternativas para conseguir ingresos.

Afectación del ahorro

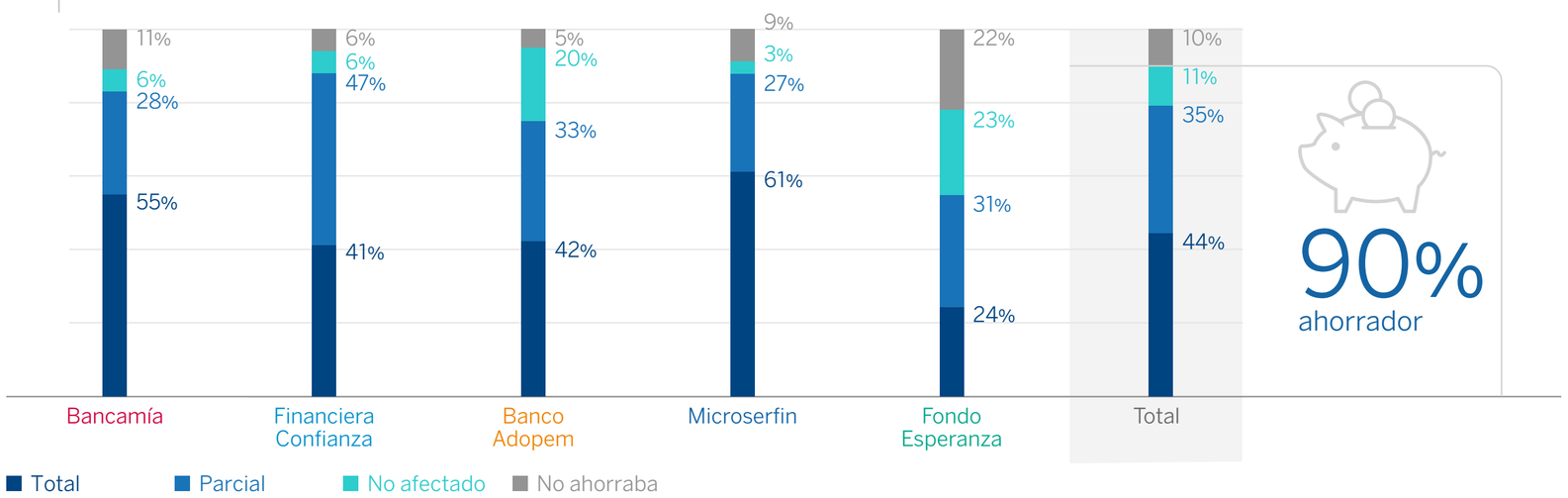
La mitad de los emprendedores vio totalmente afectada su capacidad de ahorro, aunque este efecto se mitigó de julio a noviembre (en Perú mejoró 15 p.p. y en Rep. Dominicana 12 p.p.).[26] Este dato implica un alto impacto en la economía de los hogares, ya que la base de clientes es principalmente ahorradora (un 90% tiene perfil ahorrador), aunque éstos sean pequeños.

Se ha mantenido la correlación entre el impacto en las ventas y la capacidad de ahorro de los emprendedores: cuanto mayor es el descenso en las ventas mayor es el impacto en el ahorro. Al igual que sucede con las ventas, los emprendedores son optimistas respecto a su capacidad de ahorro: el 53% espera poder recuperarla en menos de un año.

A este respecto, destaca el efecto entre las mujeres colombianas y dominicanas, que han visto más afectada su capacidad de ahorro al dedicarse en mayor proporción a actividades afectadas por la crisis (en Colombia, el 78% ha sufrido un impacto fuerte, frente al 22% de los hombres, y en Rep. Dominicana el 81% de las mujeres ha recibido un impacto fuerte frente al 19% de los hombres). Sin embargo, lo contrario ha ocurrido en Perú, donde el 32% de las mujeres ha experimentado un impacto fuerte, frente al 78% de los hombres.

9 Nivel de afectación en la capacidad de ahorro

Total clientes encuestados a noviembre 2020



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• **Estrategia de los hogares**
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Estrategias de los hogares

Diversificación de fuentes de ingresos

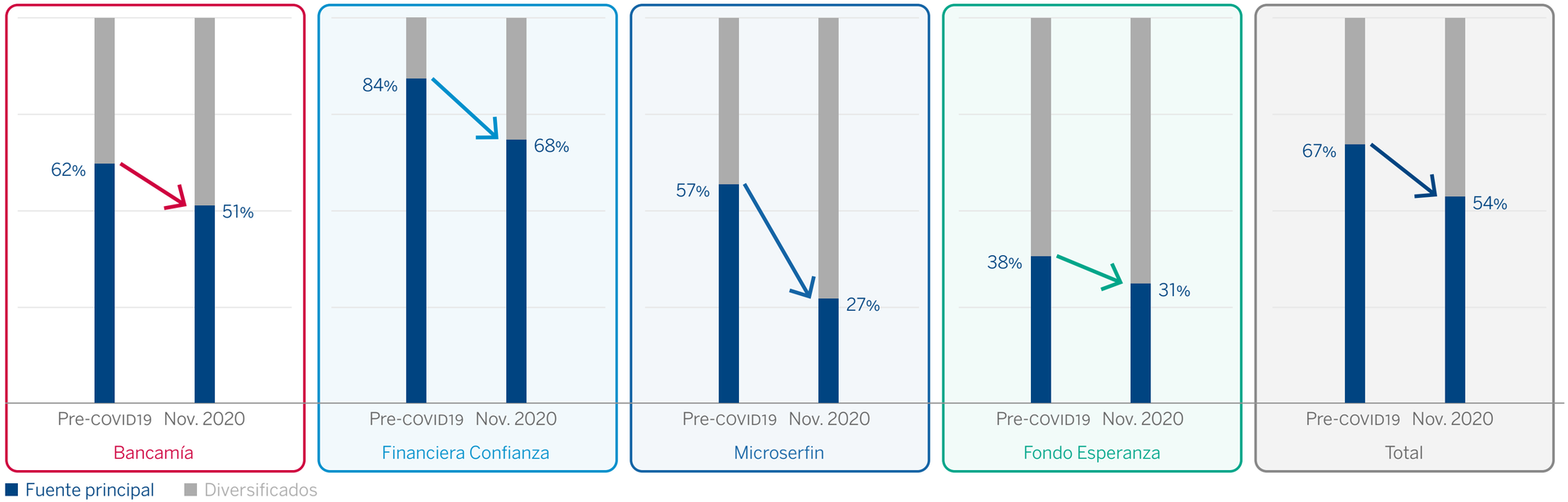
Ante la falta de coberturas sociales[27] en un entorno de crisis, los clientes se vieron obligados a diversificar sus fuentes de ingresos, lo que implicó incertidumbre y volatilidad en la continuidad de sus actividades.

El porcentaje de hogares con un negocio productivo como principal fuente de ingresos pasó de un 67% en julio a un 54% en noviembre. Al preguntar por estas fuentes alternativas de ingresos (de otros miembros del hogar), predominan las nuevas actividades o servicios (46%), y en menor medida, a salarios (27%).

El 37% de los clientes percibieron ayudas públicas que variaban en su naturaleza dependiendo del perfil de cliente (rurales, mayores, etc.), de su frecuencia y de su monto.

Ante la falta de coberturas sociales, los hogares vulnerables se vieron obligados a diversificar sus fuentes de ingresos

10 **Diversificación fuentes de ingresos**
Total clientes encuestados a noviembre 2020



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• **Estrategia de los hogares**
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Estrategias de los hogares

Los emprendedores chilenos y panameños han sido especialmente beneficiados (más del 70% recibieron ayudas) y, en menor medida, los dominicanos. De hecho, en Chile, un 85% de los negocios cerrados percibió ayudas frente al 68% de los que se han mantenido operativos. En la mayoría de los países, el importe ha permitido cubrir entre dos y tres veces la canasta básica de alimentos.

Es difícil evaluar la efectividad de estas ayudas. En términos de capacidad de ahorro, no se ha observado un efecto de mitigación al obtener las subvenciones del Estado. Un 60% ha visto totalmente afectada su capacidad de ahorro, independientemente de si han recibido ayuda o no. Este nivel tan bajo de mitigación se puede explicar porque, posiblemente, estas ayudas iban dirigidas a cubrir necesidades básicas de consumo, por lo que un perfil de cliente ahorrador —el 90% de los clientes lo son— no se ha visto impactado.

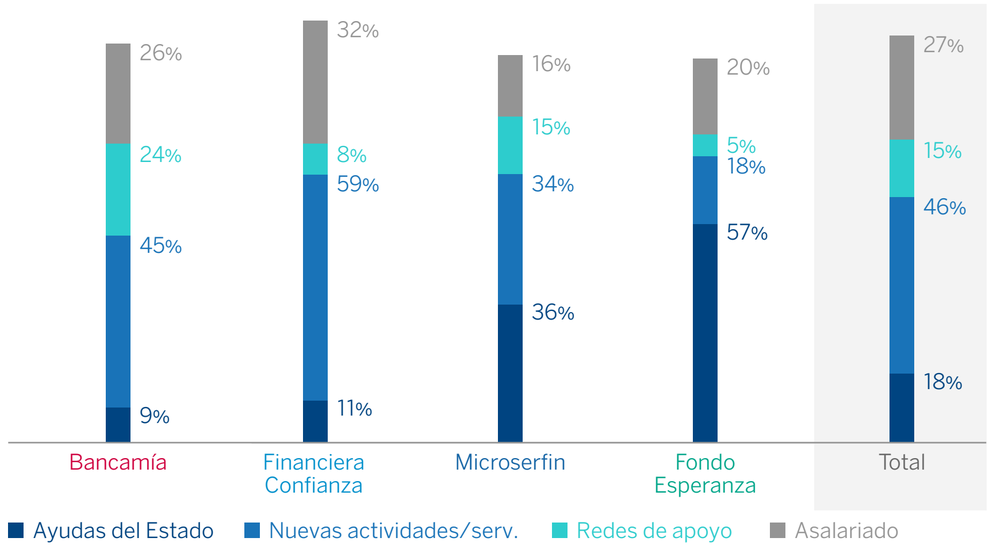
Casi la mitad de los emprendedores (46%) buscan nuevas actividades o servicios para diversificar sus fuentes de ingresos en el hogar

Dada la dificultad para hacer llegar estas ayudas a la población vulnerable, las entidades microfinancieras se han convertido en aliados estratégicos para su distribución. En Colombia, Perú y República Dominicana, más de 300.000 personas se han beneficiado de las ayudas del Estado. Una gran proporción de ellas ha podido obtener estos fondos tras formalizar cuentas de ahorro con nuestras entidades.

Las herramientas de geolocalización, la capilaridad de las entidades en el territorio nacional y la velocidad de la distribución han sido fundamentales en la entrega de las subvenciones. Para más información sobre cómo se han canalizado las ayudas del Estado. (ver *Nuestra respuesta ante la COVID-19* para mayor detalle)

11 Tipos de fuentes de ingresos alternativas

Total clientes encuestados a noviembre 2020



Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- **Estrategia de los hogares**
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Estrategias de los hogares

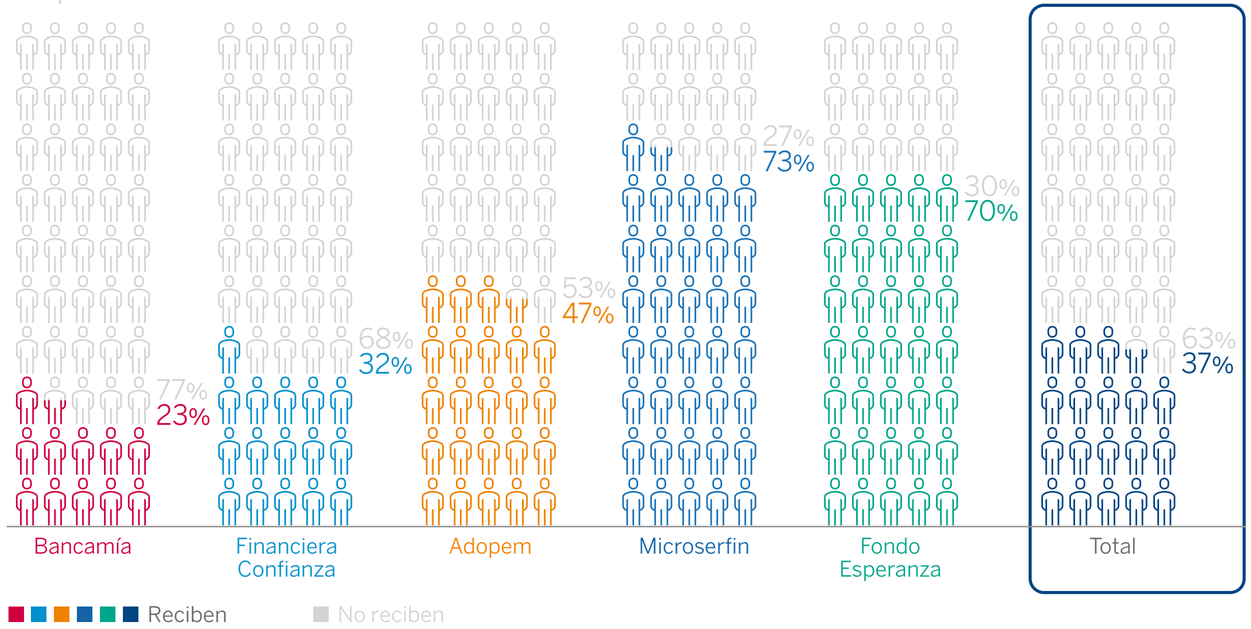
A medida que se alarga la crisis, el ingreso de hogares de bajos ingresos podría caer por debajo de los niveles anteriores a la COVID-19, especialmente una vez que expiren las subvenciones de los estados. Si bien existen grandes paquetes de ayuda nacionales, la reactivación del negocio en un mercado informal es quizás el único mecanismo de supervivencia.

Casi 500 mil hogares se beneficiaron de ayudas del Estado

Dada la dificultad para hacer llegar subvenciones del Estado a las poblaciones vulnerables, las instituciones microfinancieras se han convertido en aliados en la distribución de éstas

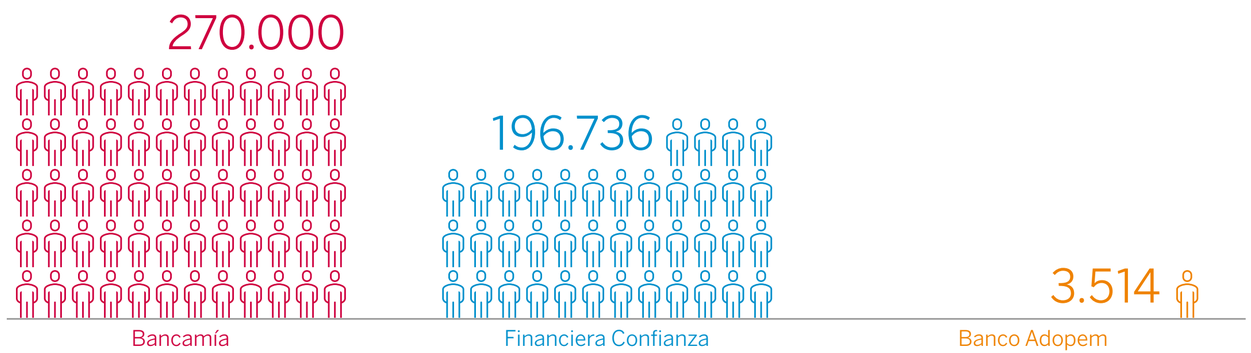
12 **Ayudas del Estado**

Total clientes encuestados a noviembre 2020



13 **Clientes beneficiados por ayudas del Estado**

Total clientes



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• **Medidas tomadas**
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Fieles a su estilo de vida, y acostumbrados a los imprevistos, nueve de cada diez clientes emplearon múltiples estrategias para hacer frente a la crisis. Cuanto más afectados estaban en términos de disminución de ingresos, más alternativas buscaban,[28] observándose un enorme esfuerzo, tanto de adaptación del negocio (diversificación, cambio de negocio, digitalización, servicio a domicilio) como financiero (uso de ahorros, préstamo formal/informal, apoyo de familiares).

Por ejemplo, en el caso de Microserfin, en Panamá, de los clientes que no habían tomado ninguna medida, sólo el 40% seguía en funcionamiento en diciembre 2020, comparado con el 60% que seguía operando tras haber tomado medidas.

En caso de verse forzadas a cerrar el antiguo negocio, se han observado dos principales medidas entre los clientes: el cambio de actividad, medida tomada en mayor proporción para volver a emprender (reabriendo un nuevo negocio), o la búsqueda de trabajo. En cualquier caso, esto pone de manifiesto la precariedad de los pequeños emprendedores. Estas medidas fueron aumentando cuanto más duraba la crisis.

14 **Panamá. Negocios en funcionamiento vs. medidas tomadas**

Total clientes encuestados

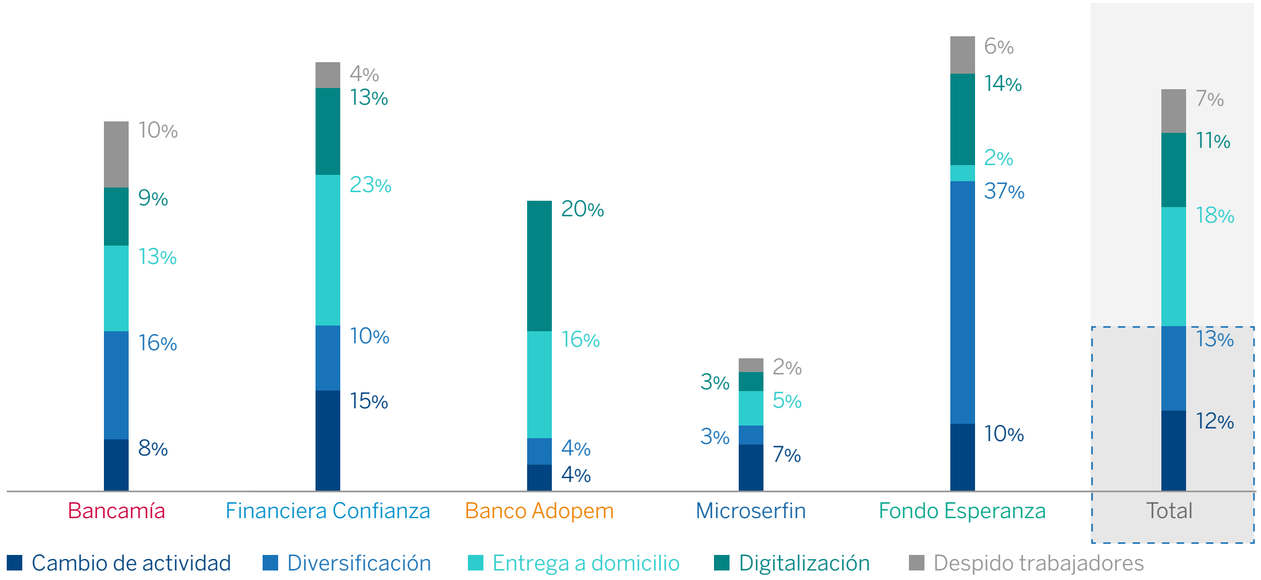


60%
adapta el negocio

40%
no toma medidas

15 **Medidas de adaptación del negocio**

Total clientes encuestados. Respuesta múltiple.



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- **Medidas tomadas**
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

De hecho, en República Dominicana se ha observado que entre aquellos clientes donde el negocio no era la principal fuente de ingresos —y por tanto era una pequeña inversión no madura— ha habido mayor propensión a buscar trabajo. Es decir, posiblemente esos emprendedores estaban aún en una fase muy inicial de desarrollo, de ahí que no pudieran resistir el shock. El cliente, dadas las circunstancias, se ha visto así forzado a buscar una alternativa en un mercado laboral informal y aún más precario.

Buscar un nuevo trabajo ha sido una medida que han adoptado los clientes de forma distinta, dependiendo del país. Esta media ha sido especialmente puesta en marcha por los hombres en Panamá y Colombia, y por jóvenes en Perú y República Dominicana.

Aunque las microfinanzas alientan a que los emprendedores crezcan y pasen de meras actividades de subsistencia a microempresas, y de éstas a empresas pequeñas y medianas, este proceso toma tiempo y, ante un shock de tal magnitud, se ve frustrado este camino.

Medidas de adaptación del negocio

Al ser sus negocios su principal fuente de ingresos, los emprendedores los consideraron como la solución prioritaria para afrontar la crisis. Las medidas más relevantes fueron el cambio o diversificación de actividad y el servicio a domicilio.

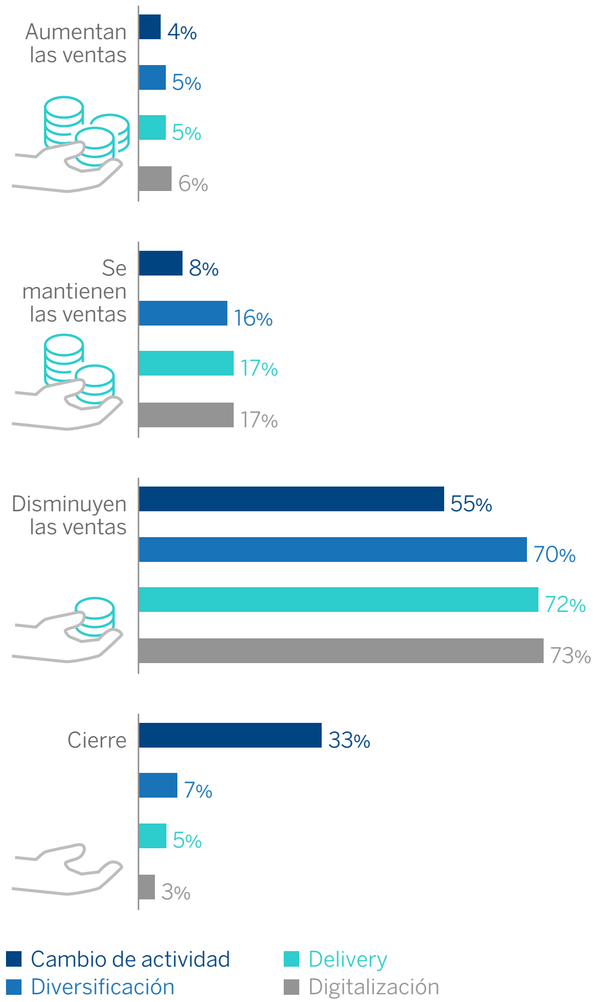
La digitalización ha sido menos relevante (11% de media) excepto en países con buena conectividad, como Chile, donde un 26% de los clientes adoptó estas medidas. Desafortunadamente, el despido de trabajadores ha sido notable en Colombia y Panamá (precisamente donde más empleo se generaba), dando lugar a la destrucción de empleo informal.

En el mes de julio se observaba un incremento de las medidas de adaptación, que eran predominantes entre aquellos cuyos ingresos se habían visto más afectados. Entre los que cerraban, no se habían tomado medidas, sólo se había producido un cambio de actividad para poder volver a emprender.

Entre los que cerraban, no se había tomado medidas, sólo se había producido un cambio de actividad para poder volver a emprender

16 Medidas de adaptación, por afectación

Total clientes encuestados a noviembre 2020.
Respuestas múltiples



Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- **Medidas tomadas**
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Cabe destacar algunas diferencias por país (ver cuadro de *diferencias de medidas de adaptación por país*).

A diferencia de las encuestas realizadas en otros países,[28] en nuestro footprint no se ha observado la venta de activos como una estrategia significativa elegida por los hogares (de hecho, es la medida menos adoptada, por tan sólo un 9% de los hogares), denotando una menor vulnerabilidad y/o más facilidades a su alcance para mantener a flote sus negocios. Se ha dado entre clientes especialmente afectados (ej. confección de ropa).

"Este año mi negocio, como muchos otros, ha sido afectado por la pandemia. He tomado medidas para no cerrarlo y poder trabajar. Trabajo hasta la una del día solamente por cita previa. No tomo más de cuatro personas. Estoy haciendo publicidad por Instagram y por WhatsApp. Los sábados hago videos en vivo donde doy técnicas para que mis clientas se hagan masajes reductivos, exfoliación, etc. para que aprovechen el tiempo de cuidarse en casa. ¡Tú puedes! Levántate, actúa, porque si yo lo hice, tú también lo puedes hacer".

Centro de estética,
República Dominicana



Diferencias de medidas de adaptación por país

Lorem ipsum

Colombia

- El servicio a domicilio se aplicó principalmente en la hostelería.
- La digitalización era relevante en centros de belleza.
- Destaca una alta proporción de despido de trabajadores (10%) y venta de activos (15%).

Perú

- El servicio a domicilio se adoptó de forma relevante, en casi todas las industrias.

República Dominicana

- La gestión de clientes por WhatsApp ha sido una medida especialmente implementada en el comercio al por menor de textil y calzado y en las peluquerías. Los colmados han sido los que menos las han empleado.
- La entrega o venta a domicilio ha sido una medida con mayor éxito entre los vendedores ambulantes y los comercios al por menor de otros productos.
- Los colmados han sido especialmente propensos a diversificar su actividad

Chile

- Ha habido una mayor proporción de clientes que se han digitalizado (26% frente a un promedio de un 11% en el Grupo).
- Los emprendedores en el sector servicios, al ser los más afectados, son quienes más medidas de adaptación han implantado.

Panamá

- Diversificación/cambio de actividad ha sido la medida más utilizada.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• **Medidas tomadas**
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Punto de venta

En República Dominicana y Chile[29] observamos que los emprendedores que vendían digitalmente o a través de un local propio han conseguido mitigar el shock de la disminución de ventas, frente a aquellos que hacían venta ambulante o vendían en un local alquilado, en un puesto de mercado, en su casa o a través de intermediarios. Además, existen diferencias por país. Por ejemplo, en julio, la venta ambulante en República Dominicana era el canal de venta del 31% de los negocios. Este porcentaje bajaba al 13% en diciembre. Esto, sin embargo, no se observaba en Chile.

Así, en Chile, los negocios que resistieron mejor y permanecían funcionando en julio (un 60-72% estaban abiertos, en función de la combinación de canales de venta) fueron los que vendían *online* (41% del total que sigue funcionando) o los que contaban con un local propio (10% del total). También destacan los clientes que tenían más de un canal de venta (digital y otros canales).

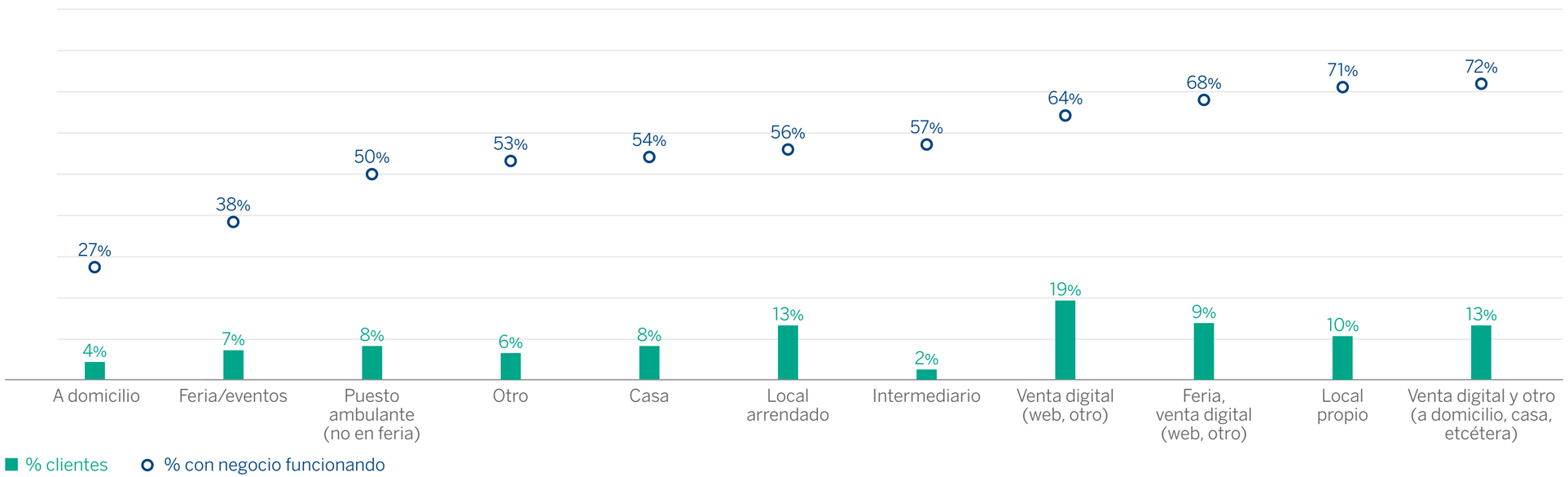
"Hace un año decidí emprender un negocio de té artesanal. Luego de probar unos tés al sur de mi país, me interesé en aprender cómo se preparaban para poder hacerlos yo misma. Cuando empecé vendía mi té solo a amigos, familiares o contactos. Luego llegó la pandemia y me quedé sin la oportunidad de vender. Como ya tenía mis cuentas de Facebook e Instagram comencé por allí, cosa que me costó un montón. Ahora estoy tratando de abrirme un espacio en una plataforma web que me permita interactuar con otras mujeres y solicitar ayuda para mejorar mi emprendimiento".

Té artesanal,
Chile



17 **Chile. Negocios abiertos, por tipo de canal de ventas utilizado**

Total clientes encuestados a julio 2020



Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- **Medidas tomadas**
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

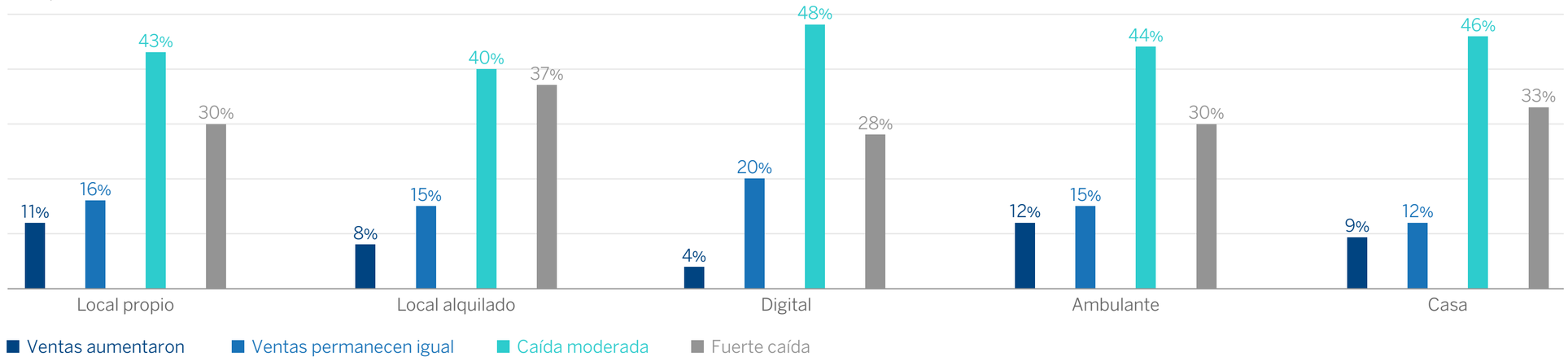
Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes

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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

18 **República Dominicana. Impacto en ventas por canal**

Total clientes encuestados a noviembre 2020



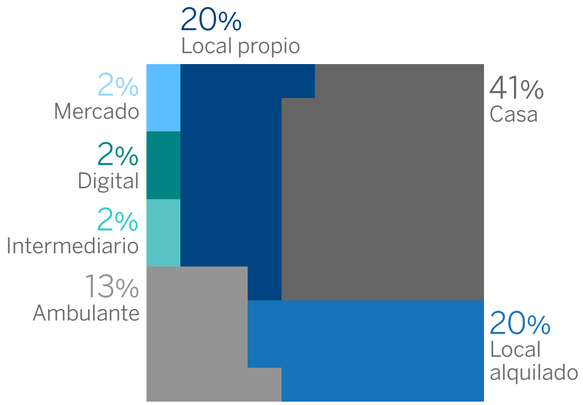
En República Dominicana los negocios que desarrollaban sus ventas en locales propios o de forma digital concentraban los principales aumentos en las ventas y los menores volúmenes de cierre. Además, de julio a diciembre hubo negocios que abandonaron los locales alquilados o la venta ambulante para realizar su actividad desde casa. Esto se ha debido a un ahorro de costes o a la generación de nuevos canales de venta (ej. a domicilio) para sobrevivir. Se han observado dos tendencias en actividades representativas:

- Los colmados (que tienen especial presencia en locales comerciales), han continuado manteniendo el local en propiedad como principal punto de venta. Sin embargo, su presencia se ha visto reducida significativamente en locales alquilados.
- Los servicios de comida han reducido a la mitad su actividad en locales propios, vendiendo principalmente desde casa. Entendemos que esto se debe a que se ha trocado la venta presencial por la entrega a domicilio.

A medida que aumenta la edad del cliente hay más propensión a contar con un local propio en lugar de alquilarlo. La venta digital es un canal prácticamente reservado al sector joven.

19 **Rep. Dominicana. Punto de venta**

Total clientes encuestados a noviembre 2020



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- **Medidas tomadas**
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Digitalización

Existe una enorme oportunidad de digitalización por delante, ya que se ha demostrado que el uso de canales digitales para reactivar los negocios ha resultado eficaz para aumentar los ingresos.[30] La mayoría de nuestros clientes tienen acceso a smartphones (62%), pero sólo un 1% es "digitalmente alto",[31] es decir, utiliza una variedad de canales digitales para vender sus productos/servicios.

Las medidas de digitalización tienden a ser utilizadas por clientes de mayor nivel educativo, jóvenes y con mayor poder adquisitivo. Para democratizar el uso de canales digitales se debe mejorar tanto el acceso (ej. conectividad) como el uso (ej. formación digital). Desde la Fundación, a lo largo de 2021 se están desarrollando programas de formación digital (ej. en Chile) y conectividad (ej. en Colombia y Perú) para atender estas necesidades y replicar soluciones viables en todos los países donde está presente.

Existe una enorme oportunidad de digitalización de sus negocios

* **Nivel digital alto:** persona que tiene smartphone con un plan post-pago, que utiliza una variedad de redes (Facebook, Instagram, etc.), no solo con fines sociales, sino productivos (es decir, para la gestión del negocio).
Nivel medio: persona que tiene smartphone y planes diversos de pago y usa alguna red social, todo para fines personales.
Nivel bajo: persona sin smartphone o con planes de prepago, que utiliza el teléfono sólo para llamadas.

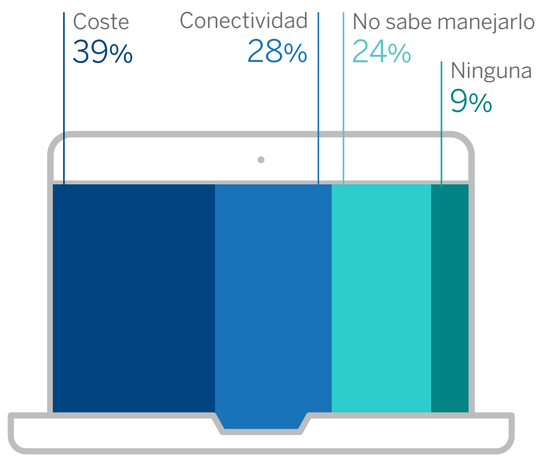
20 Teléfono inteligente

Total clientes encuestados en Perú y Colombia (noviembre 2020)



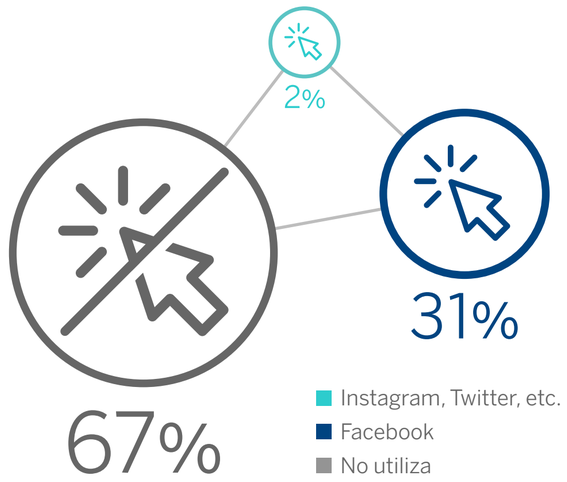
21 Limitaciones en uso de internet

Total clientes encuestados en Colombia (noviembre 2020)



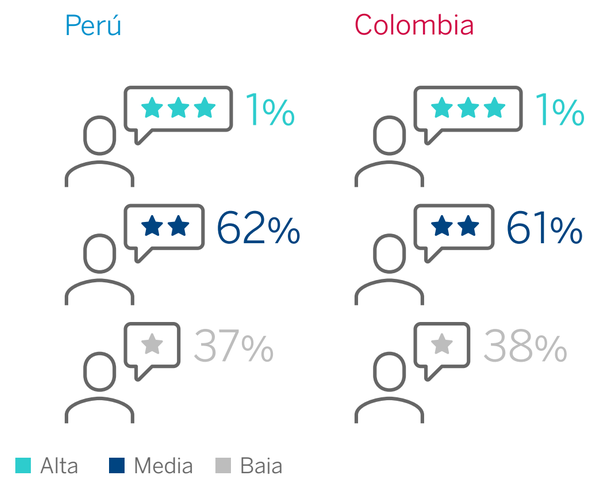
22 Medios utilizados en cuarentena

Total clientes encuestados en Perú (noviembre 2020)



23 Puntuación del cliente digital*

Total clientes encuestados en Perú y Colombia (noviembre 2020)



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- **Medidas tomadas**
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Medidas financieras del hogar

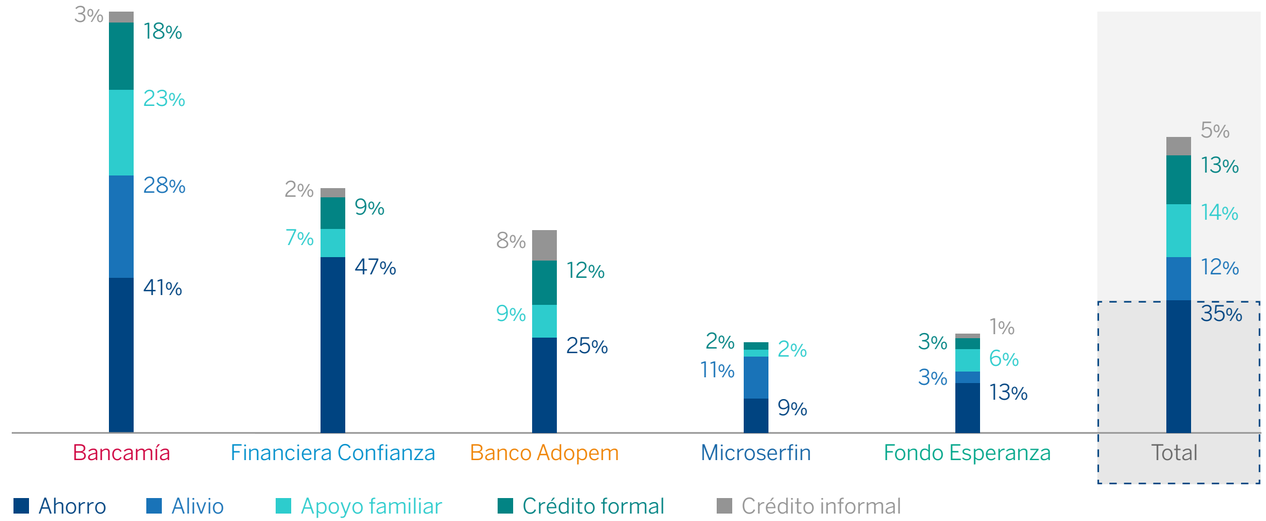
En la mayoría de los contextos las personas recurrieron a sus ahorros como principal mecanismo de resistencia ante la crisis causada por el virus (un 35% en noviembre), lo que sugiere que están cumpliendo con el propósito de suavizar el consumo. Esto va en línea con lo observado en otros países.[32]

Ya en julio, vimos disminuir la dependencia de los ahorros y un mayor número de clientes recurrió a múltiples mecanismos de supervivencia o de reactivación del negocio, como pedir prestado a una entidad financiera o a prestamistas, lo que sugiere que su colchón de ahorros se había agotado.[33] Por ejemplo, en Rep. Dominicana, el uso de ahorros, medida a la que recurrían los clientes de manera prioritaria en julio, pasó de un 31% en esa fecha, a un 25% en noviembre, aumentando en cambio el pedir prestado (el 28% de los clientes lo hacía en noviembre, frente al 22% en julio).

A mayor afectación, más uso de medidas financieras.
En el caso de cierre, predomina la búsqueda de trabajo

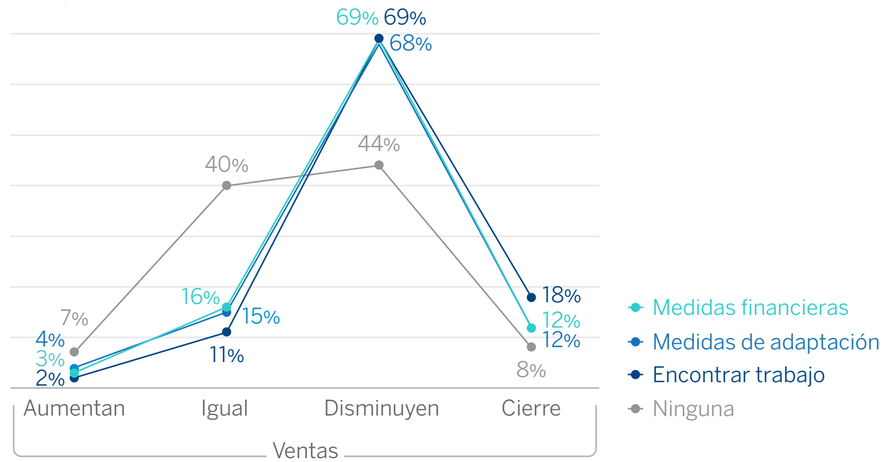
24 **Medidas financieras adoptada**

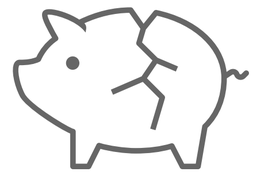
Total clientes encuestados (noviembre 2020). Respuesta múltiple



25 **Medidas financieras, por disminución de ventas**

Total clientes encuestados (noviembre 2020). Respuesta múltiple





El menor uso del ahorro, sugiere que el colchón se ha agotado

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• **Medidas tomadas**
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Aun así, la gestión financiera de los hogares es racional: acuden al ahorro o a las redes familiares cuando atraviesan una mala situación.
Los préstamos formales son especialmente solicitados por clientes con una mejor situación o por quienes han salido reforzados de la crisis (ej. colmados), siendo la adopción de préstamos informales menos relevante (5%).

Así, la reactivación se ha visto acompañada de un mayor interés en el crédito formal (13%) o alivio financiero (12%). Destaca especialmente el caso de Colombia (el 18% ha recurrido a créditos formales y el 28% a soluciones financieras). Esto posiblemente se deba a la variedad de soluciones financieras ofrecidas por las instituciones del país y su recurrencia (van por la cuarta ola de soluciones frente a la segunda en Perú).

Se observa así un comportamiento racional en el uso de las medidas financieras: en aquellos casos que se han visto menos afectados por la pandemia predomina el crédito.

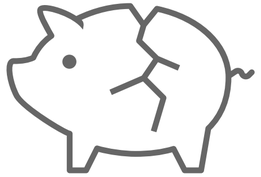
Se observa un comportamiento racional en el uso de las medidas financieras: en aquellos casos que se han visto menos afectados por la pandemia predomina el crédito

Medidas financieras



Crédito formal
(Entidad microfinanciera o banco)

- Los clientes menos afectados utilizan más medios financieros. En Bancamía se observa también que los menos vulnerables lo utilizan.
- Crédito informal: Aunque su representatividad en el total de las encuestas es escasa, con tan solo un 5% de media, se evidencia que las actividades que acuden a ella (ej. venta de alimentos al p. mayor y la manufactura de alimentos) se han visto más afectadas por los cierres.



Uso de ahorro

- Medida más común entre los clientes.
- Utilizado por los clientes más afectados.



Apoyo familiar/redes

- Utilizado por los clientes más afectados.

Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- **Medidas tomadas**
- Reflexiones y aprendizajes
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Soluciones financieras ofrecidas

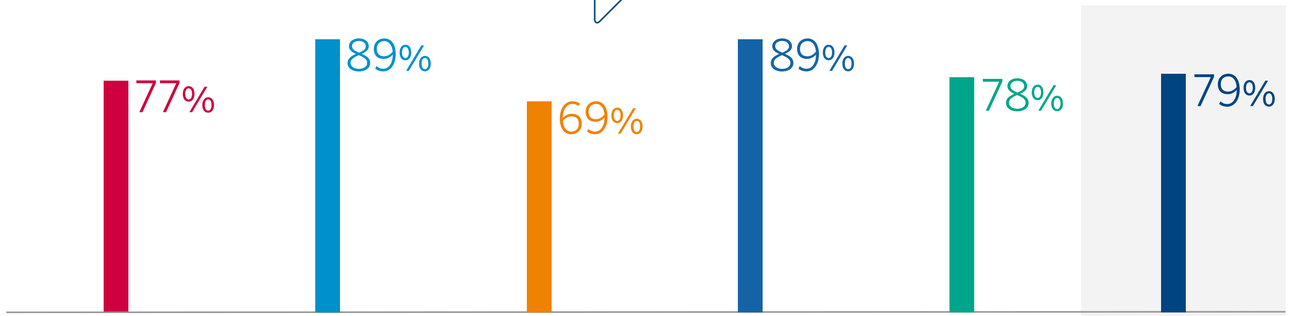
En una primera fase, al inicio de la pandemia, atendiendo al contexto de confinamiento y desplome de la actividad económica de aquel momento, se instrumentaron reprogramaciones (períodos de gracia) para aquellos clientes que se encontraban al día en sus créditos con el fin de postergar la obligación de atender sus pagos. En algunos casos las reprogramaciones fueron masivas, automáticas y dentro del marco de medidas gubernamentales de apoyo a los deudores. En otros países se evaluó caso por caso con el objeto de seleccionar la opción de reprogramación más conveniente y oportuna para cada cliente.

La FMBBVA ha apoyado a sus clientes desde el inicio de la pandemia de la COVID-19. En un contexto de incertidumbre general ha desplegado múltiples medidas de flexibilización y acompañamiento para seguir dando apoyo a sus clientes

Barreras a las que se han enfrentado los clientes

La mayoría de los clientes se ha enfrentado a una variedad de barreras, siendo la principal, el acceso a necesidades financieras

Clientes que se enfrentan a barreras



Liquidez

Es la más importante. Se refiere a necesidades financieras tanto de demanda (los propios clientes de los emprendedores no quieren comprar sus productos) como de oferta (crédito, apoyo familiar, etc. para poder adquirir materias primas).

Restricciones gubernamentales

A la movilidad. Estas han afectado especialmente a aquellas actividades que exigen contacto directo con el cliente y que no comercializan bienes esenciales.

Aspectos personales

Sobresale el miedo al contagio, especialmente en los negocios de cara al público, como los colmados.

Adaptación del negocio

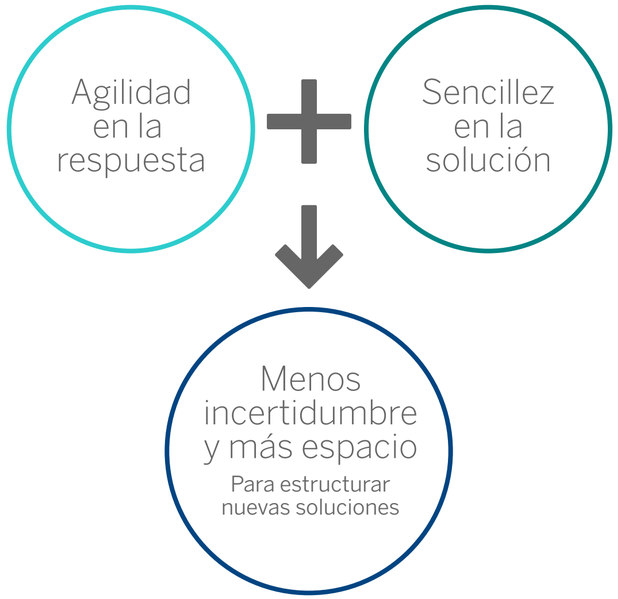
Aumentaron significativamente respecto julio y varían por país. Destaca la dificultad en el uso de herramientas digitales y, en el sector agropecuario, dificultades en la distribución (especialmente en Perú). No obstante, esta última no ha sido un elemento destacado en estas encuestas.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• **Medidas tomadas**
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

En una fase posterior, una vez reanudada parte de la actividad económica, las entidades del Grupo FMBBVA contactaron individualmente a cada uno de sus clientes para identificar su situación y necesidades en ese momento. Por ejemplo, el nivel de reactivación de su actividad económica, cómo se había visto afectado su núcleo familiar y su negocio, y sus expectativas y necesidades de crédito, entre otras consideraciones. Esto ha permitido ofrecer el alivio financiero más adecuado para el cliente en su realidad post-pandemia.

De esta forma, se desplegaron soluciones de apoyo y normalización con las que ya contábamos en nuestras instituciones. En algunos casos también se estructuraron soluciones crediticias novedosas adaptadas a unas necesidades tan singulares como exigía el contexto. Y todo ello siempre atendiendo no solo a las necesidades y capacidades de los clientes, sino también a la sostenibilidad de las entidades y a la responsabilidad en la asunción de riesgos y pérdidas. Para mayor detalle sobre la cartera con alivios y su evolución en el tiempo, ver Nuestra respuesta ante la COVID-19.





Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• **Medidas tomadas**
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Soluciones financieras

Resumen de la gama de soluciones financieras ofrecidas

Retraso de obligaciones financieras

Reprogramaciones (períodos de gracia): De forma única o sucesiva. Con este instrumento se postergó la obligación de pago de los clientes sin registrar deterioro en los sistemas ni en las centrales de riesgo, y sin efectuar cargos por mora.
- Todas las entidades.

Congelamiento de cuotas: Las cuotas con vencimiento en el periodo de confinamiento fueron postergadas por algunas entidades al final de los créditos sin generar intereses adicionales.
- Fondo Esperanza para la totalidad de las socias.

Congelamiento de días de atraso: En algunas entidades se mantuvo congelado el número de días de atraso y la clasificación crediticia que tenían los clientes antes de la pandemia, deteniendo así en aquel punto el deterioro registrado en las centrales de riesgo y en la situación contable de esos préstamos.
- Banco Adopem y Financiera Confianza.

Reestructuras y renovaciones

Reestructuración de créditos: Ampliación del plazo del crédito para ajustar la cuota a la nueva situación crediticia y económica del cliente, en ocasiones con ajuste de tasa.
- Todas las entidades.

Renovaciones con o sin nuevos períodos de gracia: Se estructuraron las renovaciones de créditos de los clientes que estaban al día. Se canceló el crédito anterior sin gastos de cierre y se emitió un nuevo crédito, en algunos casos prorrogando la primera cuota por uno, dos o tres meses.
- Todas las entidades.

Otros

Condonaciones con o sin acuerdos de pago: En algunos casos se ha condonado un porcentaje de los adeudos acumulados durante la pandemia (intereses y, en ciertos casos, parte del capital) para facilitar al cliente su puesta al día con el crédito o directamente para cancelar todo el saldo restante, bien estructurando un nuevo plan de pagos, o a realizar en un solo pago.
- Todas las entidades.

Acuerdos de pago para los intereses acumulados: en Bancamía se instrumentaron créditos sin intereses para facilitar el pago de los intereses acumulados durante las prórrogas.
- Bancamía.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• **Medidas tomadas**
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Valoración de las soluciones financieras ofrecidas

El 57% de los clientes encuestados se ha beneficiado de alguna solución durante la crisis. A un 39% de ellos, este alivio le ha permitido seguir operando. Aquellas entidades con menor recorrido/experiencia en la oferta de estas soluciones financieras han tenido una menor cuota de adopción entre sus clientes. En República Dominicana sólo un 35% la había adoptado. Aun así, a la mayoría le ha permitido seguir operando (27% del total).

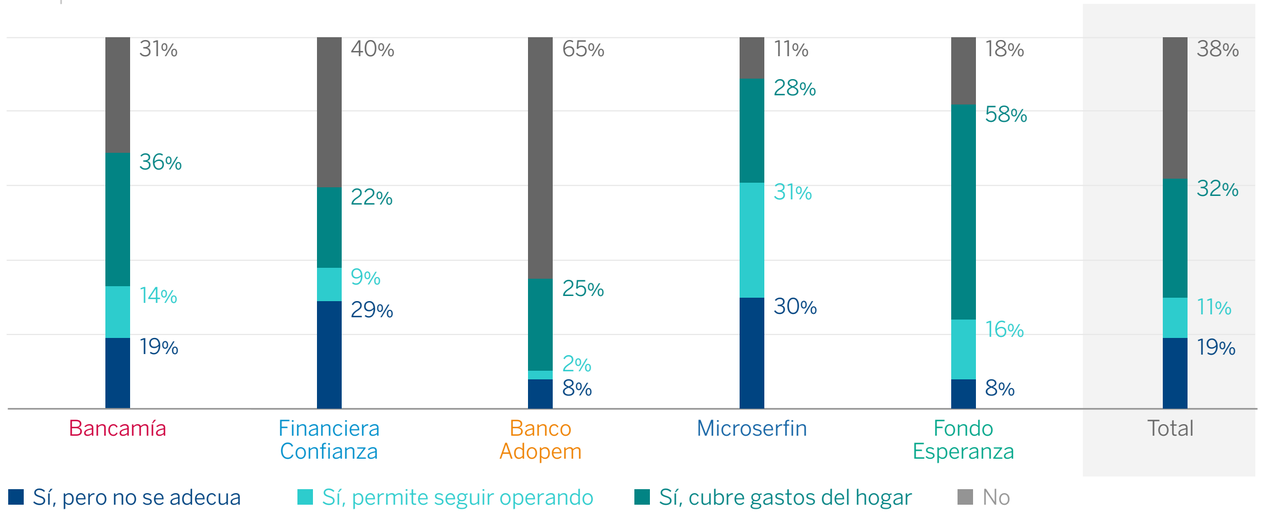
Al verificar la adopción de estas medidas según el nivel de afectación de los clientes, se comprueba que cuanta mayor afectación, más soluciones financieras se les ha ofrecido. Este es el caso de Bancamía, donde se observa una correlación positiva.

No se ha constatado una evidencia generalizada del impacto de las refinanciaciones sobre la capacidad de ahorro. Sólo en República Dominicana se ha observado que las soluciones han atenuado el impacto negativo de la crisis sobre la capacidad de ahorro del segmento de mediana edad.

Con un 43% de los clientes refinanciados, no sólo es el segmento que mejor ha optimizado su rendimiento operativo gracias las ayudas, sino que también ha conseguido prevalerse de estas medidas para minimizar el impacto de la crisis en su capacidad de ahorro. Así, mientras el 51% de los clientes de mediana edad no refinanciados declaraba que su capacidad de ahorro se había visto totalmente afectada, comprobamos que, en el caso de los refinanciados, este porcentaje se reducía a un 35%.

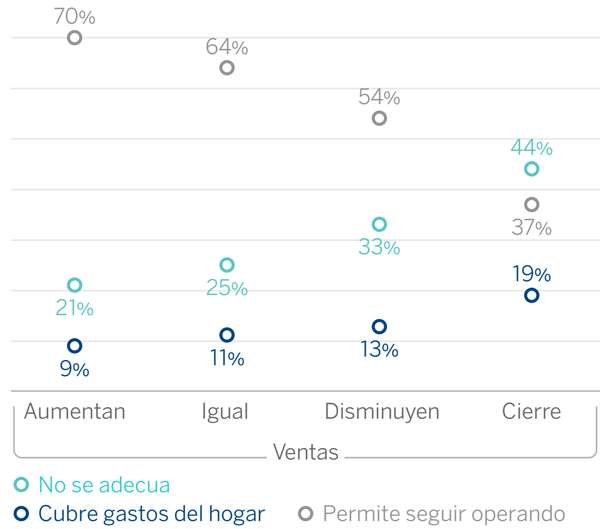
26 Valoración de la solución financiera ofrecida

Total clientes encuestados a noviembre 2020



27 Valoración de la solución financiera, por afectación de ventas

Total clientes encuestados a noviembre 2020



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• **Medidas tomadas**
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Medidas tomadas y soluciones financieras ofrecidas

Las soluciones financieras han demostrado ser unas herramientas efectivas para ayudar a los emprendedores, especialmente considerando que la falta de liquidez ha sido una importante dificultad a la que han tenido que enfrentarse.[34] Sin embargo no han sido suficientes. En aquellos casos en que ha habido una mayor afectación de los ingresos, estas medidas no se han adecuado totalmente a sus necesidades, aunque a un 56% les ha permitido cubrir gastos del hogar o seguir operando. Es decir, las soluciones financieras, si bien pueden adaptarse a algunas necesidades del cliente, no pueden llegar a cubrir todas las casuísticas a las que se enfrentan.

Entre las barreras a las que se enfrentaban los emprendedores cabe destacar la disminución de las compras por parte de sus propios consumidores puesto que éstos contaban con menos dinero. Además, la falta de liquidez ha limitado la adquisición de las materias primas e insumos necesarios para los negocios, lo cual ha disminuido el volumen de ventas y dificultado el obligado cumplimiento con los gastos fijos, como el pago del alquiler.

Por tanto, ofrecer soluciones financieras que dieran un respiro al estrés de liquidez al que se enfrentaban los clientes y permitieran reactivar los negocios ha resultado clave, aunque no suficiente.

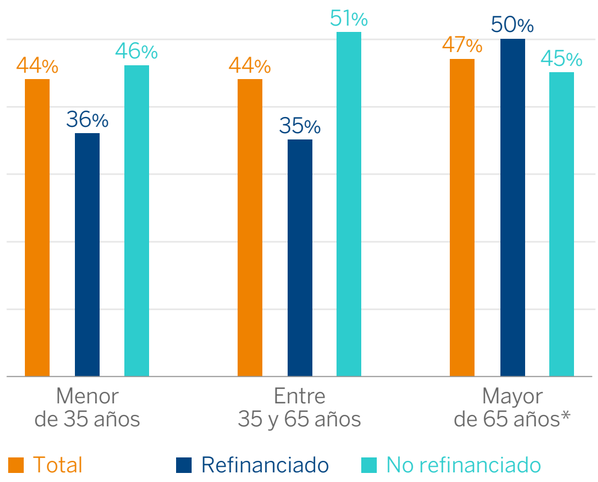
"Mi negocio en esta pandemia ha sido muy difícil. Los tres primeros meses no me dejaron trabajar. Después abrimos el negocio, pero sólo cuatro días a la semana y, otras veces, tres días nada más. El negocio solamente ha dado para sobrevivir, no como debe de ser. Bancamía ha sido un aliado muy poderoso para mí. Me ha ayudado con su apoyo al darme ese alivio económico, y ese es un apoyo importante para todos los microempresarios".

Venta de comida, Colombia.



28 República Dominicana. Soluciones financieras vs. capacidad de ahorro

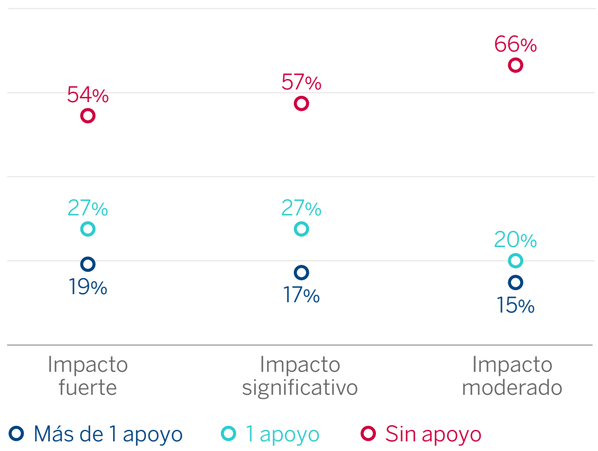
Clientes con afectación total en su capacidad de ahorro



* El colectivo de clientes mayores ahorradores no es estadísticamente significativo

29 Colombia. Soluciones financieras ofrecidas por impacto

Total clientes de crédito a noviembre 2020



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• **Reflexiones y aprendizajes**
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Reflexiones y aprendizajes sobre el impacto de la COVID-19

Cambios de hábitos/vida

Los datos sugieren que la crisis ha provocado una mayor vulnerabilidad en los hogares y ha obligado a emprender cambios en sus medios de vida:

- La falta de ingresos y menores ahorros requerirán un ajuste en los medios de vida.[35] En los hogares en precariedad posiblemente se produzca un ajuste en el consumo, e incluso puede que se alcancen mayores niveles de pobreza. Los hogares menos vulnerables, además del ajuste en el consumo, probablemente se vean en la tesitura de cambiar de vivienda/zona. Esto incluso podría conllevar, migraciones (ej. de zonas urbanas a rurales).

- *Re-skilling*/innovación. Mayores niveles de desempleo y de pobreza nacional aumentarán la competencia, incorporándose nuevas habilidades e ideas, lo que requerirá nuevas competencias e innovación en los negocios.

- Con el fin de garantizarse una clientela estable, los emprendedores tendrán que buscar nuevos canales de ventas, en su mayoría digitales. La dificultad de vender en mercados (al menos a corto plazo) así como la comodidad de utilizar canales digitales instaurada entre los consumidores, conllevará un cambio en los hábitos de compra. Además, el *home-nesting* puede retrasar o reducir totalmente la venta informal.

Nueva composición sectorial

En un entorno de alta inestabilidad de ingresos, la necesidad de buscar alternativas en el corto plazo obligará a realizar inversiones o apuestas, quizás incluso menos productivas. Visualizamos así un cambio de composición de actividades donde el sector primario toma mayor peso, el sector terciario (servicios) pasa a ser menos relevante entre los emprendedores, y los comerciantes se mantendrán, aunque creemos que con una mayor volatilidad de ingresos.

Transformación de actividades. La duración de la crisis condicionará, en parte, estos cambios de mayor o menor productividad de las actividades, especialmente para el perfil emprendedor atendido:

- Tesis 1: menor productividad. Responde a necesidades puntuales de paliar el bache de disminución de ingresos (ej.: la venta de ropa pasa a ser venta de mascarillas); o

- Tesis 2: productividad mayor o igual. Adaptando el perfil del negocio. Existen varias opciones:

  - Cambio en la cadena de valor. Dado su conocimiento de la industria, el emprendedor migra hacia un nivel más productivo (ej. en el sector alimentario pasa de la manufactura a la venta al por menor.

  - Mayor eficiencia en el canal de ventas. El emprendedor cambia de canal /lugar de ventas a otro que conlleve menores costes (ej. "quien antes vendía empanadas en un quiosco informal, ahora las produce en casa y las entrega a domicilio y reduciendo así costes y aumentando su cartera de productos").

  - Cambio de actividad. Este cambio, el más radical, tiene en cuenta las habilidades del emprendedor (ej. "un cocinero cierra su restaurante y se reinventa dando clases de cocina *online*").

Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- **Reflexiones y aprendizajes**
- Atención a clientes en 2020
- Datos agregados y Nota metodológica

Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes

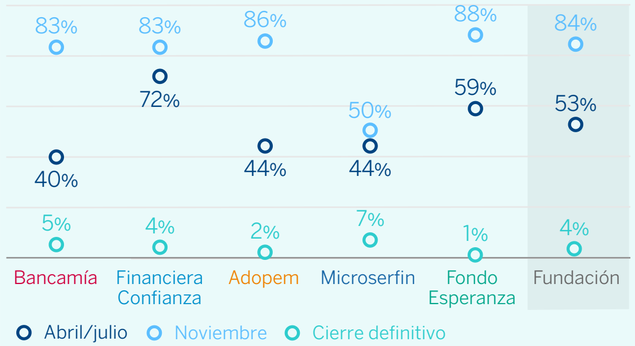
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Reflexiones y aprendizajes sobre el impacto de la COVID-19

Desempeño 2020

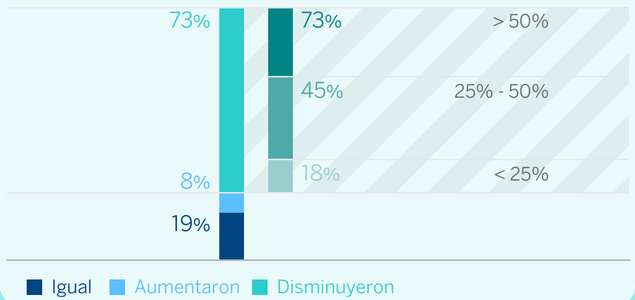
Severidad del impacto
en la actividad de sus negocios

Apertura microempresas



Disminución ventas

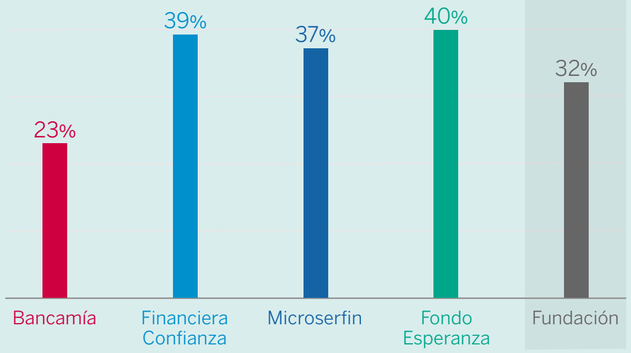
Periodo mar-nov 2020

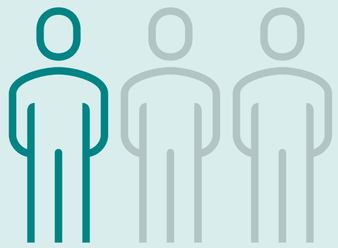


1 de cada 3 clientes
ha perdido más de cuatro meses de ingresos desde el inicio de la pandemia.

Recuperación
en el corto plazo

Negocios que recuperan el nivel de ventas pre-crisis



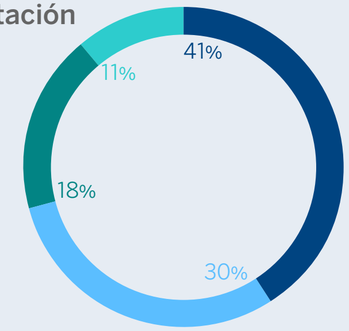


1 de cada **3** clientes
se recupera en 8 meses

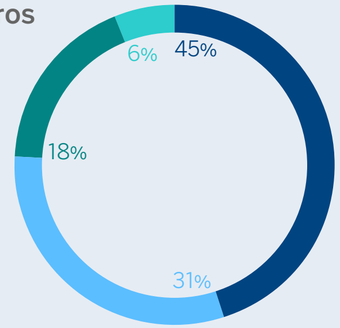
La reactivación económica de los emprendedores ha sido evidente, tanto en términos de reapertura como de aumento de ingresos.

Múltiples medidas
para afrontarlo

Medidas de adaptación del negocio



Recursos financieros



9 de cada 10 emprendedores
ha tomado alguna medida.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• **Reflexiones y aprendizajes**
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Reflexiones y aprendizajes sobre el impacto de la COVID-19

Crisis COVID-19 aumenta la vulnerabilidad y obliga al cambio

Nuevos canales de venta:
el uso de canales digitales para reactivar los negocios ha resultado eficaz para aumentar los ingresos.

Nuevas habilidades e innovación
en los negocios para adaptarse a la competencia.

Auge del sector agropecuario
y la cadena alimentaria.

La digitalización, enorme oportunidad

Acceso

Resulta clave facilitar el acceso a internet como primer paso para mayor inclusión.



Nuevos hábitos de vida

La vivienda

Será un bien esencial a futuro, que posiblemente, requerirá mayor inversión.



La educación

Es necesario invertir en nuevos conocimientos *"re-skilling"*.
Ej. digitalización de negocios o que permitan un cambio de actividad.



Adaptaciones de negocios agropecuarios

Se presenta la oportunidad de acompañarlos para mejorar su productividad o prepararlos frente a posibles imprevistos climáticos.



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• **Reflexiones y aprendizajes**
• Atención a clientes en 2020
• Datos agregados y Nota metodológica
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

Reflexiones y aprendizajes sobre el impacto de la COVID-19

Emergen dos tipos de perfiles cada vez más diferenciados:

- El emprendedor nato, que destaca por tener habilidades emprendedoras, posiblemente cuente con varios negocios (no todos productivos) y estará acostumbrado a reinventarse. Sus necesidades financieras siguen siendo principalmente el crédito, acompañado quizás de mayores facilidades de acceso/gestión de una variedad de productos financieros
- El "compañero de viaje". Es aquel cuyo negocio sigue siendo o se convierte en una fuente secundaria de ingresos, incluso insignificante. No obstante, continúa manteniendo una relación financiera con la entidad (ej. cuentas de ahorro, seguros, etc.) y sus necesidades empiezan a ser más personales (ej. mejora de vivienda, educación, otros). Requerirá otro tipo de servicios.

El tipo de recuperación de los emprendedores y sus hogares será determinante para el desarrollo sostenible de una gran proporción del tejido empresarial. En todos los casos, el emprendimiento es, ahora más que nunca, una fuente de ingresos crucial para los más vulnerables.

"En marzo me quedé en cuarentena. Y como yo me quedé con la tienda cerrada muchas personas se quedaron sin trabajo. Mantenía contactos por redes sociales y me por ahí hicieron la consulta.Y como tenía stock les empecé a vender al por mayor. En ese momento me ayudó Reactiva.[36] *Así comencé a invertir en telas de verano: yo confecciono una parte y otros productos los tercerizo. Si dejo de trabajar tres familias más dejarían de hacerlo".*

Negocio de pijamas,
Perú.



Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• **Atención a clientes en 2020**
• Datos agregados y Nota metodológica
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

La atención a clientes en 2020

La oferta de valor en 2020 se centró principalmente en apoyar al millón de emprendedores con créditos porque el apoyo era urgente y acuciante. Esto se complementó con una oferta de depósitos, que fue bien valorada por los clientes tanto por los productos ofrecidos como por la capilaridad de las entidades, con un aumento del 22% de los clientes de ahorro. En términos de oferta del bienestar (vivienda, saneamiento y educación) y respeto al medioambiente, se mantuvieron estables.

Los desembolsos en 2020, una señal de reactivación

En 2020 más de 458 mil emprendedores renovaron su crédito (un 35% menos que en 2019) y 139 mil eran clientes nuevos.[37] Perú (país con una velocidad de recuperación más rápida) es donde lo ha hecho la mayoría, seguido de Colombia (con mayor proporción de emprendedores agropecuarios) y Chile, también con una rápida recuperación. República Dominicana, debido a la concentración de actividades en comercio al por menor, se ha visto más afectada.

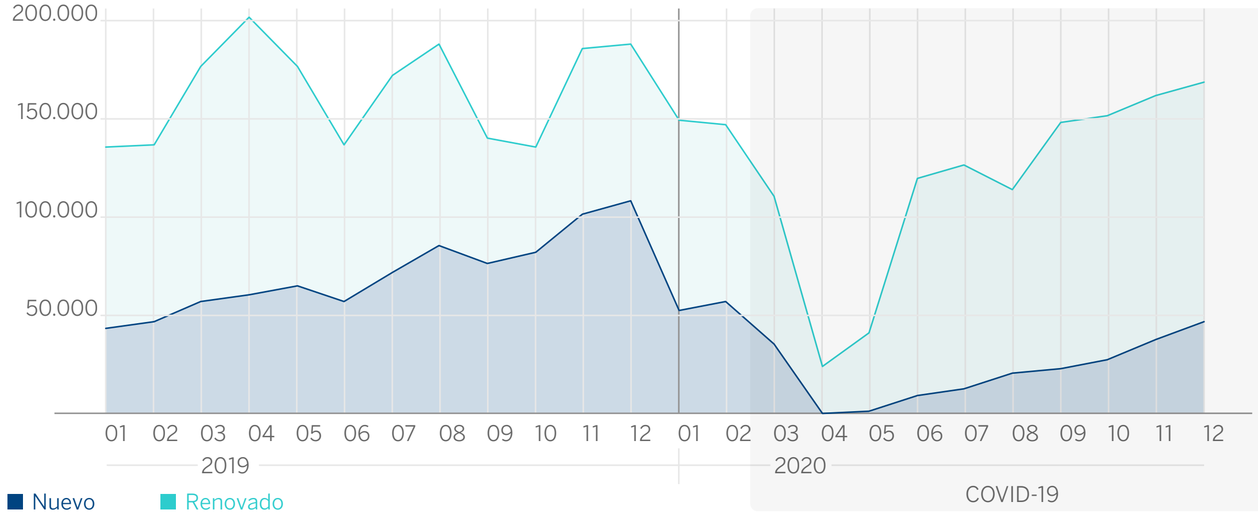
De los clientes nuevos atendidos, un 33% entro por primera vez en el sistema financiero formal, se bancarizó

31 **Emprendedores atendidos en 2020**

Emprendedores con crédito nuevo y renovado

Renovado **458 mil** clientes TAM **-18%**

Nuevo **139 mil** clientes TAM **-53%**



Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

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

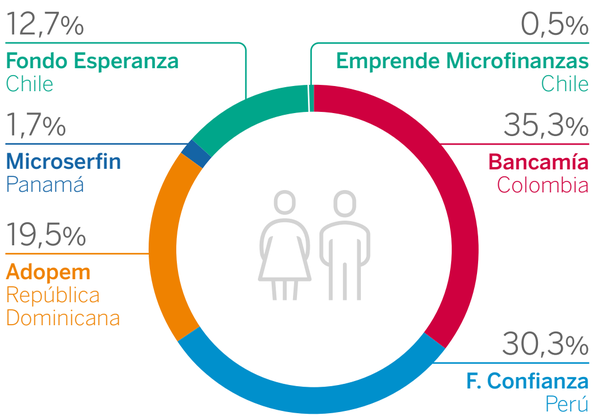
Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

La atención a clientes en 2020

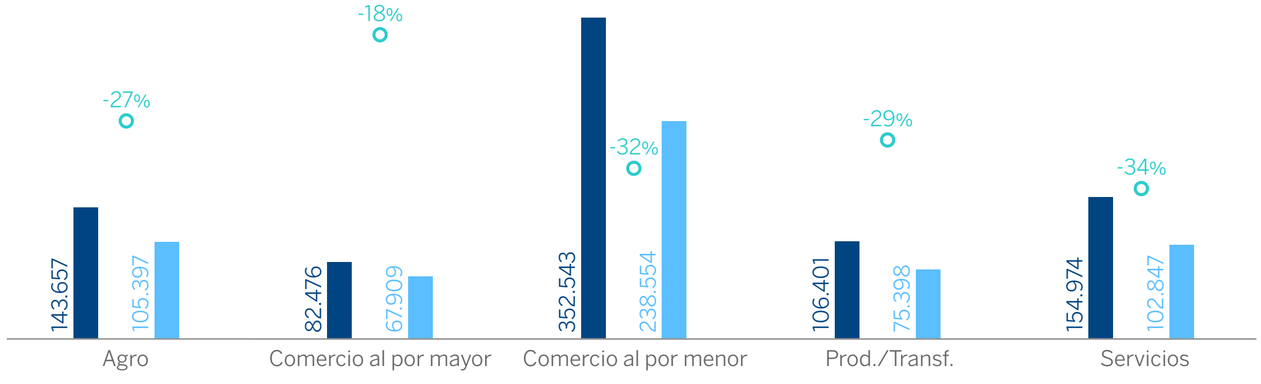
32 **Emprendedores atendidos por país**

Emprendedores con crédito nuevo y renovado



33 **Emprendedores atendidos por sector**

Emprendedores con crédito nuevo y renovado



Como era de esperar, el perfil del emprendedor atendido ha variado mucho a lo largo de la pandemia. Destacan los colmados como grandes beneficiarios y en cambio, la hosteleria, la más afectada. Estos impactos y rankings de actividades varían significativamente por país.



Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

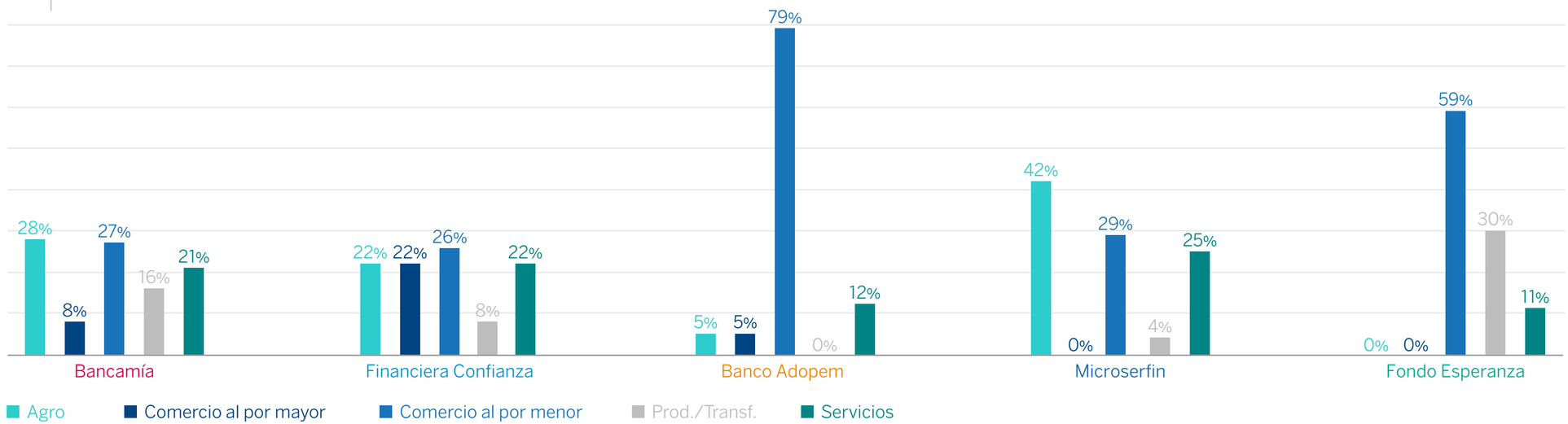
Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes

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

La atención a clientes en 2020

35 **Emprendedores atendidos por sector, por país**

Emprendedores con crédito nuevo y renovado



Perfil reactivado

Como era de esperar, el perfil de quienes han solicitado un crédito ha variado mucho respecto a 2019. Destaca lo siguiente:

- Mayor descenso de créditos en el comercio al por menor. Si bien los colmados son los que más se han reactivado (representaban un 34% de los créditos de comercio en 2020), las pequeñas tiendas de textil (26%) no lo han hecho tanto. En cambio, se ha observado un crecimiento de nuevas tiendas con productos de temporada (37%).
- Descenso de créditos en el sector servicios. Aquí se ha observado una reorganización de las actividades, con un menor peso de los centros de belleza (14% en 2019 frente a 16% en 2020), manteniendo el transporte y la hostelería cierta estabilidad (como comentado, este último se ha reinventado con las entregas a domicilio).
- Descenso de créditos en producción/ transformación. Esto se debe principalmente a la manufactura de alimentos (que se ha visto afectada por el menor suministro) y manufactura textil. Ambas representan el 62% de este sector.
- Destacado aumento del sector agropecuario (engloba agricultura, ganadería y ganadería mixta) y, en menor medida, del comercio al por mayor. Este último, liderado principalmente por la venta de alimentos al por mayor, representa el 56% de este sector.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• **Atención a clientes en 2020**
• Datos agregados y Nota metodológica
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

La atención a clientes en 2020

Desde el comienzo de la pandemia la demanda de crédito ha sido mayor entre emprendedores que se dedican a actividades que ofrecen bienes esenciales, especialmente en torno a la cadena alimenticia. Así, la venta de comida y bebidas, los pequeños quioscos y abarroterías, y el sector agropecuario en general (ganadería, agricultura y mixtos) han sido los protagonistas y quienes menos se han visto afectados por la crisis. En este sector, con un perfil más rural y masculino, se han bancarizado pocos clientes respecto a 2019:10 mil.

En comparación con el tercer trimestre del año, donde la mayoría de los emprendedores que solicitaba un crédito tenía comercios de bienes esenciales o trabajaba en el sector agro, en diciembre se observaba una mayor diversificación. A medida que se normaliza la situación (4T20), los negocios se reactivan y recuperan un perfil tipo (comercio al por menor, urbano).

Cabe destacar algunas diferencias por país*:

Diferencias por país

Colombia

- La demanda de crédito ha sido mayor en el sector agropecuario (32% de los desembolsos a diciembre 2020 frente al 25% en diciembre 2019).
- Paulatinamente se estabilizan los demás sectores, aunque en una menor proporción que en 2019.

Perú

- El comercio al por mayor (en particular de alimentos) y el sector agropecuario adquieren una posición más relevante. No obstante, desde julio se percibe una rápida reactivación en todos los sectores.

República Dominicana

- Su reactivación es lenta dada la especialización de sus emprendedores en textil y zapatos (44% del total de clientes). Lideran la reactivación los colmados y la venta de alimentos al por mayor.
- El sector servicios, con un 13% de las renovaciones en 2019, solo representaba un 9% en diciembre 2020.

Chile

- Liderado por colmados y venta de alimentos al por mayor.
- Es el país que quizás tenga mayor variedad de comerciantes. Se observa cierta estabilidad (ej. venta de orfebrería, artesanías, otros). Estos negocios son también más activos en la utilización de herramientas digitales en comparación con otros países.[38]

Panamá

- Enfoque predominante en el sector agropecuario, que pasa a representar casi la mitad de los créditos de 2020 (47% en 2020 frente 40% en 2019), seguido por los colmados (28% de los negocios reactivados en 2020).

* Para más detalles, ver el informe de cada país.

Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

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

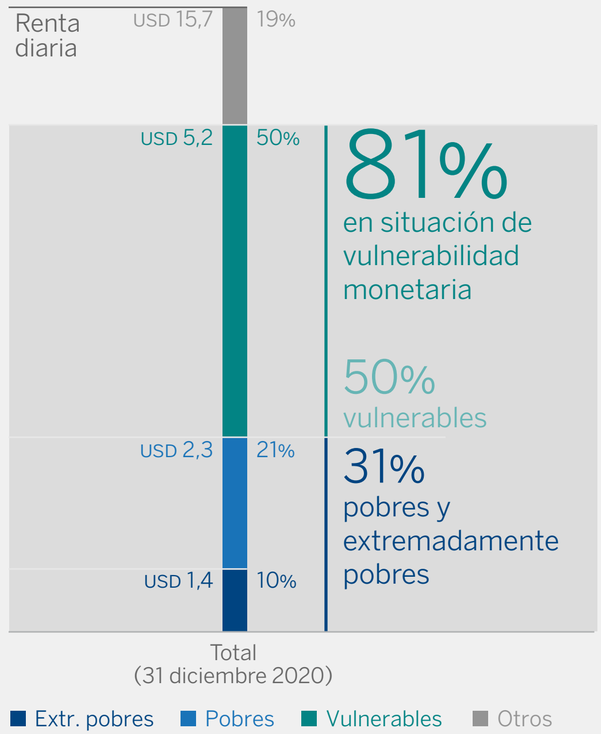
La atención a clientes en 2020

Crecimiento de los negocios atendidos en 2020

Se observa un claro sesgo en el perfil del emprendedor de crédito atendido al trabajar predominantemente en sectores que se han visto menos afectados por la pandemia. De hecho, las encuestas demuestran que el emprendedor que pide un préstamo es aquel que se encuentra en una situación relativamente mejor.

Así, entre los emprendedores atendidos en 2020 se ha mantenido un crecimiento positivo en magnitudes financieras. Si bien sus ventas han crecido a un ritmo inferior, (un 12% en 2020 frente un 18% en 2019), sus excedentes se han mantenido en un 18%. La mejor gestión de los excedentes se ha debido al ahorro de costes por parte de muchos emprendedores, especialmente en el sector servicios, donde el margen había mejorado, pasando de un 53% en 2019 a un 59% en 2020. Esta reducción de gastos posiblemente se haya debido a adaptaciones en el estilo de vida, como lo observado en Kenia, donde se menciona que se han reducido gastos no-esenciales, como viajes y entretenimiento.[39]

36 Vulnerabilidad económica
Total clientes de crédito



37 Vulnerabilidad social
Total clientes de crédito

837.947*
Clientes totales de crédito

60%
Mujeres

32%
Entorno rural

38%
Educación primaria a lo sumo

20%
Menores de 30 años

13%
Mayores de 60 años

El perfil de vulnerabilidad económica aumentó ligeramente al inicio de la pandemia ya que los emprendedores agropecuarios generan rentas bajas. No obstante, a medida que los comerciantes han vuelto a reactivarse (colmados y otros, con rentas mayores), se ha compensado el efecto, manteniendo a final de año un perfil similar: el 81% de todos los clientes era vulnerable económicamente (frente al 82% en 2019).

* Clientes vigentes a 31.12.2020

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

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

La atención a clientes en 2020

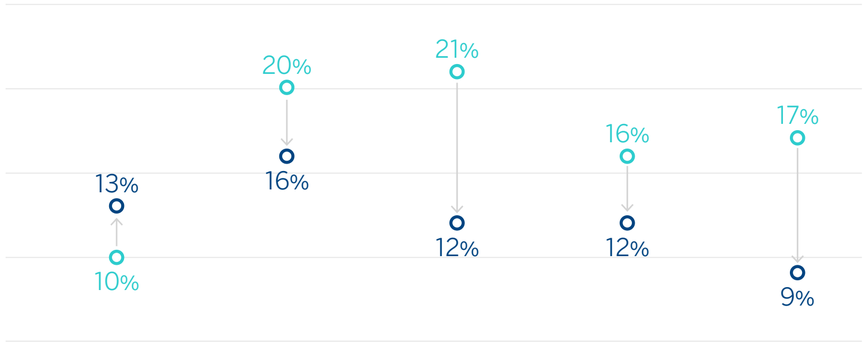
Así, los emprendedores atendidos en 2020 han presentado excelentes resultados. En todos los países las ventas han crecido positivamente, si bien a un ritmo inferior al de 2019. En Perú y Rep. Dominicana esta tendencia también se ha mantenido en términos de excedentes. En cambio, en Colombia, los excedentes han crecido por encima del comportamiento histórico de 2019, reflejando una significativa capacidad de ahorro de costes. Y el sector agropecuario en Colombia y Perú ha destacado por sus altos crecimientos de excedentes (+20%).

Se observa además que en Colombia[40] han aumentado sus activos, aunque a un ritmo inferior al de 2019 y, por los montos, entendemos son gestión de capital circulante, es decir, gestión de inventarios/liquidez.

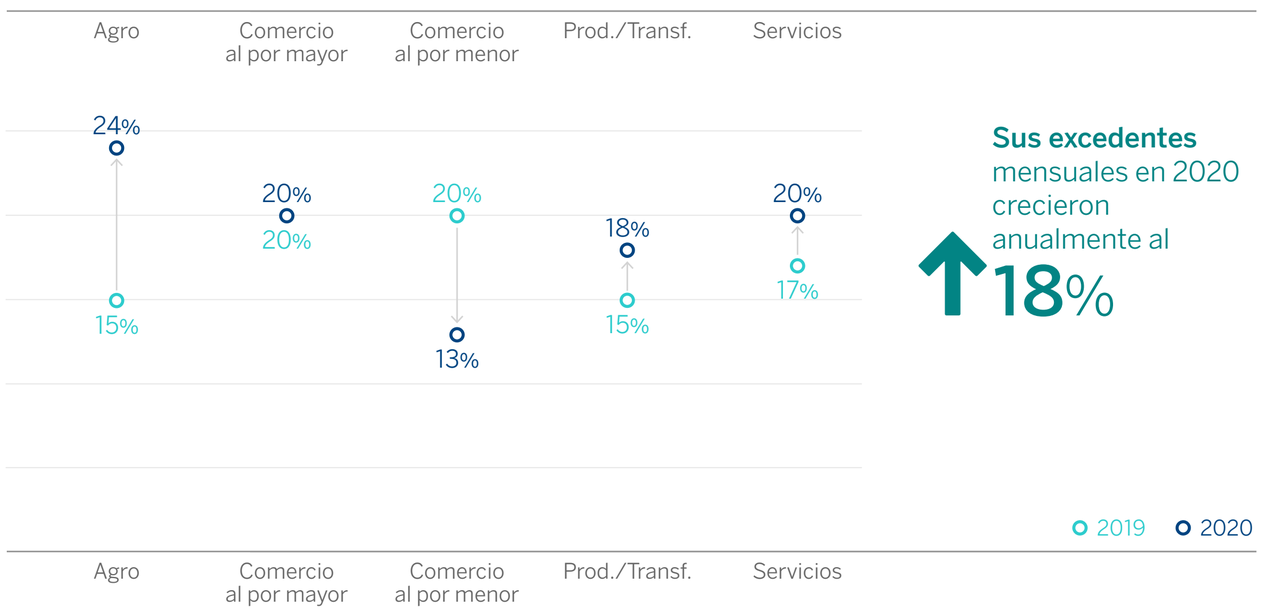
Es de notar que esta información está sesgada, ya que las renovaciones son para clientes con negocios en marcha y con capacidad de pago, luego los que disminuyen ventas o cierran negocio no están representados.

38 **Crecimiento de las ventas/excedentes**

Clientes de crédito con una renovación en 2020 y 2019



Sus ventas mensuales en 2020 crecieron anualmente al **12%**



Sus excedentes mensuales en 2020 crecieron anualmente al **18%**

Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes

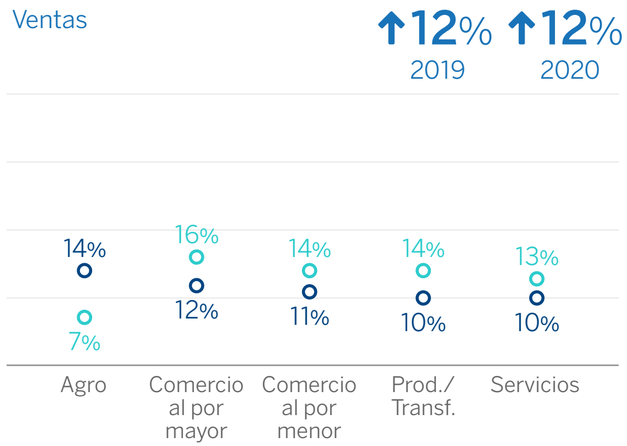
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

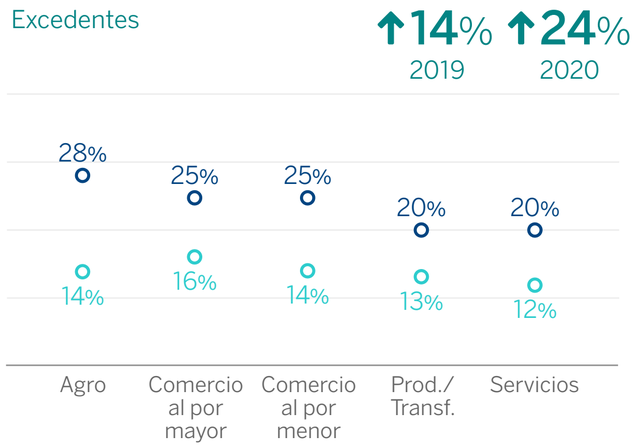
La atención a clientes en 2020

39a Crecimiento de magnitudes financieras, por país

Clientes de crédito con una renovación en 2020 y 2019

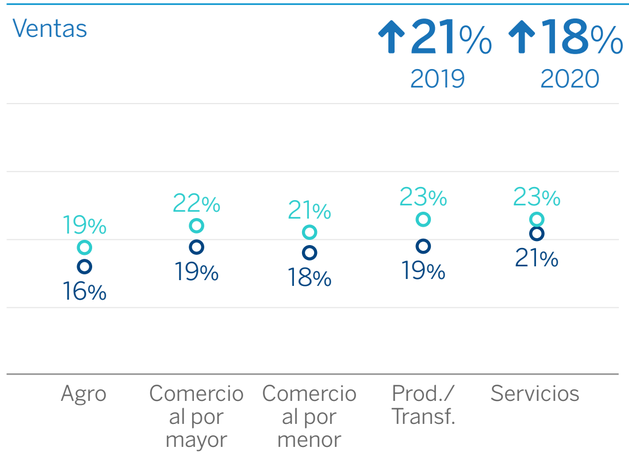
Colombia

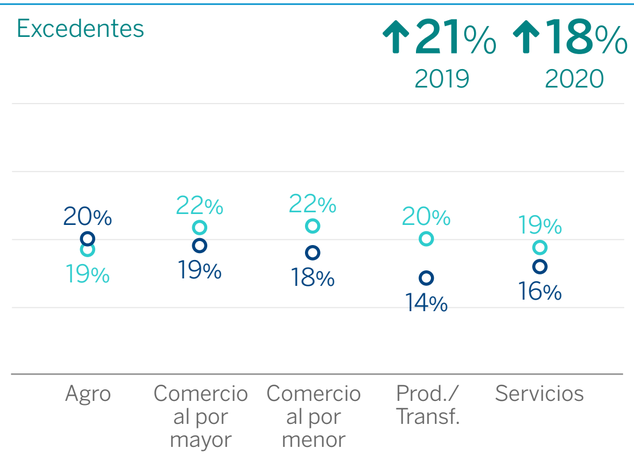




En Colombia, la mayoría de los emprendedores que renovaron era los que menos habían sufrido con la crisis. Destaca el sector agropecuario, sector con menor impacto. Además, los emprendedores han tenido una gran capacidad a la hora de ajustar sus gastos, reflejando un crecimiento de excedentes superior al de ventas.

Perú





En Perú, a diferencia de Colombia, la reactivación de los negocios ha sido diversa y rápida, y eso se ha visto reflejado en su ritmo de crecimiento: 18% en ventas y excedentes. El crecimiento en excedentes ha sido mayor en 2020 que en 2019, aunque no así en ventas. Destaca el sector agropecuario, con altas tasas de crecimiento en comparación con 2019. El país es fiel reflejo del espíritu emprendedor del peruano y de la gran diversidad de sectores atendidos.

○ 2019 ● 2020

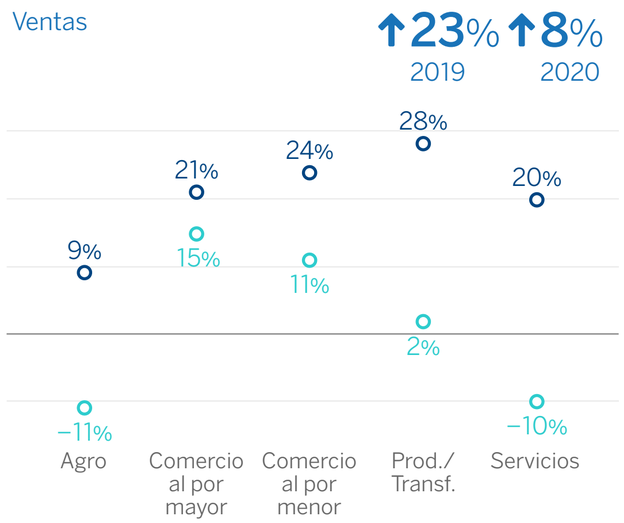
Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• **Atención a clientes en 2020**
• Datos agregados y Nota metodológica
Nuestra respuesta ante la 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

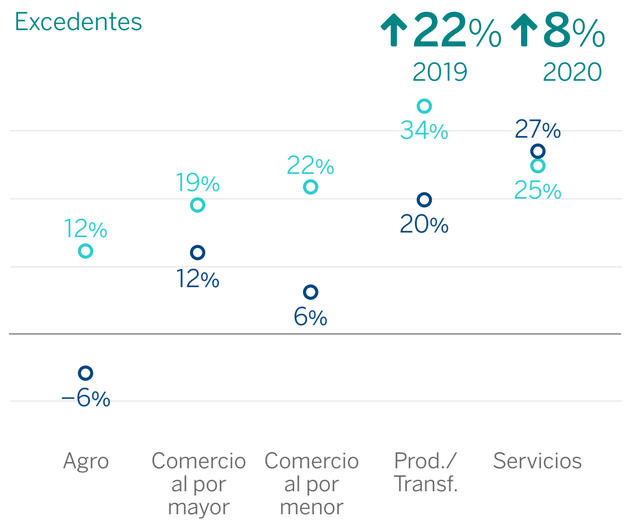
La atención a clientes en 2020

39b Crecimiento de magnitudes financieras, por país (continuación)

Clientes de crédito con una renovación en 2020 y 2019

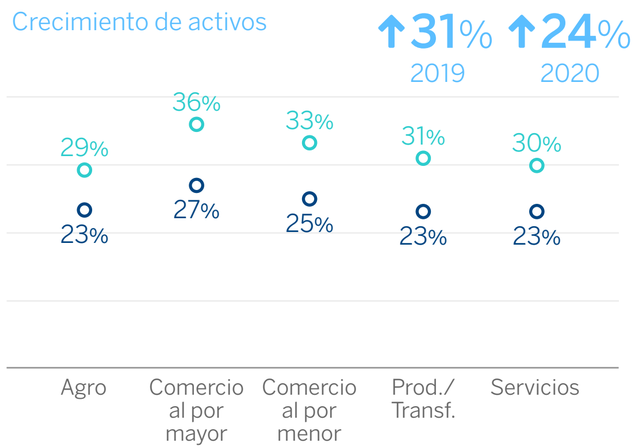
República Dominicana





República Dominicana —donde más del 80% de los emprendedores son comerciantes y un 44% se dedica al textil— se ha visto más afectada. Así, las ventas y excedentes muestran un retroceso en las tasas de crecimiento de los negocios respecto a 2019.

Colombia



Para más detalle sobre el desempeño en Colombia, ver informe de Bancamía, para Perú, ver informe Financiera Confianza, para Rep. Dominicana, ver informe de Banco Adopem.

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

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

La atención a clientes en 2020

El ahorro, centrado en depositantes nuevos

Los clientes de ahorro han aumentado en todos los países (+22%) respecto al 2019, y se ha focalizado en clientes no-vulnerables, reflejando así la solidez y reputación de las instituciones del Grupo.
Se observan estrategias distintas en cada país:

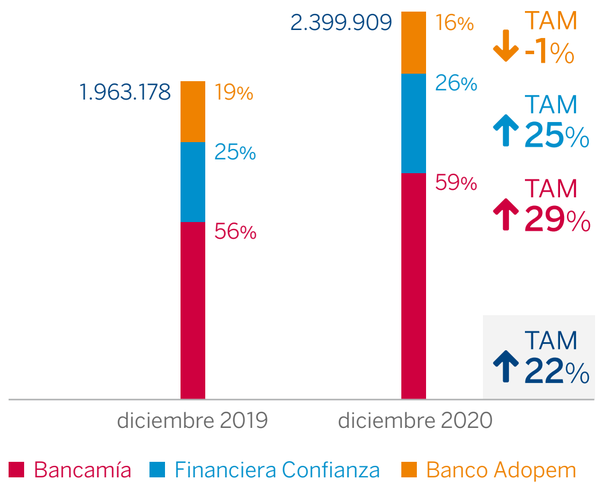
- En Bancamía, Colombia, el motor del crecimiento son nuevos depositantes. El 28% del saldo a 31 diciembre 2020 está depositado por clientes nuevos y el 98% de este nuevo saldo pertenece a clientes exclusivos de pasivo, principalmente de clientes con depósitos (Certificado de depósito a termino, CDT) (76%). El saldo de clientes fidelizados se incrementa un 12%, contribuyendo de manera decisiva el 19% de crecimiento experimentado por el saldo de clientes exclusivos de pasivo con CDT (66% del saldo fidelizado).

- En Financiera Confianza, Perú, el crecimiento viene de nuevos depositantes, donde cabe destacar los subsidios, que representan el 20% de esos.

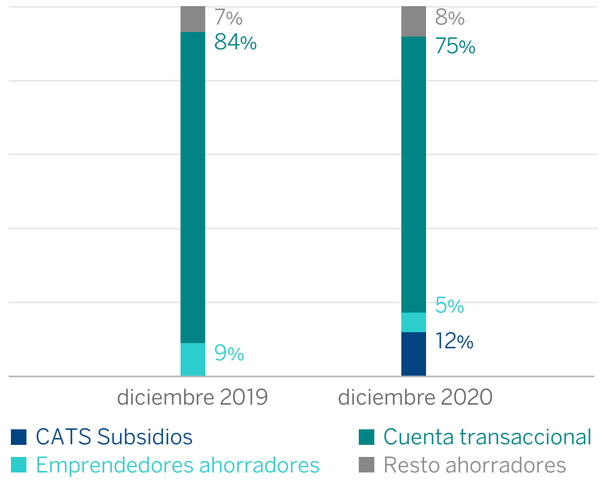
- En Banco Adopem, República Dominicana, los nuevos depositantes y los fidelizados son el motor compartido de crecimiento. El 6% del saldo a 31 de diciembre proviene de nuevos depositantes, 5% exclusivos de ahorro. El mayor crecimiento proviene del segmento de clientes fidelizados, destacando la aportación del segmento de clientes de crédito con crecimiento del 13%.

40 **Evolución de clientes de ahorro**

Clientes con algún producto de ahorro



41 **Distribución de clientes de ahorro**





Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del shock
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• **Atención a clientes en 2020**
• Datos agregados y Nota metodológica
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

La atención a clientes en 2020

Atendiendo necesidades básicas y mejorando la resiliencia

Las entidades de la FMBBVA han desarrollado iniciativas que abarcan las dimensiones de vivienda, saneamiento, educación y créditos verdes. A cierre de diciembre de 2020, más de 58.000 clientes tenían algún producto que cubría necesidades básicas: de vivienda, educación, cuyo saldo asciende a 46 millones de dólares.

Apostar por un desarrollo integral



Con la pandemia, surge la necesidad de atender cada vez más una variedad de necesidades de los hogares vulnerables, reconociendo la multidimensionalidad de su bienestar

Iniciativas multidimensionales

Empleo

171.883 personas contratadas
-18% vs 2019
El 16% de nuestros clientes contrata algún empleado

Desplazados

Migrantes y refugiados
Colombia, Panamá y Rep. Dominicana
44.144
USD 70.144.398

Empoderamiento de la mujer

Emisión efectos de comercio con IFC (Banco Mundial)
Chile
USD 25.000.000

Financiación de género con BEI (Banco Europeo Inversiones)
Rep. Dominicana
USD 8.300.000

Emisión Bonos Sociales de Género con BBVA
Colombia
USD 54.000.000

Mejora de vivienda y saneamiento

Mejoras vivienda
Colombia, Panamá, Rep. Dominicana y Panamá
40.443
USD 25.249.867

Saneamiento y agua
Perú
8.093
USD 19.281.224

Productos verdes

Seguros agrícolas y paramétricos
Colombia
4.475

Créditos verdes Programa MeBa
Colombia y Rep. Dominicana
2.023
USD 1.382.157

Salud

Seguros de salud y Asistencias médicas
Colombia, Perú, Panamá y Chile
82.069

Educación

Programa Becas Hijos de Emprendedores
Con BBVA Colombia

Créditos educativos para los hijos
Colombia, Perú y Rep. Dominicana
2.993
USD 713.897

Formación
401.648 personas
-41% vs 2019

Inicio

Resumen ejecutivo

Introducción

Contexto macroeconómico

Impacto en los emprendedores

- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

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

La atención a clientes en 2020

Vivienda

40.443 clientes

USD 25 millones monto vigente

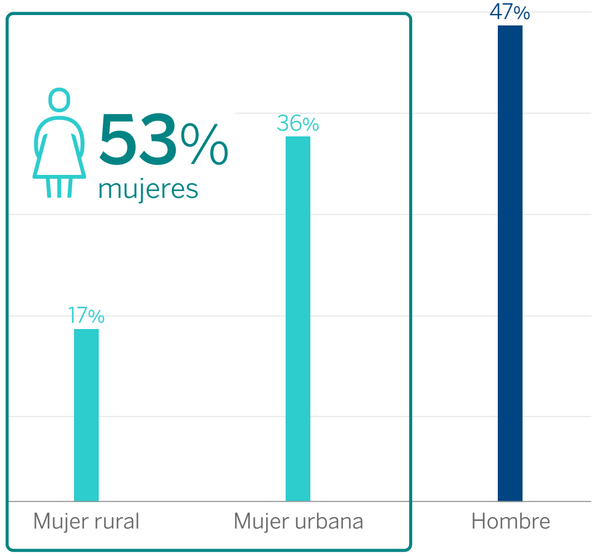
Estos créditos tienen como principal objetivo abordar la mejora en vivienda, ya sea acceso a agua o saneamiento y mejores materiales de construcción.

Se trata principalmente de mujeres urbanas que se dedican al sector servicios o al pequeño comercio, como son los colmados, textil (al por menor) y la hostelería. Muchas de ellas están al cargo de hogares extensos constituidos por más de 3 personas y, en muchos casos, necesitan trabajar desde sus viviendas para poder conciliar su trabajo con la crianza y el cuidado de sus hijos y de su familia.

Estos clientes tienden a ser personas con una menor vulnerabilidad económica, y que utilizan estos créditos para abordar nuevas dimensiones de la pobreza, como es su vivienda (pobreza multidimensional), y así construir un futuro más sólido (67% de los clientes se consideran vulnerables económicamente).

42 **Productos de mejora de vivienda**

Total clientes de crédito



Saneamiento

8.093 clientes

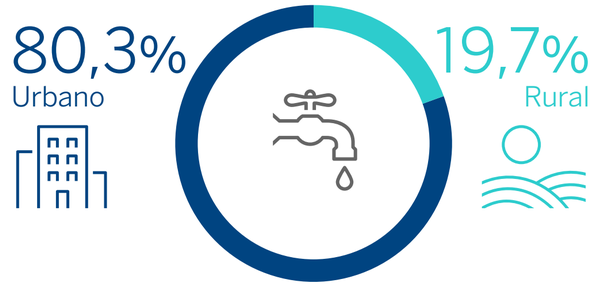
USD 19 millones monto vigente

Esta iniciativa[41] se desarrolla en Perú como parte de los programas de vivienda a través de Water.org, una alianza que tiene como objetivo que los emprendedores en situación de mayor vulnerabilidad cuenten con viviendas más saludables y seguras ya que son viviendas muy precarias fabricadas con tapia (tierra prensada) o estepa (arbustos secos).

Los clientes se encuentran principalmente en zonas urbanas (80%), que presentan un déficit de acceso a servicios de agua y saneamiento. Estos créditos permiten financiar el acceso a agua limpia e instalaciones de saneamiento, que contribuyen así a reducir los riesgos de contraer enfermedades.

43 **Saneamiento**

Total clientes de crédito



Inicio

Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
- Introducción
- Severidad del shock
- Estrategia de los hogares
- Medidas tomadas
- Reflexiones y aprendizajes
- **Atención a clientes en 2020**
- Datos agregados y Nota metodológica

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

La atención a clientes en 2020

Educación

2.993 clientes
USD 0,7 millones monto vigente

Los productos educativos son líneas de crédito diseñadas para la financiación de la educación propia de los emprendedores o de sus hijos y/o familiares. Principalmente se destinan para el pago de matrículas, pensión o gastos de titulación para fomentar el estudio de titulaciones superiores o técnicas como las de diplomados, programas técnicos, universitarios y estudios de idiomas. Este producto se ofrece principalmente en Perú y los clientes son principalmente urbanos (80%) y mujeres que se dedican a emprendimientos relacionados a servicios o pequeño comercio (69% del total).

Además destaca que es el perfil de clientes más joven (54%) y con mayor nivel educativo (80% tiene mayor educación a la primaria), rompiendo así el circulo de una exclusión futura.

El respeto del medio ambiente

Créditos verdes: **2.023** clientes
USD 1,3 millones monto vigente

La FMBBVA ha firmado varias alianzas con ONU Medio Ambiente (MEBa) e instituciones locales con el fin de apoyar estrategias de sostenibilidad para que los emprendedores adopten medidas respetuosas con el medio ambiente y protejan los recursos naturales.

Los programas se desarrollan en Colombia y República Dominicana. Se trata de líneas de créditos verdes para clientes del sector agropecuario. Su objetivo es permitir financiar la compra de tecnologías eco-eficientes que permitan la disminución en el consumo de energía y el aumento de la productividad de su negocio, como sistemas de bombeo de agua y riego, hornos y estufas eficientes o sistemas de refrigeración y de iluminación, entre otros. También se pueden financiar medidas de adaptación para mitigar el cambio climático, como acondicionamiento de suelos, agricultura orgánica o sistemas de energía solar.

Los clientes son principalmente hombres que viven en áreas rurales, por lo general cuentan con bajos niveles educativos en donde el 60% tienen educación primaria a lo sumo. En promedio viven con unos ingresos de USD 367 mensuales (o 4 dólares diarios por cada miembro del hogar), y el 85% se encuentran en vulnerabilidad económica.

Migrantes, desplazados y zonas post conflicto.

Créditos: **44.110** clientes
USD 70 millones monto vigente

Desde las entidades de la Fundación, se han abierto distintos programas de apoyo a migrantes, desplazados o personas que viven en zonas que sufrieron el conflicto armado, y de esta forma poder contribuir al desarrollo económico y social de estos colectivos.

Las iniciativas —que se detallan en el capítulo Migrantes y Desplazas — han logrado atender principalmente a mujeres (57%), con alta vulnerabilidad económica (87%).

Así mismo muchas de estas personas se ven beneficiadas por módulos educativos, ajustados a sus necesidades emprendedoras y más teniendo en cuenta que 4 de cada 10, tienen educación básica a lo sumo.

Estos clientes con un excedente medio de USD 501 mensuales, y un hogar de 3 personas, tiene una renta de 5,3 dólares diarios.

Ayudar a quien más lo necesita



44.144
desplazados y refugiados
Colombia, Panamá y Rep. Dominicana
USD 70.144.398

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

FMBBVA. Datos agregados

Datos a 31 de diciembre de 2020

Tipo de cambio a 31 de diciembre de 2020		COP/USD	PEN/USD	DOP/USD	PAB/USD	CLP/USD	CLP/USD
		3.432,496	3,624	58,184	1,000	710,950	710,950
Resumen de actividad	**Grupo FMBBVA**	**Bancamía**	**Financiera Confianza**	**Banco Adopem**	**Microserfin**	**Fondo Esperanza**	**Emprende Microfinanzas**
Datos financieros							
Cartera bruta (USD)	1.202.427.884	430.724.924	572.528.825	107.254.702	23.620.461	58.327.032	9.971.940
Monto desembolsado en 2020 (USD)	1.054.995.676	259.753.825	562.771.460	94.115.999	8.323.828	124.969.956	5.060.607
Número de desembolsos en 2020	764.669	187.898	287.471	105.149	5.225	176.989	1.937
Desembolso medio en 2020 (USD)	9.147	1.382	1.958	895	1.593	706	2.613
Recursos administrados de clientes 2020 (USD)	635.431.531	194.965.263	373.824.965	66.641.303	—	—	—
Datos operativos							
Nº de empleados	7.609	3.195	2.302	1.280	216	544	72
Nº de oficinas y puntos ligeros	583	212	203	70	27	56	15
Personas que han recibido educación financiera	401.056	248.079	49.808	56.846	5.988	40.335	—

Nuestros clientes	**Grupo FMBBVA**	**Bancamía**	**Financiera Confianza**	**Banco Adopem**	**Microserfin**	**Fondo Esperanza**	**Emprende Microfinanzas**
Número de clientes neto	2.612.144	1.422.185	683.166	381.746	14.468	106.583	3.996
Número de clientes de crédito	837.947	295.908	253.489	163.503	14.468	106.583	3.996
% Clientes de crédito del Grupo FMBBVA	—	35%	30%	19%	2%	13%	1%
Número de clientes de ahorro	2.399.909	1.409.287	616.448	374.174	—	—	—
% Clientes de ahorro del Grupo FMBBVA	—	58,7%	25,7%	15,6%	—		—

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

FMBBVA. Datos agregados

Nuestros clientes de crédito	Grupo FMBBVA	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Emprende Microfinanzas
Clientes nuevos							
Clientes nuevos del año	139.561	32.557	78.267	10.263	1.574	16.900	—
Nivel de vulnerabilidad clientes de crédito (% de clientes)							
Ext. pobres	15,4%	8,9%	14,1%	4,7%	3,1%	40,7%	—
Pobres	24,9%	34,9%	21,4%	24,7%	19,4%	19,5%	—
Vulnerables	43,8%	46,5%	42,5%	58,2%	62,8%	33,3%	—
En vulnerabilidad	84,1%	90,3%	78,1%	87,5%	85,3%	93,5%	—
Otros	15,9%	9,7%	21,9%	12,5%	14,7%	6,5%	—
Rural	27,6%	44,2%	22,3%	39,5%	46,7%	11,2%	—
Mujer	58,1%	50,9%	58,4%	59,2%	43,3%	71,3%	—
Perfil de la mujer							
Pobreza	46,3%	48,6%	40,5%	30,8%	28,7%	67,2%	—
En vulnerabilidad	87,9%	92,5%	82,4%	89,0%	92,6%	95,8%	—
Educación primaria a lo sumo	23,2%	30,6%	11,1%	50,8%	21,7%	20,9%	—
Rural	22,4%	37,2%	17,6%	38,1%	36,7%	11,5%	—
Excedente p. c. mensual (USD)	—	—	—	—	—	—	—
Con educación primaria a lo sumo	25,3%	34,5%	11,2%	53,1%	26,9%	21,1%	—
Jóvenes (< 30 años)	38,4%	28,1%	43,2%	48,6%	20,8%	30,9%	—
Mayores (> 60 años)	5,9%	9,7%	4,6%	3,6%	7,4%	5,9%	—
Actividad económica (% de clientes de crédito)							
Agro	18,8%	32,7%	18,5%	3,4%	32,9%	0,7%	—
Producción/Transformación	11,7%	13,7%	8,7%	0,2%	2,0%	29,9%	—
Comercio al por menor	31,6%	25,5%	22,9%	78,7%	37,7%	55,3%	—
Comercio al por mayor	18,0%	9,7%	27,4%	4,7%	0,4%	—	—
Servicios	19,9%	18,4%	22,5%	13,0%	26,9%	14,2%	—
Ventas mensuales medias (USD)	1.138	1.065	1.243	980	1.310	956	—
Excedente p. c. mensual (USD)	190	133	212	158	243	226	—

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

FMBBVA. Datos agregados

Nuestros clientes de crédito	**Grupo FMBBVA**	**Bancamía**	**Financiera Confianza**	**Banco Adopem**	**Microserfin**	**Fondo Esperanza**	**Emprende Microfinanzas**
Clientes vigentes							
Nivel de vulnerabilidad clientes de crédito (% de clientes)							
Ext. pobres	9,8%	4,8%	11,5%	2,7%	3,3%	35,9%	—
Pobres	21,0%	27,0%	17,7%	16,6%	15,6%	17,7%	—
Vulnerables	49,9%	52,0%	42,9%	61,3%	62,9%	37,3%	—
En vulnerabilidad	80,7%	83,7%	72,1%	80,6%	81,7%	90,9%	—
Otros	19,3%	16,3%	27,9%	19,4%	18,3%	9,1%	—
Rural	32,0%	43,6%	20,4%	41,2%	44,1%	11,0%	—
Mujer	59,7%	54,0%	54,2%	66,5%	42,6%	80,4%	—
Perfil de la mujer							
En vulnerabilidad	84,2%	87,1%	75,5%	82,0%	85,3%	93,3%	—
Educación primaria a lo sumo	36,1%	43,7%	15,5%	45,3%	26,7%	31,9%	—
Rural	26,4%	35,5%	15,9%	37,5%	35,4%	11,1%	—
Con educación primaria a lo sumo	37,6%	46,9%	15,7%	47,9%	31,7%	31,2%	—
Jóvenes (< 30 años)	19,7%	13,0%	27,6%	24,0%	10,2%	13,9%	—
Mayores (> 60 años)	12,9%	17,9%	8,8%	10,0%	14,9%	12,9%	—
Actividad económica (% de clientes de crédito)							
Agro	19,1%	30,2%	22,1%	4,7%	34,7%	0,5%	—
Producción/Transformación	11,8%	14,9%	8,8%	0,2%	5,3%	29,4%	—
Comercio al por menor	40,2%	26,3%	25,0%	78,0%	31,4%	58,8%	—
Comercio al por mayor	10,7%	7,9%	22,4%	5,2%	0,5%	—	—
Servicios	18,3%	20,7%	21,8%	11,9%	28,2%	11,3%	—
PyG márgenes sobre ventas							
Ventas mensuales medias	57,0%	58,4%	58,3%	61,2%	43,3%	43,3%	—
Excedente p. c. mensual	43,4%	41,7%	41,7%	40,5%	57,0%	56,8%	—

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

FMBBVA. Datos agregados

Progreso de nuestros clientes de crédito	**Grupo FMBBVA**	**Bancamía**	**Financiera Confianza**	**Banco Adopem**	**Microserfin**	**Fondo Esperanza**	**Emprende Microfinanzas**
Evolución de las cohortes							
Tasa de crecimiento anual en ventas*	12,0%	12,0%	18,0%	8,0%	—	—	—
Tasa de crecimiento anual excedentes de negocio*	18,0%	24,0%	18,0%	8,0%	—	—	—
Tasa de crecimiento anual de los activos	24,0%	24,0%	—	—	—	—	—

Nuestra relación con los clientes

Clientes nuevos de crédito

Desembolso medio de clientes nuevos de crédito (USD)	838	822	1.009	357	1.089	345	—
Valor prom. de cuota sobre ventas de clientes nuevos de crédito (%)	10%	8%	11%	5%	8%	14%	—

Clientes renovados

Retención media de clientes de crédito							
Tras primer año	65,4%	78,4%	57,5%	74,0%	75,2%	45,3%	—
Tras segundo año	42,1%	49,8%	34,7%	56,3%	43,2%	30,8%	—
Tras tercer año	29,7%	34,4%	24,0%	42,2%	30,7%	24,2%	—
Recurrencia media de clientes de crédito							
Ciclo 2	50%	46%	49,2%	56,7%	39%	59%	—
Ciclo 3	29%	24%	28,5%	34,5%	17%	40%	—
Ciclo 4	17%	13%	17,3%	20,0%	7%	28%	—

* Desembolsos en 2020 de clientes que han tenido al menos una renovación, comparado frente a su última información de ventas, excedentes y activos. Tasa de crecimiento anual compuesta (nueva metodología).

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Restricciones de la información

Restricciones de la información	Comentarios
Dificultad de captura de información.	Durante el año 2020 la imposibilidad de realizar visitas a clientes por las restricciones de movilidad ha dificultado la recopilación de información, generando un sesgo que se estima es inferior al 15%. No se ha presentado información considerada no fiable (ej. activos).
Carencia de información de algunas variables. Existen variables para las que no se dispone de información de algunos clientes.	En caso de no estar disponible la información de un cliente, o de no considerarse fiable, se elimina a éste del análisis sin hacer uso de valores expertos o interpolados.
Sesgo positivo. Tendencia de los clientes a presentar una imagen más favorable de la real sobre el rendimiento de su microempresa.	La metodología de la FMBBVA parte de la premisa de que los datos los recopila un agente/asesor de crédito con un conocimiento profundo de las circunstancias del cliente y, por consiguiente, sólo presenta los datos que considera razonables.
Limitaciones de los procesos. La información recopilada de los clientes de crédito se basa en los procesos de crédito. Normalmente los datos son recogidos cuando el cliente adquiere un nuevo producto o renueva su préstamo (la información se recoge en el sistema bancario de cada entidad).	Existen limitaciones en los procesos de captura como, por ejemplo, la dificultad de valorar el negocio, errores de digitación, una incorrecta interpretación de la variable, la falta de tiempo, etc. Además, para créditos grupales, esta limitación podría acentuarse. Dentro de lo posible, cuando hemos considerado que los datos eran menos fiables, no se han presentado.
Bases de datos heterogéneas y diferencias de criterio. Los indicadores se basan en la fiel interpretación de los criterios de cada entidad microfinanciera (EMF) y, a la vez, de sus agentes/asesores. Excepcionalmente, existen variables con una definición propia o que sólo recoge un país.	• Los indicadores de activos y ventas se basan especialmente en el profundo entendimiento de los criterios de cada EMF y de sus agentes. Los criterios para la valoración de activos, pasivos, etc., pueden diferir ligeramente entre las distintas entidades. • Variables sociales (ej. condiciones de la vivienda, nivel educativo, capacidad de acceder a otros ingresos del hogar, etc.) son aquellas que no se recogen en todas las entidades o que se recogen de manera diferente. La FMBBVA se ha adaptado a la disponibilidad de la información de cada entidad y a los requerimientos de cada país.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica | Encuestas

Se han realizado cerca de 17 mil encuestas, en dos rondas, entre emprendedores de Colombia (Bancamía - BA), Perú (Financiera Confianza - FC), República Dominicana (Banco Adopem - AD), Panamá (Microserfin - MS) y Chile (Fondo Esperanza - FE).

Encuesta de afectación

	Colombia **Bancamía** (BA)	Perú **Financiera Confianza** (FC)	República Dominicana **Banco Adopem** (AD)	Panamá **Microserfin** (MS)	Chile **Fondo Esperanza** (FE)
Muestra. Criterios de selección	Muestreo por cuotas y muestreo aleatorio simple en el interior de las cuotas	Muestreo simple sin reemplazo – Clientes MYPE a nivel nacional (distribuidos por territorios)	Muestra representativa por zonas y actividad	Tamaño de la población – cartera total	Cálculo de muestra a nivel nacional, con asignación proporcional por zona geográfica
Nivel de confianza	95%	99%	95%	95%	95%
Margen de error	3,2%	4%	4%	5%	6%
Nº de encuestados	914	3.118	999	143	297
Ratio de respuestas	**49%**	**79%**	**45%–21%**	**30%**	**90%**
Fecha de lanzamiento	Mayo 2020	Julio 2020	Julio 2020	Junio 2020	Julio 2020
Formato de ejecución	Google Forms/ *Call center* interno	Google Forms/ Asesores	*Call center* interno	Google Forms/ *Call center* externo	*Mailing*/ autorreportado
Monitoreo y controles de calidad	• Monitoreo diario • Monitoreo de las grabaciones • Sesiones de retroalimentación con los agentes	• Monitoreo de avance • Control de calidad de datos sobre las encuestas realizadas	• Monitoreo a diario del número de respuestas • Control de calidad al finalizar la encuesta, sólo correctivo, en caso de que fuera posible, al igual que verificación de los comentarios adicionales de las diferentes situaciones que puedan presentar los clientes	• Monitoreo diario de las cantidades de encuestas realizadas • Comunicación constante con la agente del *call center* para corroborar el estado de las líneas telefónicas de nuestros clientes y anexando listado de clientes para compensar el faltante de muestra	• Monitoreo a diario del número de respuestas • Control de calidad al finalizar la encuesta, sólo correctivo, en caso de que fuera posible (validación de número de identificación, que permite vincular a bases internas de FE)

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica | Encuestas

Encuesta de recuperación

	Colombia **Bancamía** (BA)	Perú **Financiera Confianza** (FC)	República Dominicana **Banco Adopem** (AD)	Panamá **Microserfin** (MS)	Chile **Fondo Esperanza** (FE)
Muestra. Criterios de selección	Aleatorio por oficina. Clientes sin mora, se ha validado que es representativo de la cartera. Se ha buscado un mínimo de representatividad de sectores clave			Estratificado por agro, comercio, servicios	Muestreo aleatorio por actividad y región
Nivel de confianza	99%	99%	99%	99%	99%
Margen de error	3%	3%	4%	4%	4%
Nº de encuestados	**4.434**	**4.683**	**1.005**	**546**	**500**
Ratio de respuestas	56%	94%	68%–22%	50%	46%
Fecha de lanzamiento	Noviembre 2020	Noviembre 2020	Noviembre 2020	Diciembre 2020	Enero 2021
Formato de ejecución	Asesores	Asesores	*Call center*	Asesores	*Call center*
Monitoreo y controles de calidad	• Monitoreo diario • Monitoreo de las grabaciones • Sesiones de retroalimentación con los agentes	• Monitoreo de avance • Control de calidad de datos sobre las encuestas realizadas	• Monitoreo a diario del número de respuestas • Control de calidad al finalizar la encuesta, sólo correctivo, en caso de que fuera posible, al igual que verificación de los comentarios adicionales de las diferentes situaciones que puedan presentar los clientes	• Monitoreo diario de las cantidades de encuestas realizadas • Comunicación constante con la agente del *call center* para corroborar el estado de las líneas telefónicas de nuestros clientes y anexando listado de clientes para compensar el faltante de muestra	• Monitoreo a diario del número de respuestas • Control de calidad al finalizar la encuesta, sólo correctivo, en caso de que fuera posible (validación de número de identificación, que permite vincular a bases internas de FE)

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Aclaraciones metodológicas sobre una selección de indicadores y variables

Selección de variables a considerar

Variable	Comentarios	
Clientes nuevos de crédito	Los clientes nuevos se definen como aquellos que han tenido un crédito en el año sin haber tenido créditos anteriores con las entidades del Grupo FMBBVA.	
Entorno urbano/rural	La variable 'entorno' tiene una definición local asignada por cada entidad:	
	Bancamía	En función de la dirección del negocio del cliente (calle, carrera, etc.).
	Financiera Confianza	En función de la dirección del cliente. Todos los clientes de un distrito tendrán el mismo entorno según la clasificación del Instituto Nacional de Estadística (INEI). Si, según el INEI, la ruralidad del distrito es superior al 50%, el distrito se considerará rural.
	Banco Adopem	En función del porcentaje de ruralidad/urbanidad de la provincia en la que está ubicada la oficina según la Organización Nacional de Estadística. Se clasifican todos los clientes de la oficina como del mismo entorno.
	Microserfin	En función de la dirección del cliente, se asigna el entorno según los parámetros de cada provincia y distrito.
	Fondo Esperanza	En función del porcentaje de ruralidad/urbanidad de la comuna en la que reside el cliente según el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (Censo 2017). Se clasifican todos los clientes de una comuna como pertenecientes al mismo entorno.
	Emprende Microfinanzas	No existe un indicador individual (por cliente) de entorno. Los clientes se agrupan por comuna y se aplica el porcentaje de ruralidad obtenido según el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (Censo 2017).

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Aclaraciones metodológicas sobre una selección de indicadores y variables (continuación)

Selección de variables a considerar

Variable	Comentarios
Sectores económicos	Basados en la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas de las Naciones Unidas (versión 4). • **Agropecuario:** agricultura, silvicultura y extracción de madera, pesca y acuicultura, minería y extracción. • **Producción/Transformación:** manufactura; suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; suministro de agua, aguas residuales, gestión de desechos y contaminación, y construcción. • **Comercio:** Distribución y venta de bienes al por menor o al por mayor, también incluye la reparación de vehículos de motor y motocicletas. • **Servicios:** transporte y almacenamiento; actividades de alojamiento y servicio de comidas; información y comunicación; actividades financieras y de seguros; actividades inmobiliarias; actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo; administraciones públicas y defensa, seguridad social y de afiliación obligatoria; enseñanza; actividades de atención a la salud y asistencia social; actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento; otras actividades de servicio; actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio; actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales.
Datos de las cuentas financieras (balance y cuenta de pérdidas y ganancias)	Las variables financieras que se muestran son las facilitadas por los clientes en: • El último desembolso o actualización disponible, cuando las gráficas se refieren a clientes renovados o a la cartera vigente. El último desembolso o actualización disponible, independientemente de la fecha en la que se produjera, cuando las gráficas se refieren a clientes renovados o a cartera vigente. • La excepción de esta metodología son los gráficos de evolución (por ej. crecimiento de las ventas promedio mensuales), en los que se exige que los desembolsos se hayan producido en los últimos 12 meses.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Aclaraciones metodológicas sobre una selección de indicadores y variables (continuación)

Selección de variables a considerar

Variable	Comentarios
Tamaño del hogar	'Los miembros del hogar' se define como el número de personas que conviven en una misma vivienda, familiares o no, y que tienen un presupuesto de alimentación común o comparten gastos de alimentación. Desde julio 2018, y como consecuencia del cambio de sistemas y de mejores controles, Microserfin ha actualizado el valor de esta variable para los clientes que hayan renovado un crédito, asignándose a pasado el valor de la variable.

Selección de indicadores

Indicador	Comentarios
Universo de análisis	Para el cálculo de indicadores de los clientes de crédito se considera a aquellos que poseen una unidad productiva (microempresa), por lo que se excluyen los créditos a empleados. Existen clientes asalariados que, además de la unidad productiva, pueden tener otros trabajos, normalmente temporales. Se mantiene este cliente en el análisis siempre y cuando esta situación sea temporal. Para los indicadores de los clientes de ahorro se excluye a los clientes institucionales.
Variables financieras	Las variables financieras que se muestran son las facilitadas por los clientes en: • **Final:** El último desembolso o actualización disponible. Cuando las gráficas se refieren a clientes renovados o a cartera vigente. • **Anterior:** El desembolso inmediatamente anterior al último. Cuando se trata de una métrica evolutiva, en el caso de variación de ventas o de excedentes.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Aclaraciones metodológicas sobre una selección de indicadores y variables (continuación)

Selección de indicadores

Indicador	Comentarios
Excedente per cápita mensual o 'renta'	El excedente per cápita mensual es la variable utilizada como medida de los ingresos disponibles del cliente. El excedente (ingresos del negocio - gastos directos e indirectos del negocio) se divide por el número de miembros del hogar. Si es necesario, se mensualiza. No se consideran en el cálculo otros ingresos del hogar por dos cuestiones principales: • Se quiere conocer el impacto que tiene el emprendimiento en el cliente y sus familias más allá de la totalidad del ingreso familiar proveniente de otras fuentes. • La información sobre el cliente está ligada al crédito y a la información relevante para esta operación, por lo que no se tiene control sobre el importe, la periodicidad o continuidad de ingresos no ligados a la microempresa. Además, controlarla con soportes documentales presenta un reto. Se reparte el ingreso entre cada miembro del hogar para conocer el impacto que tiene la evolución de aquel sobre el hogar en su conjunto. El tamaño del hogar recoge el número de personas que conviven en una vivienda y comparten presupuesto de alimentación. Es un dato más estable que el número de dependientes, que puede variar temporalmente. El excedente mensual se calcula en función de la situación inmediatamente anterior al otorgamiento del crédito, por lo que no incluye el gasto que supone la cuota del préstamo a aprobar.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Aclaraciones metodológicas sobre una selección de indicadores y variables (continuación)

Selección de indicadores

Indicador	Comentarios
Vulnerabilidad económica	Para determinar la situación económica de los clientes se ha establecido una categorización en función de las rentas generadas por la microempresa. Éstas se comparan con la línea de pobreza y extrema pobreza de cada año para cada uno de los países (según la definición de cada país). Así, los clientes con rentas inferiores a la línea de pobreza extrema serán clasificados como *extremadamente pobres*. Aquellos que se encuentren entre la línea de pobreza extrema y la línea de pobreza serán considerados *pobres*. Se establece una tercera categoría, la de los clientes *vulnerables*, es decir, aquellos con rentas inferiores a tres veces la línea de pobreza nacional. Los negocios de estos clientes generan rentas superiores a las líneas de pobreza pero, aún, tienen una elevada inseguridad económica, entendida como una alta probabilidad de caer en la pobreza. La referencia a clientes bajo la línea de pobreza o en la pobreza, incluye a los *extremadamente pobres* y *pobres*. El término *vulnerabilidad* se refiere a la agrupación de tres segmentos: *extremadamente pobres, pobres* y *vulnerables*. El resto de clientes se clasifica como *otros*.
Línea de vulnerabilidad (tres veces la línea de pobreza)	Se define el límite de tres veces la línea de pobreza para asegurar que los clientes con ingresos superiores a dicho límite tienen una probabilidad reducida de caer en la pobreza. Es decir, el límite de tres veces la línea de pobreza representa un nivel de seguridad económica tal, que la probabilidad de que los clientes con rentas superiores caigan en la pobreza es inferior al 10%. Además, este concepto está en línea con otros estudios del Banco Mundial.[42]

Distribución de la renta relativa de los clientes que caen en la pobreza

Renta relativa inicial	100% Máx.	99%	95%	90%	75%	50%	25%	10%	5%
Rural	46,3	7,86	3,94	2,91	1,96	1,44	1,18	1,07	1,03
Urbano	31,35	5,49	3,30	2,57	1,79	1,35	1,13	1,05	1,02

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Aclaraciones metodológicas sobre una selección de indicadores y variables (continuación)

Selección de indicadores

Indicador	Comentarios
Evolución de datos financieros y variación del segmento de pobreza	Para elaborar los indicadores de progreso como, por ejemplo, la evolución de las variables financieras (ventas y excedentes mensuales, activos), se toma la información de aquellos clientes que han estado vigentes en los últimos 12 meses y que hayan actualizado su información. En caso de que existiera una actualización de información posterior al desembolso, ésta es la que se tendría en consideración para el cálculo de la evolución.
TCAC y TAM	Tasa de crecimiento anual compuesta (TCAC) y tasa anual media (TAM). La TCAC se calcula como el crecimiento promedio de los valores financieros de los clientes que han tenido una renovación en los periodos 2019 y 2020.

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Líneas de pobreza nacionales

Para cada una de las geografías se tomarán las líneas oficiales de extrema pobreza y pobreza, dependiendo de si se trata de un entorno rural o urbano, publicadas en los organismos oficiales de cada país. En caso de que no haya una actualización de dichas líneas, se tomará la última disponible y se actualizará con el IPC anual a diciembre del año correspondiente.

Líneas de pobreza de todos los países (excepto Chile)

País	Fuente	Año	Nivel de pobreza	Rural (LOC)	Urbano (LOC)
Colombia	Actualización líneas 2019 con IPC (1,61%)	2020	Pobreza extrema	108.645	148.543
			Pobreza	214.366	367.395
	Departamento Nacional de Estadística (DANE)[43]	2019	Pobreza extrema	106.924	146.189
			Pobreza	210.969	361.574
	DANE	2018	Pobreza extrema	100.041	122.742
			Pobreza	169.185	283.239
	DANE	2017	Pobreza extrema	99.082	121.409
			Pobreza	165.062	275.818
	DANE	2016	Pobreza extrema	97.867	119.685
			Pobreza	159.543	266.043
	DANE	2015	Pobreza extrema	86.918	106.653
			Pobreza	157.752	246.336
	DANE	2014	Pobreza extrema	79.837	98.407
			Pobreza	139.792	233.530
	DANE	2013	Pobreza extrema	77.947	95.884
			Pobreza	136.192	227.367

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Líneas de pobreza nacionales (continuación)

Líneas de pobreza de todos los países (excepto Chile)

País	Fuente	Año	Nivel de pobreza	Rural (LOC)	Urbano (LOC)
Perú	Actualización líneas 2019 con IPC (2%)	2020	Pobreza extrema	161	199
			Pobreza	265	384
	Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)[44]	2019	Pobreza extrema	158	195
			Pobreza	260	377
	INEI	2018	Pobreza extrema	154	191
			Pobreza	253	369
	INEI	2017	Pobreza extrema	153	191
			Pobreza	250	364
	INEI	2016	Pobreza extrema	150	184
			Pobreza	244	353
	INEI	2015	Pobreza extrema	137	169
			Pobreza	226	328
	INEI	2014	Pobreza extrema	137	169
			Pobreza	226	328
	INEI	2013	Pobreza extrema	132	163
			Pobreza	218	316

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Líneas de pobreza nacionales (continuación)

Líneas de pobreza de todos los países (excepto Chile)

País	Fuente	Año	Nivel de pobreza	Rural (LOC)	Urbano (LOC)
República Dominicana	Actualización líneas 2019 con IPC (3,7%)	2020	Pobreza extrema	2.380	2.484
			Pobreza	4.911	5.516
	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)[45]	2019	Pobreza extrema	2.295	2.395
			Pobreza	4.736	5.320
	MEPyD	2018	Pobreza extrema	2.223	2.320
			Pobreza	4.588	5.153
	MEPyD	2017	Pobreza extrema	2.172	2.267
			Pobreza	4.482	5.034
	MEPyD	2016	Pobreza extrema	2.076	2.167
			Pobreza	4.285	4.813
	MEPyD	2015	Pobreza extrema	2.048	2.138
			Pobreza	4.228	4.749
	MEPyD	2014	Pobreza extrema	2.041	2.130
			Pobreza	4.212	4.730
	MEPyD	2013	Pobreza extrema	1.985	2.071
			Pobreza	4.096	4.600

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Líneas de pobreza nacionales (continuación)

Líneas de pobreza de todos los países (excepto Chile)

País	Fuente	Año	Nivel de pobreza	Rural (LOC)	Urbano (LOC)
Panamá	Actualización líneas 2019 con IPC a dic. (0%)	2020	Pobreza extrema	60	71
			Pobreza	108	145
	Ministerio de Economía y Finanzas[46]	2019	Pobreza extrema	60	71
			Pobreza	108	145
	Ministerio de Economía y Finanzas	2018	Pobreza extrema	60	71
			Pobreza	108	145
	Ministerio de Economía y Finanzas	2017	Pobreza extrema	59	70
			Pobreza	107	144
	Ministerio de Economía y Finanzas	2016	Pobreza extrema	59	70
			Pobreza	106	144
	Ministerio de Economía y Finanzas	2015	Pobreza extrema	59	69
			Pobreza	105	141
	Ministerio de Economía y Finanzas	2014	Pobreza extrema	59	69
			Pobreza	105	142
	Ministerio de Economía y Finanzas	2013	Pobreza extrema	56	66
			Pobreza	102	137

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Líneas de pobreza nacionales (continuación)

Líneas de pobreza de Chile

Cabe destacar el caso de Chile donde, en 2015, el Ministerio de Desarrollo Social (Ministerio DS) publicó una nueva metodología (NM) en consenso con una amplia variedad de expertos,[47] dado que "la medición tradicional ya no daba cuenta de la situación de pobreza en que viven muchas familias".[48]

Ésta tiene como objetivo ajustarse a la realidad económica y social de Chile (estándares más altos) y recoger situaciones de carencia más allá de la falta de ingresos (multidimensional).

La NM incorpora importantes cambios, resumiéndose los principales a continuación:

Actualización de la línea de pobreza

Se actualiza la canasta básica de alimentos[49] y se revisa la relación entre la línea de pobreza y la línea de pobreza extrema.

- **Canasta básica:** La NM de medición de la pobreza por ingresos recalcula la canasta básica de alimentos (con una nueva estimación de la misma) para el hogar promedio.
- **Relación entre pobreza extrema y pobreza:**

  Línea de pobreza extrema para un hogar promedio: LPE = ⅔ LP
  Donde:
  LP: línea de pobreza, LPE: línea de pobreza extrema
- **Línea de pobreza extrema:** Este valor está fijado con el objetivo de que la LPE cubra alimentación, vestuario y vivienda.[50] La NM incluye en los ingresos una imputación del alquiler de la vivienda a aquellos que tengan vivienda en propiedad, cedida o en usufructo.
  La MT sólo imputaba este alquiler a aquellos que tenían la vivienda en propiedad.

Utilización de escalas de equivalencia, eliminación del entorno

En vez de tener una única línea de pobreza y de pobreza extrema (expresada en valores per cápita —p.c.) se definen líneas que dependen del tamaño de cada hogar. Es decir, que a medida que aumenta el número de integrantes del hogar, se reduce proporcionalmente el gasto a incurrir para cubrir el requerimiento nutricional asociado a las necesidades básicas alimentarias y no alimentarias. Es de destacar que la NM no tiene en cuenta la variable entorno (rural y urbano).

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Líneas de pobreza nacionales

Líneas de pobreza de Chile (continuación)

Las nuevas líneas de pobreza son, por lo tanto, significativamente más elevadas que las definidas a partir de la metodología tradicional, dónde la línea de pobreza extrema se correspondía con la canasta básica y la línea de pobreza con el coste de alimentos, bienes y servicios básicos.

Puesto que las líneas de pobreza de la NM están definidas en base al ingreso del hogar, para elaborar las métricas se tomarán los excedentes del negocio (en lugar del excedente p.c.) y se asignará la línea de pobreza correspondiente en función del tamaño del hogar.

La serie de líneas de pobreza utilizadas son las siguientes:

	Tamaño del hogar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Extrema pobreza (LOC)	1	85.838	85.838	91.274	95.888	100.944	103.139	105.653	108.696	111.957	115.316
	2	139.444	139.444	148.275	155.771	63.985	167.550	171.633	176.577	181.874	187.331
	3	185.210	185.210	196.939	206.896	217.805	222.541	227.963	234.530	241.566	248.813
	4	226.528	226.528	240.874	253.051	266.394	272.187	278.819	286.850	295.456	304.319
	5	264.825	264.825	281.596	295.832	311.431	318.203	325.956	335.345	345.405	355.768
	6	300.875	300.875	319.929	336.103	353.825	361.519	370.327	380.995	392.425	404.198
	7	335.157	335.157	356.382	374.399	394.140	402.711	412.523	424.406	437.138	450.252
	8	367.996	367.996	391.300	411.082	432.758	442.168	452.942	465.989	479.969	494.368
	9	399.622	399.622	424.929	446.412	469.950	480.169	491.869	506.038	521.219	536.856
	10	430.209	430.209	457.454	480.580	505.920	516.922	529.517	544.770	561.113	577.946

	Tamaño del hogar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pobreza (LOC)	1	128.758	128.758	136.911	143.832	151.417	154.709	158.479	163.044	167.935	172.973
	2	209.168	209.168	222.413	233.657	245.977	251.326	257.450	264.865	272.811	280.995
	3	277.817	277.817	295.409	310.344	326.707	333.811	341.945	351.795	362.349	373.219
	4	339.794	339.794	361.310	379.577	399.591	408.280	418.228	430.275	443.183	456.479
	5	397.240	397.240	422.394	443.748	467.146	477.304	488.934	503.018	518.109	533.652
	6	451.315	451.315	479.893	504.154	530.737	542.278	555.491	571.492	588.637	606.296
	7	502.739	502.739	534.573	561.598	591.210	604.066	618.785	636.609	655.707	675.378
	8	551.998	551.998	586.950	616.624	649.137	663.253	679.414	698.984	719.954	741.552
	9	599.438	599.438	637.394	669.617	704.925	720.254	737.804	759.056	781.828	805.283
	10	645.319	645.319	686.180	720.870	758.881	775.382	794.276	817.155	841.670	866.920

Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
• Introducción
• Severidad del *shock*
• Estrategia de los hogares
• Medidas tomadas
• Reflexiones y aprendizajes
• Atención a clientes en 2020
• **Datos agregados y Nota metodológica**
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

Nota metodológica

Tipos de cambio

Todos los datos (históricos) de las EMF se agregan en moneda local, y el tipo de cambio se aplica a cierre de 31 de diciembre de 2020 para evitar el impacto de dicho tipo en las conclusiones.

País	Tipo de cambio		Fuente
Colombia	COP/USD	3.432,496	Banco BBVA, tipo de cambio a cierre 31 de diciembre de 2020
Perú	PEN/USD	3,624	Banco BBVA, tipo de cambio a cierre 31 de diciembre de 2020
República Dominicana	DOP/USD	58,184	Banco BBVA, tipo de cambio a cierre 31 de diciembre de 2020
Panamá	PAB/USD	1,000	Banco BBVA, tipo de cambio a cierre 31 de diciembre de 2020
Chile	CLP/USD	710,950	Banco BBVA, tipo de cambio a cierre 31 de diciembre de 2020

Inicio
•
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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

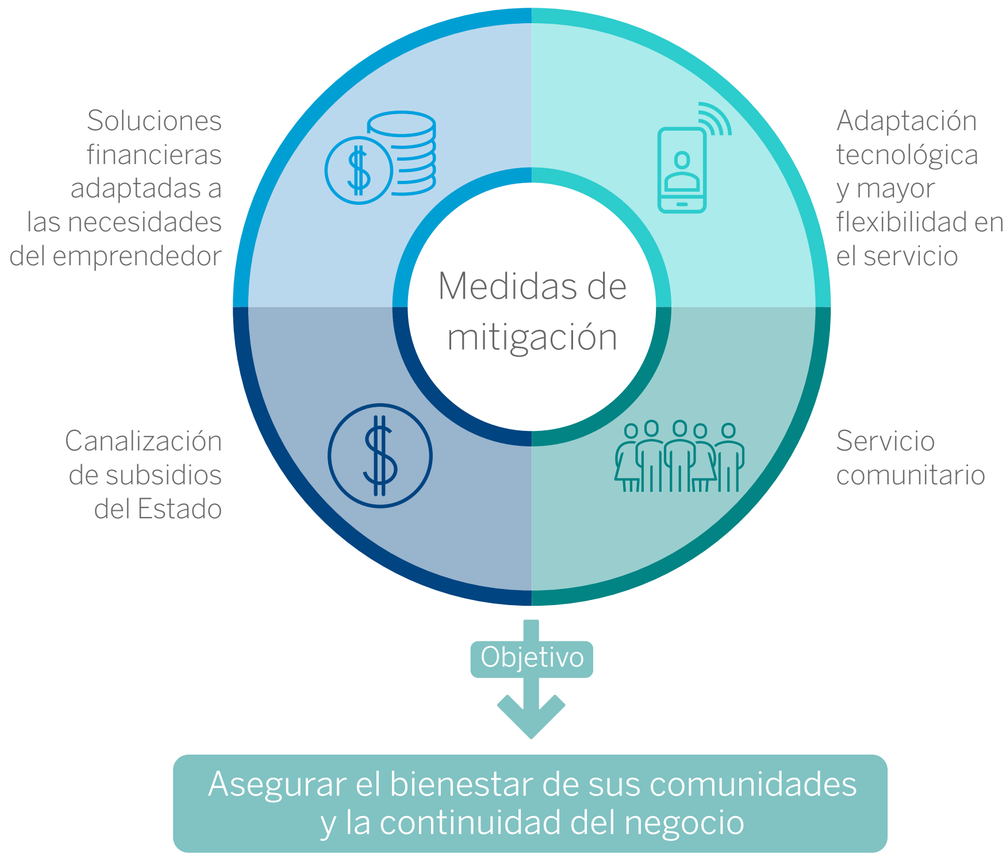
La Fundación Microfinanzas BBVA y sus entidades han actuado de forma rápida y responsable en la adopción de medidas que permitan acompañar a sus más de 2,6 millones de emprendedores y sus 7.609 empleados durante la crisis generada por la COVID-19. Como institución construida sobre el principio de apoyar a los más vulnerables, la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) se compromete a apoyar a las comunidades locales y ayudarlas a responder ante esta situación de incertidumbre, particularmente en tiempos de crisis.

Las restricciones de movilidad y la paralización de la economía en la primera mitad de 2020 obligo a las instituciones microfinancieras a establecer acciones que garanticen la salud de los trabajadores y la continuidad del negocio. A su vez, su ámbito de acción se amplió para asegurar el bienestar de los emprendedores y sus comunidades, haciendo una rápida transición a soluciones que mitiguen los impactos en el desarrollo socioeconómico alcanzado.

La FMBBVA no es ajena a las crisis y estas soluciones se basan en procesos y programas existentes en los países, que se han reforzado donde fuera necesario, trabajando junto con los organismos gubernamentales y los mecanismos de respuesta nacionales, así como con el sector privado.

Aprovechando la capacidad establecida, el conocimiento operativo previo y las relaciones y redes existentes, se puso en marcha una estrategia de cuatro frentes para responder al brote de la COVID-19:

Se han centrado los esfuerzos en 4 líneas fundamentales:



Inicio
•
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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

Medidas financieras

En un contexto de incertidumbre general, ha resultado fundamental adaptar la gestión de la actividad crediticia para cumplir con tres objetivos fundamentales:

I. Mantener el apoyo a los emprendedores;

II. Mitigar el riesgo de crédito asociado a la crisis de la COVID-19;

III. Asegurar la sostenibilidad de todas las instituciones de la FMBBVA.

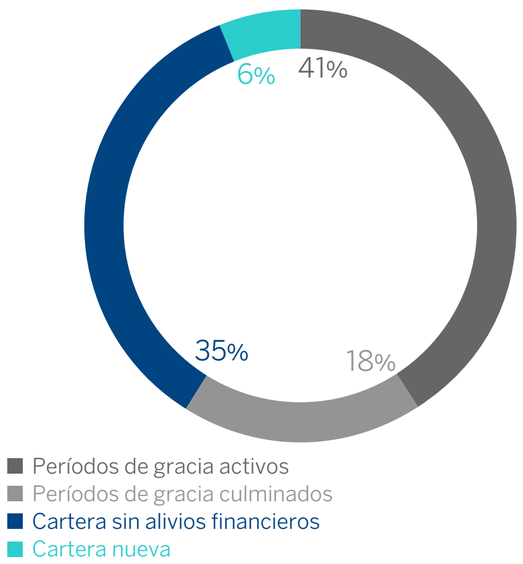
Soluciones financieras al inicio de la pandemia

En un primer momento, al inicio de la pandemia, se pusieron en marcha reprogramaciones (períodos de gracia) sin afectar su historial crediticio: se suspendió temporalmente la obligación de pago de los créditos sin registrar deterioro alguno, ni en los sistemas ni en las centrales de riesgo, y sin efectuar cargos por mora. En algunos casos, las reprogramaciones fueron masivas y automáticas dentro del marco de las medidas gubernamentales de apoyo a los deudores; en otros países, las evaluaciones fueron caso por caso, con el fin de seleccionar la opción de reprogramación más conveniente y oportuna para cada cliente.[42]

A cierre de julio 2020, el 59% de la cartera total se había beneficiado de alguna reprogramación entre marzo y julio, y el 41% todavía mantenía suspendido el pago.Simultáneamente, las entidades de la FMBBVA se pusieron en contacto con cada uno de sus clientes individualmente para identificar su situación y necesidades en ese momento: nivel de impacto en su actividad económica, grado de afectación de su núcleo familiar y de negocio, expectativas de reactivación y necesidades de crédito, entre otras consideraciones. El objetivo era ofrecerles apoyo y soluciones financieras más adecuadas a su realidad, en la medida que comenzara o continuaran las actividades. Esto se realizó en base a una segmentación, entendiendo las características idiosincráticas y sectoriales de cada uno de ellos.

1 **Total reprogramaciones a julio 2020**

% sobre la cartera vigente a julio de 2020



Periodos de gracia por 90/120 días a un 59% de la cartera en julio de 2020

2 **Cartera atendida con soluciones financieras, por entidad**

A julio de 2020

	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Total
Cartera total a cierre de julio 2020 (MM USD)	253	304	42	20	28	647
% de cartera atendida con medidas de alivio por COVID-19	65%	58%	27%	85%	55%	59%

Inicio
•
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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

Esto permitió diseñar soluciones estructurales de pago mediante la redefinición de las condiciones de los créditos de aquellos clientes que presentaban afectación de sus ingresos o de su capacidad de pago como consecuencia de la situación originada por la COVID-19, resguardando tanto la viabilidad financiera del emprendedor como la sostenibilidad financiera de las entidades, así como la responsabilidad en la asunción de riesgos y pérdidas.

3 Segmentación de clientes



La definición de los segmentos ha incluido variables que miden el impacto desde distintas perspectivas que aportaron elementos para definir una mejor aproximación de su realidad.

Reestructuración y refinanciación adaptadas a las necesidades de los emprendedores



Inicio

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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

Soluciones financieras ofrecidas

Reprogramaciones (períodos de gracia)

Se postergó la obligación de pago de los clientes, de forma puntual o sucesiva, sin registrar deterioro en los sistemas ni en las centrales de riesgo, y sin efectuar cargos por mora.

Objetivo: evitar un mayor impacto negativo en la situación de un cliente que ha visto suspendida su actividad económica o que atraviesa por un declive temporal en su capacidad de pago.

Todas las entidades.

Congelamiento de cuotas

Las cuotas con vencimiento en el periodo de confinamiento, en algunas entidades se postergaron al final de los créditos, sin causar intereses adicionales.

Fondo Esperanza.

Congelamiento de días de atraso

En algunas entidades se mantuvo congelado el número de días de atraso y la clasificación crediticia que tenían los clientes antes de la pandemia, deteniendo así en aquel punto el deterioro registrado en las centrales de riesgo y en la situación contable de esos préstamos.

Banco Adopem y Financiera Confianza.

Acuerdos de pago para los intereses acumulados

En algunas entidades se han instrumentado créditos sin intereses para facilitar el pago de los intereses acumulados durante las prórrogas.

Bancamía.

Reestructuración de créditos

Ampliación del plazo del crédito para ajustar la cuota a la nueva situación crediticia y económica del cliente.

Todas las entidades..

Renovaciones con o sin nuevos períodos de gracia:

Se estructuraron renovaciones de créditos para clientes al día, cancelando el crédito anterior sin gastos de cierre y emitiendo un nuevo crédito, en algunos casos prorrogando la primera cuota por 1, 2 o 3 meses.

Todas las entidades.

Condonaciones con o sin acuerdos de pago

En algunos casos se han condonado los adeudos acumulados durante la pandemia (intereses y en algunos casos, parte del capital) para facilitar al cliente su puesta al día con el crédito o directamente para cancelar todo el saldo restante, bien sea estructurando un nuevo plan de pagos, o en un solo pago.

Todas las entidades.

Inicio

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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

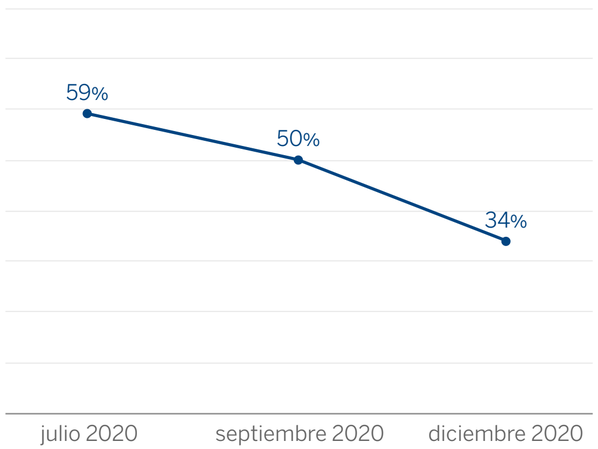
Soluciones financieras ofrecidas

A diciembre 2020, el porcentaje de cartera atendida con soluciones financieras había descendido al 34%, y de este, la cartera en suspensión de pagos (período de gracia) se redujo al 7%, debido a la reactivación de las economías locales, y gracias a la aplicación de soluciones estructurales basadas en la segmentación de clientes para atenderlos en función de su necesidad y capacidad de pago.



4 **Cartera atendida con soluciones financieras**

Cartera vigente en cada fecha



El sector microfinanciero trabajo con gobiernos y supervisores en líneas publicas especiales de financiación garantizada

5 **Cartera atendida con soluciones financieras, por entidad**

A diciembre de 2020

	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza	Total
Cartera total a cierre de dic. 2020 (MM USD)	431	573	107	24	58	1.192
% de cartera atendida con medidas de alivio por COVID-19	46%	28%	24%	78%	18%	34%

Nuestra respuesta ante la COVID-19

Reactivación de la economía

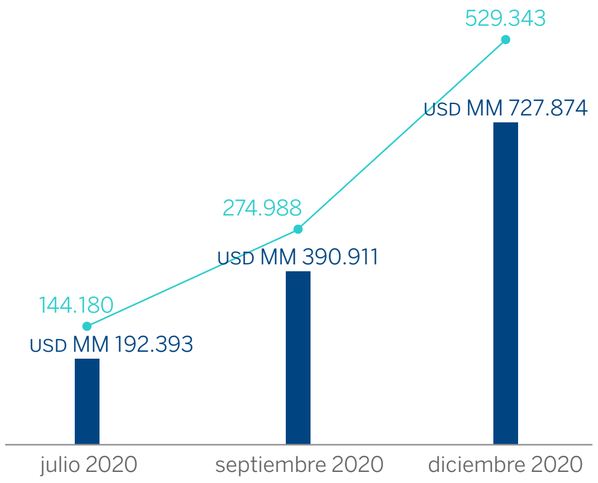
Desde el inicio de la pandemia, se otorgaron nuevos recursos a los clientes con necesidad de capital de trabajo o inversión dentro de nuestros programas de acompañamiento, por ejemplo créditos de emergencia.

A medida que se reactivaron las economías retomamos la gestión de renovaciones y nuevas colocaciones de crédito, apoyándonos en los fondos de garantía que algunos gobiernos facilitaron a las entidades financieras. Adicionalmente se trabajo con gobiernos y supervisores para la participación del sector microfinanciero en las líneas públicas especiales de financiación garantizada.
Se adecuaron para ello, los procesos y las políticas de crédito. A 31 de diciembre 2020, el volumen de préstamos concedidos con posterioridad al inicio de la pandemia representaba el 50% del total de la cartera a dicha fecha.

Con el apoyo de estas líneas públicas, se ofrecieron nuevos créditos para reiniciar actividad con tasa reducida y/o incremento de montos, y con garantía de cobertura de parte de las pérdidas.
A dic 2020: USD 208 MM

6 Monto desembolsado a partir de abril 2020, acumulado

Acumulado de abril a diciembre de 2020

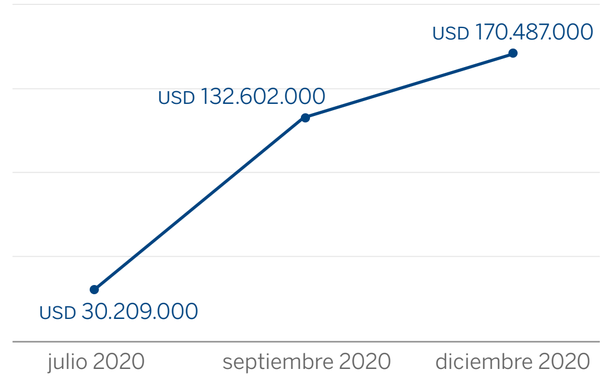


Estos préstamos con garantías estatales se otorgaron para fomentar la financiación y reactivación de las microempresas:

- En Perú, Financiera Confianza desembolsó USD 48,7 M, atendiendo alrededor de 19 mil clientes bajo las líneas del Gobierno FAE (incl. FAE mujer), Reactiva y FAE Agro;
- En Colombia, la gestión de colocación apalancada en garantías permitió que Bancamía desembolsara USD 121,9 M, atendiendo alrededor de 94 mil clientes. El 71% de los montos desembolsados entre mayo y diciembre contaron con garantías del Fondo Nacional de Garantía (FNG) y del Fondo Agropecuario de Garantías (FAG).

7 Desembolsos acumulados de créditos respaldados por los Fondos de Garantía gubernamentales

Saldo acumulado de desembolsos en cada fecha, respaldado por alguna garantía gubernamental



Inicio
•
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

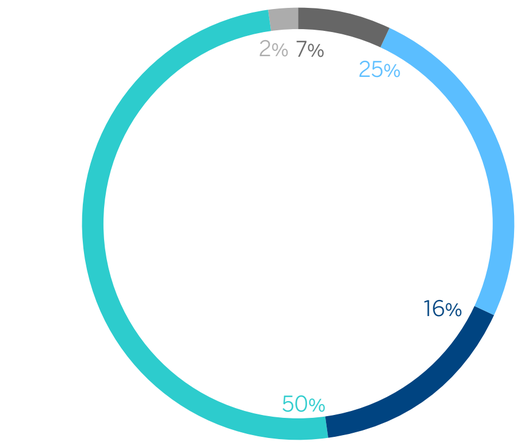
Nuestra respuesta ante la COVID-19

Así, a cierre de diciembre 2020, ya un 50% de la cartera era nueva, reflejando la rápida reactivación de los emprendedores y el apoyo que se ha prestado a todos los emprendedores, y un 34% todavía con soluciones financieras.



8 Total reprogramaciones

% sobre la cartera vigente a julio de 2020



Inicio

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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

Subsidios del Estado

Gracias a la capilaridad de las entidades de la FMBBVA en los segmentos de menores ingresos, se ha colocado a disposición de los distintos Gobiernos para permitir que las medidas adoptadas (transferencias directas, bonos sociales, etc.), pudieran llegar de forma eficiente a la población más afectada.

Los subsidios se han destinado principalmente a personas en situación de vulnerabilidad[43] y, en menor medida, a trabajadores independientes. En la mayoría de los países, el importe ha permitido cubrir entre dos y tres veces la canasta básica de alimentos. Destaca Perú, donde la cobertura se ha situado en cuatro veces la canasta básica de alimentos.

Nuestras entidades microfinancieras han canalizado estos subsidios de distintas formas, gestionando un monto total de USD 119.000, del que se han beneficiado cerca de 500.000 hogares. Se realizó de dos formas: ya sea identificando personas vulnerables con los clientes que ya atiende la entidad (caso peruano y dominicano) o bien, con un listado ofrecido por los gobiernos (caso colombiano); o bien ofreciendo vales (caso panameño) e información (caso chileno).

En Colombia, la colaboración ha sido clave, pues ha permitido al gobierno localizar a beneficiarios de bonos sociales de primera necesidad sin cuenta bancaria. Mediante la herramienta de geolocalización, una persona vulnerable ha podido abrir una cuenta digital en su lugar de residencia y recibir mensualmente estas ayudas. Más de 270.000 personas se beneficiaron de las cuentas de ahorro de Bancamía, y han sido bancarizadas con los subsidios del gobierno. Además, otros 200.250 clientes de Bancamía también han recibido el Programa Ingreso Solidario y Bogotá Solidaria.

Alianza público-privada de alto impacto





Fuerte soporte tecnológico mediante la geolocalización de personas en zonas remotas



Compromiso con aquellos que más lo necesitan

Hemos incluido financieramente a 270.000 personas gracias a la geolocalización de éstas para facilitarles los bonos sociales de primera necesidad, aperturando la cuenta de ahorro en su lugar de residencia

Inicio
•
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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

En Perú, para la entrega del Bono Familiar Universal, Financiera Confianza recibió por parte del Gobierno un padrón de millones de beneficiarios.
Tras contrastar estos con su base de datos de clientes actuales y pasados, la entidad transmitió a los Ministerios de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) y al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) la lista de beneficiarios que podrían ser atendidos. Fueron el Midis y el MTPE quienes determinaron el padrón final de beneficiarios a atenderse a través de las cuentas y oficinas de Financiera Confianza. Gracias a su amplia capilaridad, Financiera Confianza atiendo hasta 196.750 personas.

En República Dominicana, el proceso fue similar al de Perú alcanzando más de 5.000 personas.

En Chile, Fondo Esperanza difundió, a través de distintos canales remotos (SMS, WhatsApp y RRSS), información sobre los programas sociales de emergencia de distintas instituciones del Estado, para que los microempresarios pudiesen postularse de manera informada, proporcionándoles, en algunos casos, infografías que mostraban cómo obtenerlos.

Finalmente, en Panamá la ayuda se materializó a través del Plan *Panamá Solidario,* que consistió en la entrega de un apoyo solidario (bolsas de comida, bono solidario y vale digital) a los afectados por la pandemia para cubrir parte de sus necesidades básicas de alimentos, productos de higiene y medicamentos.

Se han canalizado subsidios para cerca de 500.000 hogares por un total de USD 119.000



Inicio
•
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

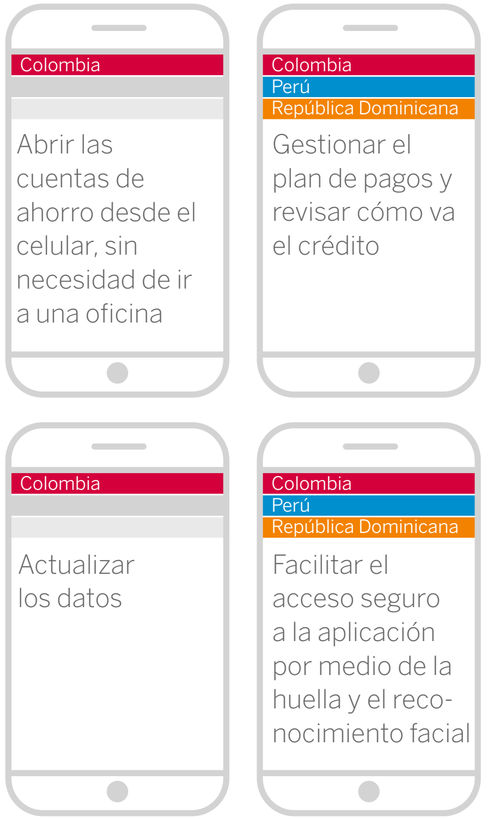
Nuestra respuesta ante la COVID-19

Servicio al cliente

Tener sus finanzas más cerca, más rápido. La amplia red de 583 oficinas, 643 corresponsales bancarios y 49.185 puntos transaccionales ha sido clave para dar confort a los hogares vulnerables en una situación de baja movilidad. Pero además, para facilitar a nuestros clientes la gestión de sus productos financieros sin necesidad de desplazarse, se ha fortalecido los canales digitales como la aplicación de *Banca Móvil,* la Oficina Virtual, la página web y el call center, habilitados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Así, se han ampliado las funcionalidades de los diferentes canales digitales y/o incorporado nuevos puntos de atención:

Ampliado las funcionalidades de los diferentes canales digitales y/o incorporación de nuevos puntos de atención

- Más servicios *online.* Desde la Banca Móvil, en Colombia se han ampliado las funcionalidades de gestión de productos incorporando la solicitud de crédito online, agilizando el proceso de validación y aprobación crediticia desde el hogar del cliente, gestionando el plan de pagos para revisar cómo va el crédito. En Perú y República Dominicana se lanzaron (en fase piloto) la aplicación de banca móvil y banca por internet.



- Flexibilidad operativa en terreno: Se incrementaron los límites de las transacciones, tanto en cajeros automáticos y corresponsales, como de transferencias mediante Banca Móvil, lo que ha permitido mayor liquidez. Además, la app asesor ha permitido abrir las cuentas de ahorro para canalizar los subsidios del Estado in situ, permitiendo además geolocalizar a los clientes.

- Mayor capilaridad: En Colombia, se han incorporado, además, 125 corresponsales bancarios nuevos, un 30% más que en 2019, alcanzando un total de 503 corresponsales bancarios propios, además de los 37.635 corresponsales posicionados (compartidos con otros bancos).



Inicio

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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

Información y contacto continuo. Se han habilitado nuevos canales en WhatsApp y redes sociales (RRSS), mensajes relacionados con la salud, facilidades de financiación disponibles y mensajes generales de las autoridades locales.

En estas plataformas, que utilizan inteligencia artificial, los clientes pueden consultar información sobre productos y servicios, geolocalizar oficinas, cajeros o el corresponsal más cercano, conocer otros beneficios no-financieros, obtener consejos sobre educación financiera y digital, además de verificar el estado de su crédito, entre otros temas.

Contacto ininterrumpido con el cliente para facilitar mensajes de interés



Además, en el caso de Colombia, se habilitaron canales para dar a conocer en detalle las soluciones financieras otorgadas, en un proceso totalmente autogestionado y con participación activa de los asesores de crédito en los demás países.

En un contexto de alta incertidumbre, las entidades de la FMBBVA han sido un foco importante de transmisión de información sobre la crisis y de confort. Han estado en comunicación activa con las comunidades en las que trabajan para asegurarse de que se están satisfaciendo sus necesidades al brindar servicios que protejan y empoderen a los más vulnerables, a la vez que generen inclusión económica.

Reforzar la ciberseguridad. En el ámbito de la ciberseguridad se monitorizaron permanentemente la plataforma tecnológica, los riesgos de amenazas cibernéticas y los canales transaccionales, generando nuevas actividades de reconocimiento que ayudan a verificar la identidad de los clientes y a ofrecer mayor seguridad en el uso de los servicios financieros digitales.

Por otro lado, se desarrollaron pruebas de crisis cibernética integradas con los planes de continuidad del negocio, a fin de minimizar los impactos.

Servicio a la comunidad

Las alianzas son una herramienta clave en nuestra capacidad de respuesta y tenemos fuertes relaciones existentes con ONGs locales e internacionales, líderes comunitarios, y otros actores. Nos aseguramos de que se tomen medidas colectivas para aliviar las dificultades económicas incurridas por este brote elaborando estrategias donde nuestros recursos tendrán el mayor impacto.

En concreto, se trata de:

La distribución de alimentos & kits de higiene. La mayoría de los hogares pobres no almacenan alimentos ya que a menudo viven al día. Garantizar un suministro de alimentos adecuado y otras necesidades básicas para los hogares vulnerables es especialmente importante durante este brote.

- En Chile, Fondo Esperanza, en colaboración con instituciones de desarrollo del país, participó en el lanzamiento de la campaña Chile Comparte, enfocada a los usuarios más afectados de cada organización. Esto permitió apoyar a cerca de 18.000 emprendedores y a sus familias, quienes recibieron 7.200 cajas de alimentos y 11.000 *kits* de higiene. Además, se logró que parte de la distribución de los alimentos de esta campaña, fuera a través de los almaceneros de Fondo Esperanza, fomentando su trabajo y dinamizando las economías locales. Alrededor de 1.000 almaceneros(as) entregaron alimentos a más de 26.000 personas, inyectando más de USD 600.000 a las economías locales.

Inicio

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

Nuestra respuesta ante la COVID-19

- Además, como parte de esta campaña, mil almaceneros de Fondo Esperanza entregaron alimentos a más de 26 mil personas, inyectando USD 600 mil a las economías locales.

- En Colombia, Bancamía también participó en la canalización de la campaña de ayuda solidaria Ayudar nos hace bien, lanzada por el Gobierno. Para ello habilitó diferentes canales de recaudación de donaciones destinadas a la compra de alimentos para abastecer a las familias necesitadas. Se recaudaron USD 8.158.

Colaboración con entidades locales para el reparto de cestas de alimentos & kits de higiene a las comunidades



Impulsar la venta de mascarillas de nuestros emprendedores textiles. Los microempresarios Chilenos y Colombianos han contribuido con la elaboración y venta de mascarillas.

- Con la Confederación de la Producción y del Comercio Chilena varias emprendedoras de la entidad se reinventaron, confeccionando 1,25 millones de mascarillas que se donaron a colectivos vulnerables, generando trabajo para más de 1.600 personas e inyectando casi USD 800.000 a los territorios locales.

- En Colombia, las 30.000 mascarillas confeccionadas por una emprendedora colombiana fueron destinadas a aquellos colaboradores y clientes que llegaban a las oficinas sin ellas.

Salud y educación. El programa Transformando Realidades, de Bancamía y BBVA Colombia, ha permitido entregar becas a cinco hijas de microempresarios para pudieran iniciar una carrera universitaria en 2021.

A modo de canal alternativo de apoyo para los emprendedores y sus familias, continuamos ofreciendo productos de asistencia que incluían atención de salud, orientación psicológica y asistencia legal a un costo accesible. Además, Bancamía y Microserfin comercializaron un total de 53.485 pólizas en 2020.

Estamos al lado de nuestros emprendedores, cerca de sus comunidades, y no nos detendremos aquí. Más allá de los servicios financieros buscamos nuevas tecnologías para aumentar el acceso a Internet, nuevas funcionalidades para operar online, productos de vivienda, salud y educación para atender otras necesidades del hogar, multidimensionales, y finalmente, alianzas para definir acciones colectivas que ayuden a reactivar las microempresas. Estamos aprovechando nuestro alcance nacional en todos los países, nuestras relaciones y 12 años de experiencia en primera línea en terreno, vertiendo nuestro conocimiento y dedicación en la protección y el progreso de las comunidades más vulnerables.

Estamos al lado de nuestros emprendedores, cerca de sus comunidades, y no nos detendremos aquí. Más allá de los servicios financieros buscamos nuevas tecnologías, productos para atender otras necesidades del hogar, y alianzas que ayuden a reactivar las microempresas

Inicio

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

La COVID-19 ha acelerado la digitalización de los más vulnerables

2020, un año para afianzarse y crecer en los canales digitales

La ruta óptima que habíamos previsto para 2020 pasaba por crecer en los canales digitales, traspasando las soluciones ya instaladas en algunas entidades del Grupo FMBBVA a todas las demás. Siempre entendimos que primero había que digitalizar a los propios empleados (movilidad asesor), continuando con los corresponsales bancarios (acercando el *cash in-cash out* a los emprendedores), para llegar finalmente a la digitalización de nuestros emprendedores.
Es decir, una digitalización desde el interior (asesor) hacia el exterior (cliente) de la institución.
Sin embargo, la crisis generada por la COVID-19 nos impuso nuevos desafíos y la necesidad de acelerar este recorrido digital.

Así descubrimos, gracias a muchas de las soluciones que espontáneamente ideamos para dar respuesta a la problemática causada por la pandemia, que nuestros emprendedores estaban mucho más preparados para asumir la digitalización de lo que habíamos imaginado.
Por tanto, el recorrido que habíamos previsto en un plan plurianual podría realizarse mucho más rápidamente. Y aún más importante que esto, es que tomamos consciencia de que estábamos incluyendo en la transformación digital a un sector de la sociedad que no estaba participando aún en ella. Nuestros emprendedores están perdiendo el miedo a la tecnología y al cambio, y han dado los primeros pasos en este sentido, a la vez que han allanado el camino para los nuevos proyectos de transformación que vienen.

Por tanto, hemos trabajado en dos direcciones complementarias: la línea originalmente planificada, que contribuye a que sigamos invirtiendo en soluciones digitales a medida, y una nueva línea que nos ha permitido dar respuesta, día a día, a las dificultades intrínsecas de nuestra metodología de microfinanzas basada en una banca relacional.

Innovación digital

Canales digitales
- **Movilidad para asesores**
  - Créditos *on-line*
  - Gestor documental
  - Visitas virtuales
- **Movilidad corresponsales propios**
  - Transacciones CICO
  - Transacciones no-financieras
- **Movilidad para clientes *(app* y *web)***
  - Autoservicio finanzas
  - *Onboarding* por biometría
  - Seguridad en *near real time*
  - Multiahorro
- **Firma digital**



Arquitectura base
- ***Core* bancario común**
- **Entorno colaborativo (GSuite)**
- **Implantación de la metodología *Agile***
- **Herramientas colaborativas**
- **Arquitectura de negocio**
- **Optimización de procesos de negocio**

Data y valor añadido
- **Informacional en la nube**
- **CRM**
- **Geolocalización**
- **Servicios no financieros**
  - Comunidad de emprendedores
  - Diseño de seguros

Inicio

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

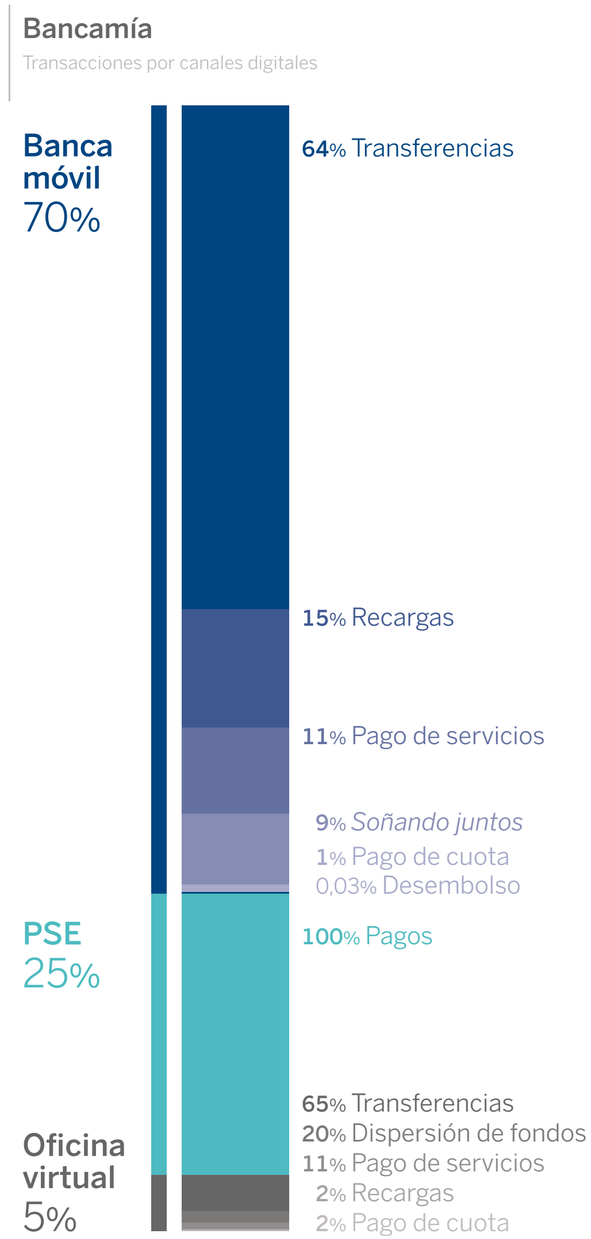
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La COVID-19 ha acelerado la digitalización de los más vulnerables

Una pandemia que nos desafía

Al igual que las demás entidades microfinancieras, rápidamente realizamos adaptaciones en nuestro core bancario para paliar la deuda: periodos de gracia, reestructuraciones y refinanciaciones. Estos desarrollos se han podido compartir, en gran parte, entre las diferentes entidades que conforman el Grupo FMBBVA gracias a que utilizan el mismo core bancario, comparten experiencias y líneas de código *(software* y programas). En julio de 2020, un 59% de la cartera había sido atendido con medidas de alivio, lo que ha supuesto una notable inversión en horas de desarrollo por parte de los equipos técnicos.

Por otro lado, hemos trabajado en resolver los problemas inherentes a la seguridad y para evitar el contacto entre las personas dadas las restricciones de movilidad generadas por la pandemia. Esto se ha traducido en visitas virtuales de los asesores al negocio del cliente, comités virtuales para el análisis y aprobación de las operaciones, la utilización de herramientas como Google Meet o WhatsApp y otras medidas como la ampliación de los límites en las retiradas de efectivo que el cliente puede realizar en los corresponsales propios. Además, toda la comunicación se almacena en un gestor documental, digitalizando así los procesos internos de las organizaciones microfinancieras.



En 2021 se analizarán estas soluciones que han contribuido a dar una respuesta ágil a la nueva realidad forzada por la COVID-19. Además, las integraremos de manera optimizada en los procesos de negocio y en las aplicaciones de movilidad, pudiendo de este modo sacar partido a toda esta experiencia piloto forzada por las circunstancias.

Desde un punto de vista más alineado con la estrategia planificada, en Financiera Confianza (Perú) se ha instalado la solución corporativa *app Cliente,* que incorpora funciones tales como transferencias internas y externas, pago y programación de cuotas, así como todo el conjunto de consultas de los productos del cliente, en una solución con formato chat que tan buenos resultados ha dado en otras entidades como Bancamía (Colombia).

De septiembre a diciembre, los más de 17.000 usuarios registrados en la *app Cliente* de Financiera Confianza realizaron por encima de 6.000 transacciones por un monto total de 3,3 millones de soles, principalmente transferencias y pagos de obligaciones. De esta manera, y a pesar de la situación de confinamiento, se ha podido dar respuesta a las necesidades de autogestión de los clientes.

Inicio
•
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

La COVID-19 ha acelerado la digitalización de los más vulnerables

Por parte de Bancamía, cuyas soluciones para clientes fueron publicadas en los *markets* App Store y Google Play Store un año antes, el número de clientes digitales —esto es, los usuarios de canales digitales— roza ya los 172.000. Teniendo en cuenta todos los canales digitales *(app Cliente,* oficina virtual y *Pagos Seguros En línea [PSE])* el número de transacciones mensuales asciende a más de 925.000 (tanto consultas como transacciones monetarias). Tan sólo las monetarias rondan las 30.000.

Tanto Banco Adopem (República Dominicana) como Fondo Esperanza (Chile) tienen esta misma solución, con funcionalidades similares, lista para salir al mercado a principios de 2021.

No entraba en los planes iniciales que Fondo Esperanza trabajara durante 2020 en la aplicación para clientes (socias en su caso). Sin embargo, al constatar que éstos estaban asumiendo la tecnología a gran velocidad y, dada la necesidad de aportarles un autoservicio lo antes posible, trocó sus prioridades, poniendo antes énfasis en la movilidad de la socia que en la de asesor, cuyo crecimiento, tanto en uso como en nuevas funcionalidades, ha experimentado poco crecimiento durante este año.

En todas las entidades anteriores también se ha trabajado en la solución *web* para emprendedores, minimizando los desarrollos y utilizando la misma plataforma para realizar el lanzamiento de la aplicación a través de un navegador. El objetivo es que el cliente tenga la misma experiencia de usuario tanto en la *app (Bancamóvil)* como en la *web (BancaWeb).* Estas son las soluciones que se están potenciando para conseguir el máximo autoservicio de los emprendedores sin necesidad de que acudan a una oficina.

Además, la COVID-19 ha puesto de relieve la importancia de los corresponsales para las transacciones CICO *(cash in-cash out)* para cubrir el último tramo y evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas. Este canal propio vincula la entidad de microfinanzas con la comunidad, creando esos lazos intangibles que tanto fidelizan a los emprendedores. Hemos trabajado en planes de expansión de la solución —dotada de una tecnología propia desarrollada por la FMBBVA— en tres de las entidades:

Las apps Bancamóvil *y* BancaWeb *ofrecen al emprendedor una óptima experiencia de usuario sin necesidad de acudir a la oficina.*

- Bancamía cuenta con una de las mayores líneas de corresponsales del sector bancario de Colombia. Tan sólo este año se han incorporado 125 corresponsales nuevos, alcanzando la cifra de 500 propios con presencia en todo el territorio nacional (418 municipios). Su red propia de corresponsalía se ve complementada con la red posicionada (no propios). Entre ambas se realizan aproximadamente el 9% de las transacciones totales del banco. El objetivo es llegar a gestionar el 50%-60% de todas las transacciones anuales, descongestionando así las oficinas y sus actividades.

- Aunque Financiera Confianza (Perú) no incrementó el número de corresponsales durante este año, su plan es llegar hasta los 150 en 2021, todo ello supeditado al crecimiento de las funcionalidades a cubrir.

- En 2020 Microserfin (Panamá) implantó la *app* en fase piloto con una cantidad reducida de corresponsales. Sus buenos resultados le permitirán incrementar su número durante 2021.

El futuro del canal pasa por aumentar la cifra de corresponsales y ampliar sus funcionalidades, tanto de CICO (transferencias interbancarias, pagos de servicios, etc.) como no-financieras (referidos y prospectos, entre otras).

Inicio
•
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

La COVID-19 ha acelerado la digitalización de los más vulnerables

Digitalización en cifras 2020

Principales cifras de la transaccionalidad de nuestros canales corporativos en cada una de las Entidades del Grupo. Se recogen los principales indicadores en cuanto a importes y a números absolutos y relativos para medir la profundización del uso de los canales y poder incorporar medidas para fomentarlos cada vez más.

	Bancamía	Financiera Confianza	Banco Adopem	Microserfin	Fondo Esperanza
Movilidad asesor					
Número de asesores	1.400	1.200	576	**Inicio 2021**	309
Monto del recaudo de cuotas (USD)	USD 7.700.000	USD 2.266.936	—	—	
Monto desembolsado (USD)	—	USD 276.033.090	USD 90.697.128	—	N/A**
% de créditos digitalizados	84%*	42%	100%	—	
Movilidad cliente					
Número de usuarios registrados	**↑ 191%** 172.335	17.500	**Inicio 2021**	—	**Inicio 2021**
Usuarios activos (últimos 6 meses)	66.125	—	—	—	—
Números transaccionales totales (PM***)	925.330	—	—	—	—
Número de transacciones monetarias (PM***)	28.781	3.303	—	—	—
Monto total de transacciones (PM***)	USD 3.634.900	USD 605.000	—	—	—
Movilidad corresponsal					
Número de corresponsales	503	**Inicio 2021**	202	**Inicio 2021**	—
Número de transacciones total anual	405.686	—	133.031	—	—
Monto de transacciones total anual	USD 30.373.022	—	USD 8.110.173	—	—
Monto de retiros total anual	USD 2.505.883	—	USD 540.090	—	—
Recaudo de cuotas total anual	USD 24.439.252	—	USD 7.321.402	—	—
Depósitos total anual	USD 3.427.887	—	USD 788.231	—	—

* Enero, febrero 2020.

** El proceso de recopilación de información de las operaciones en Fondo Esperanza se realiza de forma diferente: se recogen los indicadores socio-económicos en vez de los operativos, que pasan por otro canal.

*** Promedio Mensual.

Inicio

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

La COVID-19 ha acelerado la digitalización de los más vulnerables

Onboarding, firma digital o geolocalización para el reparto de las ayudas estatales

Para que un cliente comience a utilizar la *app Cliente* es necesario que se desplace a una oficina para que se le identifique de una manera segura e inequívoca y que se afilie al canal. Mientras se desarrollaba el *onboarding* digital, y para dar respuesta a los inconvenientes causados por la pandemia, se han ideado soluciones alternativas mediante *call centers* o llamadas telefónicas con el nivel de seguridad adecuado, mitigando de algún modo este punto de fricción.

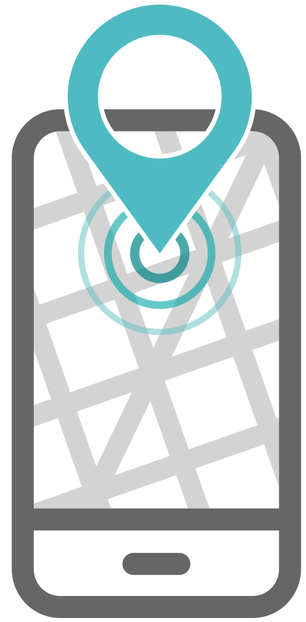
Casi de manera simultánea, se están realizando los últimos ajustes en tres entidades (Banco Adopem, Bancamía y Financiera Confianza) para poder enrolar a los emprendedores utilizando biometría facial. Gracias a la tecnología basada en inteligencia artificial se logra que, mediante un *selfie* y una foto del documento de identidad, se identifique su autenticidad sin riesgo de suplantaciones, logrando además una experiencia de usuario sencilla y segura.

Está claro que la estrategia pasa por continuar avanzando en estas soluciones digitales, disminuyendo así la presencia del emprendedor en el canal oficina y evitándole la pérdida de tiempo que supone su traslado físico para formalizar operaciones, pagar cuotas o retirar efectivo.

Volviendo al proceso de crédito, y con el fin de hacerlo totalmente virtual, estamos avanzando tanto en la firma digital como en la entrega de dinero electrónico. Para la firma digital, estamos trabajando en paralelo en varias iniciativas locales dando forma a programas piloto que facilitarán los diferentes pasos del proceso:
firma multi-titular, incrustación de una huella en el documento eliminando el posible repudio del cliente, así como el almacenamiento de los documentos y su disponibilidad ante las entidades que lo requieran. Estos programas piloto servirán de laboratorio para la solución final que será adoptada por todo el grupo.

Desde el punto de vista de la geolocalización, también se han encontrado casos de uso muy interesantes que justifican el esfuerzo que el Grupo viene realizando desde hace años para guardar las coordenadas no sólo de los domicilios de los emprendedores, sino también de los puntos donde se realizan ciertas operativas. Gracias a esta aplicación, los analistas de inteligencia comercial construyen los mapas donde se ubican los destinatarios del ingreso solidario que reparte el gobierno de Colombia, personas que, gracias a este programa, se pudieron bancarizar y recibir las ayudas en tan sólo un paso mediante la apertura de cuentas en *Movilidad Asesor.* Esto ha permitido el reparto de ayudas a más de 110.000 personas.

Además, se han conceptualizado iniciativas como el *Ahorro múltiple* o la *Comunidad de Emprendedores.* La primera propicia el ahorro y la educación financiera, mientras que la segunda permite la creación de un ecosistema donde los emprendedores pueden exponer y vender sus



productos desde una plataforma segura que cubre todo el ciclo de producto. Estas iniciativas están listas, desde el punto de vista funcional, para su incorporación en cada una de las entidades dependiendo de sus necesidades.

Con la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamaciones (PQRs) facilitaremos a los emprendedores otro canal de comunicación con su entidad para que resuelvan eficazmente sus dudas o reclamaciones. Esto les evitará frustraciones y mejorará la fidelización y la relación del cliente con la entidad. Este nuevo canal se desarrollará utilizando las facilidades que herramientas como JIRA (que utilizamos internamente en la gestión de los proyectos) proporcionan para la creación de procesos.

Inicio

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

La COVID-19 ha acelerado la digitalización de los más vulnerables

De cara a 2021 innovaremos en líneas que fomenten la intercanalidad y que mejoren la seguridad y la experiencia de usuario, como la incorporación de códigos QR generados desde la *app Cliente,* permitiendo la operación en la *app Corresponsal*. Facilitando estos códigos al corresponsal, el cliente podrá realizar la operativa de una manera rápida, fácil y segura, ya que podrá elegir dónde, cuándo y cuánto pagar desde su *app Cliente, ¿*se puede pedir más? También generaremos *tokens* digitales que facilitarán la firma de las operaciones de una manera segura, evitando así el envío de SMS con claves de un solo uso *(one time passwords)* y ahorrando los costes que pueden suponer. También exploraremos diferentes sistemas de *chat-bot* integrados con los canales que mejoren nuestra relación con el cliente.

Conectividad en zonas remotas

El objetivo de uno de los proyectos del 2021 consiste en llevar internet a municipios con escasa o nula cobertura, pero con un alto potencial de desarrollo, para hacer llegar nuestra oferta de valor financiera y no financiera, promoviendo así la inclusión financiera y digital. Apoyándonos en la tecnología satelital y terrestre (uso de los espacios en blanco de las frecuencias de TV o *TVWS,* en sus siglas en inglés) que proporcionan diferentes proveedores con los que estableceremos alianzas, desplegaremos la infraestructura que nos permita ofrecer nuestros productos y servicios.

Como primer acercamiento, estableceremos un corresponsal con *stand* que proporcionará, además de su propia operativa, la posibilidad de que el asesor de la microfinanciera pueda trabajar en línea con su *app* para llegar a nuevos emprendedores.

A partir de ahí, y a través de nuestros canales digitales y plataformas educativas, los emprendedores podrán desarrollar destrezas digitales para administrar su dinero, acercar su negocio a la tecnología, aprovechar las RRSS para promocionarlo, conocer nuevos proveedores o acceder a materias primas a precios ventajosos.

Las ventajas son múltiples. Dado que el uso de la tecnología está fuertemente ligado al desarrollo económico y a la reducción de desigualdades, gracias a esta iniciativa, esperamos mejorar las economías en estas regiones remotas. La brecha digital es una de las barreras al desarrollo de nuestros emprendedores, por lo que acercándoles la conexión queremos garantizar que los emprendedores rurales no se queden fuera de la revolución digital.

En 2021 queremos llevar Internet a municipios sin cobertura pero con un alto potencial de desarrollo, para lograr su integración financiera y digital.

Ciberseguridad, una preocupación compartida por todo el Grupo FMBBVA

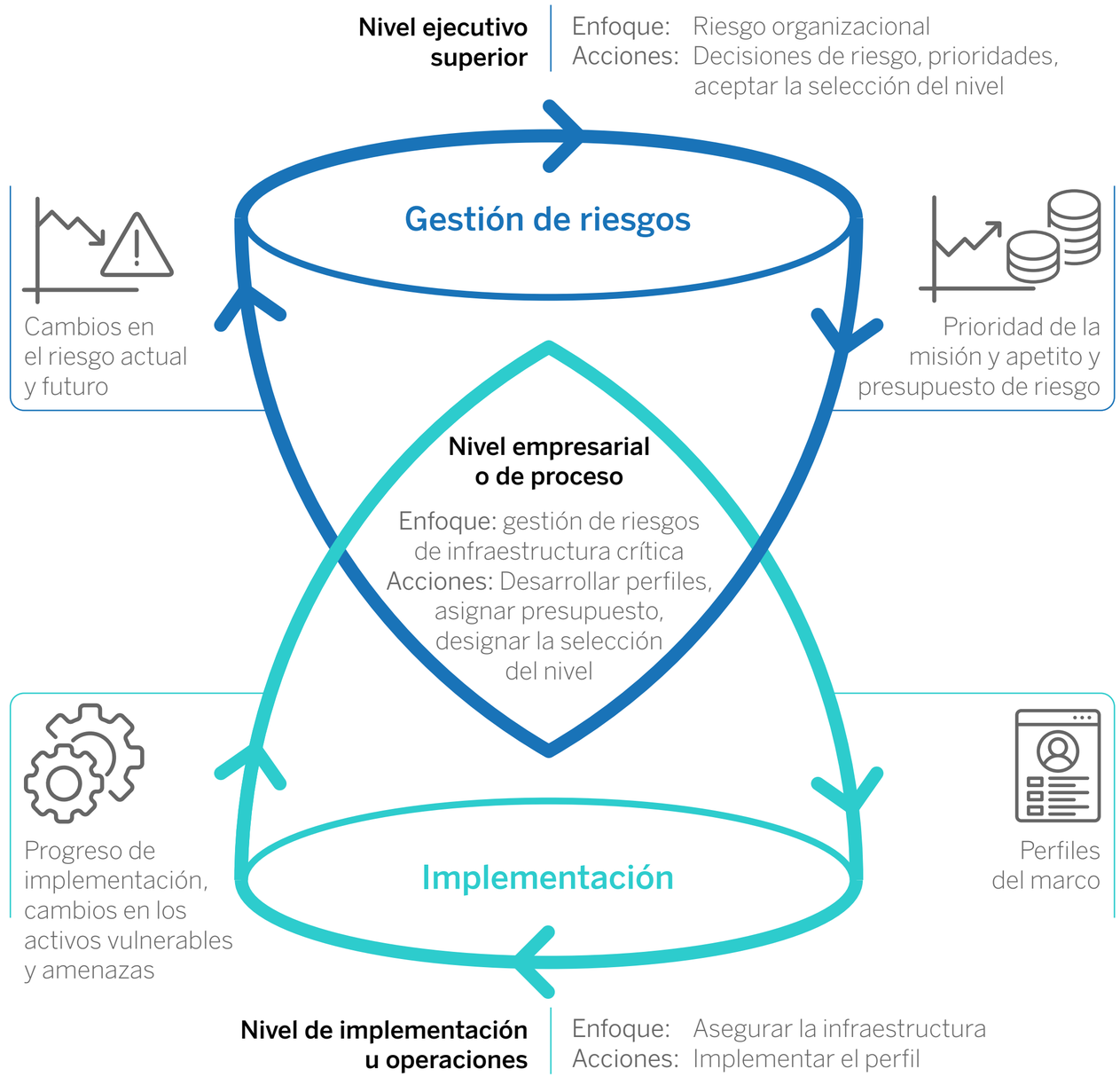
Siendo conscientes de que los ataques cibernéticos sucederán, aunque no sabemos cuándo, el Grupo está desplegando una estrategia común para identificar los posibles riesgos y reducir las vulnerabilidades de nuestros sistemas informáticos. Por tanto, estamos implementando un marco de ciberseguridad propuesto por el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de Estados Unidos *(framework* de ciberseguridad del NIST) que recopila las mejores prácticas tanto de la gestión de la seguridad de la información como de la propia ciberseguridad.

Estamos trabajando en diferentes pilares basados en las funciones del marco NIST, los cuales buscan la anticipación —palabra clave en ciberseguridad—, identificando y priorizando las distintas actividades e infraestructuras que deben ser monitoreadas.

El primer pilar, la protección, pretende establecer qué infraestructuras críticas pueden ser afectadas por los riesgos existentes en el sector y las posibles vulnerabilidades los sistemas (fuga de información, acceso no autorizado a infraestructuras en la nube, indisponibilidad del *core* bancario u operativas expuestas mediante nuevas *apps).* Se basa en las políticas de riesgo operacional y se adapta a nuevas realidades como el teletrabajo.

La COVID-19 ha acelerado la digitalización de los más vulnerables

Mediante el segundo pilar, el monitoreo, se utilizan herramientas comunes para detectar cualquier actividad anormal, así como controles que regulen las actividades, servicios e infraestructuras definidos como críticos. La resiliencia, el tercer pilar, engloba las actividades de respuesta y recuperación una vez se haya producido el ataque: modelo de respuesta a incidencias previstas, protocolos para la contención de daños, y la definición y ejecución de los planes de recuperación alineados con los planes de continuidad de negocio.



Inicio
•
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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

La pandemia ha afectado especialmente a los negocios de las mujeres debido por el tipo de sectores en los que operan, por tener menos recursos disponibles para hacer frente a los shocks y por el incremento en las horas dedicadas al trabajo no remunerado (doméstico y cuidados de dependientes). Así, las brechas de desigualdad que ya existían antes de la pandemia —en cuanto a sus niveles de informalidad, inclusión financiera y digital, acceso a servicios de salud y protección social— se han agudizado en este último año. La CEPAL prevé que, en 2020, 231 millones de personas en América Latina caerán en la pobreza. De éstos, 118 millones serán mujeres.

Esta situación nos ha llevado a adaptar rápidamente nuestra oferta de valor en línea con nuestra estrategia de empoderamiento de la mujer. Nuestro objetivo ha sido apoyarlas y mitigar, en la medida de lo posible, el impacto en sus actividades económicas, su bienestar y el de sus familias. Una de las primeras acciones ha sido la realización de varias encuestas con enfoque de género[53], lo que nos ha permitido entender mejor sus necesidades específicas y adaptar nuestros productos y servicios con agilidad.

Ajustando nuestra oferta de valor 'mujer' a la nueva realidad

Durante la pandemia, nuestra prioridad ha sido estar lo más cerca posible de todos nuestros emprendedores y emprendedoras. Nuestros asesores han mantenido un estrecho contacto con todos ellos de forma digital, mediante *WhatsApp* y por teléfono. Han transformado las reuniones presenciales en digitales, brindándoles educación financiera a través de las redes sociales y sesiones virtuales. Y en el caso de ellas, sensibilizándolas sobre la importancia del autocuidado, los roles de género en el hogar o aportándoles material para la prevención de la violencia de género. Además, les han brindado apoyo para la reactivación o reinvención de sus negocios.

Canales digitales para las mujeres, esenciales en el año de la pandemia

La digitalización es un arma poderosa para acercar los servicios financieros a nuestros clientes. Sin embargo, hemos visto que sigue existiendo una brecha digital de género. Por ejemplo, en Financiera Confianza (Perú), el 31% de los hombres que atendemos está digitalizado, frente al 27% de las mujeres.

Por otra parte, la digitalización es una herramienta clave para ampliar los canales de venta de nuestras emprendedoras y, potencialmente, mitigar el descenso de ventas de sus negocios (ver sección 'Impacto mujer COVID'). Nuestros datos muestran que ellas han sido quienes más han utilizado la tecnología para gestionar su clientela durante la pandemia. El *WhatsApp* fue adoptado por un 15% de las mujeres dominicanas y un 20% de las chilenas. De hecho, una encuesta realizada en septiembre de 2020 mostraba que el 77% de las emprendedoras de Fondo Esperanza (Chile) usaban alguna plataforma online para vender sus productos, mayoritariamente redes sociales.[54]

*En América Latina, el 69% de las mujeres usan el internet móvil pero 70 millones que siguen sin utilizarlo. La falta de habilidades digitales y la inseguridad son los obstáculos principales**

* GSMA-The-Mobile-Gender-Gap-Report-2020.

Inicio
•
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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

Otro de los desafíos de 2020 ha sido lograr mantener nuestro modelo de banca relacional en medio de la pandemia. Esto es cierto para los productos de banca comunal de Fondo Esperanza o Palabra de Mujer de Financiera Confianza, que se han digitalizado con el fin de seguir estando cerca de nuestras emprendedoras más vulnerables. En Colombia, el uso de la aplicación Banca Móvil y la oficina virtual por parte de los emprendedores ha resultado clave (ver 'Digitalización' para más detalle).

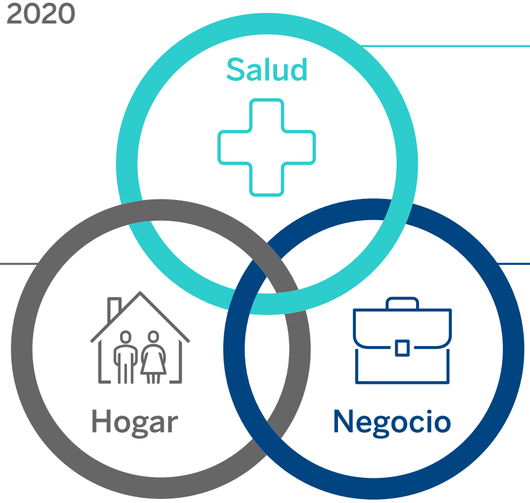
Es cierto que la creación de plataformas de banca digital puede sortear las restricciones de movilidad, pero esto no garantiza que los clientes adopten estas soluciones, ya que pueden no saber cómo utilizarlas. Estas plataformas tienen que venir acompañadas de capacitación en habilidades digitales y otras medidas que faciliten su acceso.

Por eso, en 2021 seguiremos impulsando alianzas con entidades públicas y privadas para el desarrollo de programas de alfabetización digital, de acceso a celulares y/o planes de datos para mujeres vulnerables con el fin de que éstas puedan superar las barreras de acceso y sus miedos y falta de confianza a la hora de utilizar la tecnología.





Ampliando nuestra oferta de valor en 2020



- Seguros con asistencias de salud específicas para ellas
- Seguros oncológicos
- Alianzas para prevención del cáncer de mama

- Campañas de sensibilización sobre roles de género en el hogar
- Consejos de autocuidado
- Campañas de prevención de la violencia de género

- Asistencia para la reactivación y reconversión del negocio
- Digitalización de productos de banca grupal
- Consejos digitales sobre educación financiera y gestión del negocio
- Formación en habilidades digitales y marketing digital
- Acceso a Redes
- Créditos para mujeres rurales

Inicio
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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

Una oferta de valor integral para nuestras emprendedoras

Panamá

- Asistencia salud para mujeres
- Capacitación CableOnda
- Casafin Habitat
- Crédito "Mujer Rural"

Colombia

- **Segmentación mujer** - OdV diferenciada en tablet
- **Seguros:** oncológico, bolso protegido, asistencias 'mujer'
- **Empropaz** - Estrategia transversal de Género
- **Alianzas:** F. Pepsico & Fundes, Natura, Fundación Bavaria, *Marketing* personal
- Web *Nosotros con ellas*
- MEBA-Laboratorio Ahorro Rural Woccu
- Comunidad Par - Aequales

Perú

- Palabra de Mujer (PDM)
- **Mujer Segura** (crédito oncológico)-PDM
- Crédito educativo
- Conéctate - Educación financiera
- Academia Confianza
- Construyendo Confianza
- Water.org



Rep. Dominicana

- Ahorro San
- Iniciativa Paridad de Género y Ministerio Mujer ODS5
- Agromujer
- Microfranquicias Nestlé
- *Star Products* - Salones de belleza
- Crédito víctimas de violencia

Chile

- Alianzas: Fundación Kodea, Heroikka, Soy PRO, FALP, PRODEMU
- Píldoras formativas *Youtube Aprendo y Emprendo*
- Indicadores de uso del tiempo
- Banca Comunal + Escuela Empr.
- Somos FE
- Seguro *Mi Familia Protegida*

Inicio
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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

Seguros y asistencias de salud pensados para ellas

El COVID-19 ha puesto de manifiesto que es fundamental proteger a las mujeres más vulnerables frente a los shocks externos, y especialmente su salud y la de sus familias. La pandemia ha empeorado su brecha de acceso a la protección social, aumentando su necesidad de contar con seguros específicos para ellas. Esta falta de protección está ligada a su participación en el mercado laboral. En comparación con los hombres, el número de mujeres empleadas es menor, aunque ellas trabajan más horas, reciben un pago inferior y tienen menos garantías de recibir protección social de salud, por lo que sus tasas de cobertura de pensión y jubilación son inferiores.[55] Esta realidad se ve agravada por el hecho de que, en América Latina y el Caribe, las mujeres viven más tiempo y tienen más necesidades de salud, en parte debido a sus funciones reproductivas.[56]

En este sentido, desde finales de 2019, ya veníamos trabajando en Panamá y en Colombia en el diseño de asistencias de salud para mujeres urbanas y rurales por un coste inferior a USD 1/mes. Dichas asistencias incluyen el acceso a chequeos de salud (como mamografías o ecografías), análisis clínicos, traslados en ambulancia, así como asistencias médicas, legales y psicológicas, tanto presenciales como telefónicas. Otras asistencias incluidas son el apoyo con las tareas escolares y, en las zonas rurales, ferias de salud, asistencia telefónica para el manejo de plagas y el cuidado de cultivos y animales.

Asistencias para las mujeres

	Zonas urbanas y periurbanas	Zonas rurales
Presencial	**Asistencia completa familiar mujer** · Chequeo médico preventivo: citología, mamografía, ecografía, colesterol, glucosa, triglicéridos, orina. · Traslado en ambulancia por emergencias y accidentes. · Envío de médico a domicilio. · Descuentos en medicamentos ginecológicos.	**Ferias médicas** · Médico de familia. · Médicos especialistas. · Enfermeros. · Técnicos de triaje.
Telefónica	**Orientación a distancia** · Médica. · Psicológica. · Jurídica. · Segunda opinión médica. · Geriátrica. · Pediátrica.	**Asistencia telefónica mujer rural** · Asesoría agrícola y veterinaria. · Orientación técnica especializada en el manejo de plagas. · Orientación médica. · Asesoría jurídica. · Asistencia psicológica. · Orientación geriátrica. · Orientación pediátrica.

Inicio
•
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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

Asimismo cabe destacar los seguros oncológicos. Éstos se han puesto en marcha en Colombia y Perú con el fin de proteger a la mujer si se le detecta un cáncer de mama, indemnizan en caso de este tipo de cáncer o uterino, y ofrece una canasta familiar en caso de diagnóstico positivo. En Chile hemos realizado campañas de prevención de cáncer de mama con entidades como la Fundación del Instituto Oncológico Arturo López Pérez (FALP).

Finalmente, en Colombia hemos lanzado un *Seguro de bolso protegido* para aquellas mujeres que venden en la calle o por catálogo y manejan grandes cantidades de efectivo.

En 2021 continuaremos avanzando en la línea de seguros para mujeres con el *Seguro de mujer lactante,* un producto innovador y económico (a partir de USD 1/mes), que busca apoyar con ingresos adicionales a las emprendedoras durante los primeros cuatro meses de lactancia, e incluye una serie de asistencias de salud durante el embarazo.

Video de lanzamiento de asistencias de salud Familia y Mujer (Bancamía-Mapfre)



Servicios financieros para las mujeres rurales que cuidan el medioambiente

La sostenibilidad medioambiental —con un enfoque de género—, forma parte del ADN de la Fundación Microfinanzas BBVA y es algo que estamos reforzando estos años.

Las mujeres dependen de la agricultura de subsistencia —que resulta muy sensible al clima— y tienen menos capacidad de adaptarse al cambio climático o de diversificar su producción ya que cuentan con menos recursos productivos. Sin embargo, cuando se les facilitan los medios, suelen ser líderes en el desarrollo de estrategias resilientes y en la adaptación de prácticas agrícolas sostenibles.[57]

En República Dominicana, nuestra entidad, Banco Adopem lleva varios años impulsando el programa *Finanzas Rurales y Ambiente (FRA)* dirigido especialmente a mujeres rurales cabeza de familia, tradicionalmente consideradas como 'segmento de riesgo' y que a menudo no cuentan con la titularidad de la tierra, un impedimento frecuente para su inclusión financiera. Las beneficiarias de este programa, el 43% de ellas con un nivel de formación básico, acceden a microcréditos y capacitación en técnicas sostenibles para impulsar sus actividades productivas y cuidar del medio ambiente.

Inicio

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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

Recientemente hemos llevado a los agricultores dominicanos el programa *Microfinanzas* para la Adaptación basada en Ecosistemas (MEbA). Este exitoso programa que comenzó en Colombia, donde ha beneficiado a 247 mujeres en 2020, lo hemos puesto en marcha en alianza con ONU Medio Ambiente.

Del mismo modo, en 2020 Microserfin ha iniciado el proyecto de *Mujer Rural* junto a *Whole Planet Foundation* y el Ministerio de Desarrollo Agrícola. Su objetivo es financiar las actividades de mujeres rurales que se dedican a la artesanía, la agricultura y la cría de animales.

Para más detalles sobre la estrategia medioambiental, ver aquí.

La mujer rural

Datos a diciembre de 2020



4 de cada **10**
nuevas emprendedoras rurales se dedican a **actividades agropecuarias**



Son menores de 30 años



Tienen mayor nivel educativo



Son vulnerables

Apoyarlas resulta fundamental para contribuir a la lucha contra el cambio climático y a la protección del medioambiente.

Créditos según entidades

Adopem



Las mujeres representan el **39%** del total de créditos *Ecocrédito, Agromujer, Macadamia, Eco Vivienda*

Bancamía



Las mujeres representan el **35%** del total de créditos *Crediverde adaptación*

Microserfin

480 mujeres obtuvieron créditos *Mujer rural* entre USD **300** y **1.500**

Acceso a servicios básicos de agua y vivienda: dos demandas crecientes de las mujeres

Por otro lado, durante la lucha contra el COVID-19, el deficiente acceso al agua limpia se ha hecho más visible en muchos hogares del mundo. Esto también es una realidad en las zonas urbanas y periurbanas de América Latina, siendo una preocupación básica de nuestras emprendedoras. En 2020 se han otorgado 5.127 préstamos de la iniciativa que hemos puesto en marcha con Water.org (49% a mujeres) con el fin de que puedan contar con agua potable y un cuarto de baño digno. Este hecho no sólo mejora sus condiciones de vida, sino que impacta positivamente en el medio ambiente y les ahorra el valioso tiempo que, de otra forma, dedicarían a recolectar agua.

Por otro lado, CasaFin en Panamá, es una iniciativa que principalmente demandan las mujeres que atendemos y (que representan el 57% de los créditos desembolsados en 2020), ya que anhelan la mejora de las condiciones de habitabilidad de sus viviendas para sus familias.

Inicio
•
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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

Educación financiera, capacitación técnica y acceso a redes

Nuestra apuesta va más allá de la educación financiera por lo que, además de capacitación presencial y digital, ofrecemos a todos nuestros clientes formación en la gestión del negocio.
En el caso de las emprendedoras, brindamos además formación integral en temas de bienestar, empoderamiento y liderazgo comunitario.
Este año hemos realizado esfuerzos de formación adicionales sobre temas relevantes durante la pandemia, como el autocuidado, los roles de género en el hogar o la prevención de la violencia de género.



Campaña de prevención de la violencia de género de Financiera Confianza

Algunos de nuestros programas desarrollados en 2020:

El mejor ejemplo de nuestro enfoque es EducaFE, una 'malla curricular' de Fondo Esperanza, nuestra entidad en Chile. En 2020 se han desarrollado sesiones virtuales de autocuidado, digitalización, sesgos[58] o violencia de género en el contexto de la pandemia. Además, se ha puesto en marcha el canal de YouTube *Aprendo y Emprendo* con sugerencias sobre cómo mejorar la gestión del negocio y sensibilizar sobre los roles de género. Asimismo se ha continuado con los cursos de *marketing* digital para emprendedoras con la Fundación Kodea.

Aprendiendo en Confianza es un programa de educación financiera que se ha desarrollado durante las reuniones de pago virtuales del producto de banca comunal *Palabra de Mujer*. En las reuniones se han utilizado manuales cortos de educación financiera, ahorro, finanzas personales, reinvención del negocio o alfabetización digital.

Conéctate es otra inciativa de educación financiera desarrollada por nuestra entidad Financiera Confianza, junto a CARE y Fundación Capital. A través de talleres presenciales, la *app Lista*, y el envío de SMS, se ha capacitado a más de 3.500 emprendedoras rurales y de zonas periurbanas en finanzas básicas, elaboración de presupuestos, ahorro y otros productos. Este tipo de capacitación permite que estas mujeres superen su miedo a usar la tecnología.

Mujeres con Propósito, es otro programa desarrollado por Bancamía en combinación con FUNDES y Fundación Pepsico, que ha capacitado a cerca de 100 nuevas emprendedoras en habilidades de empoderamiento durante la pandemia.

En 2021 continuaremos mejorando la educación financiera de nuestros clientes con un enfoque de género. Asimismo, seguiremos enriqueciendo los contenidos sobre empoderamiento y género de nuestras mallas formativas, *webinars* y cursos virtuales específicos para la gestión de sus negocios a través de escuelas de negocios y mentorías para emprendedoras.

Por otro lado, sabemos que los negocios con mayor probabilidad de éxito son aquellos que tienen mayor *networking* y acceso a redes. Conscientes de las limitaciones de muchas emprendedoras en este ámbito debido a su menor movilidad, hemos desarrollado iniciativas que promueven la visibilización *online* de sus negocios, su contacto con proveedores, clientes, otros ecosistemas de emprendedores, etc.

Inicio

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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia



Heroikka es una de dichas iniciativas. Consiste en un programa piloto para 35 socias que les permite publicitar sus negocios en la plataforma, difundir sus productos o establecer contactos internacionales con otras mujeres para consultoría o mentoría.

Soy PRO es un *marketplace* (mercado digital) que permite buscar productos por zonas. En 2020, las 1.200 clientas chilenas que han participado en esta iniciativa han anunciado sus productos y servicios en él, y han contactado con compradores particulares.

Consolidando una cultura interna de equidad de género

El empoderamiento de la mujer forma parte de nuestra cultura corporativa ya que, para llegar mejor a las emprendedoras, tenemos que empezar por casa. En este sentido, la FMBBVA ha suscrito los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés) de ONU Mujeres y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Contamos además con nuestro compromiso corporativo con el empoderamiento de la mujer y con comités de equidad y diversidad en todas nuestras entidades. En ellos se define y revisa la estrategia, se coordina y se hace transversal esta visión de género en las distintas áreas de nuestra organización, lo que nos permite rendir cuentas ante los órganos de gobierno.

Metodología

Ranking PAR de Aequales

Contiene preguntas sobre los **procedimientos de contratación, ascensos y remuneración**, así como **buenas prácticas** en el área de RRHH que existen dentro de la organización, liderazgo femenino y nuevas masculinidades.

25%
Gestión del talento

20%
Estructura organizacional

Contiene preguntas que recaudan información sobre **número de mujeres y hombres** en la estructura organizacional, la **jerarquía** y las áreas en las que se desempeñan.

Acciones positivas para alcanzar la equidad de género con colaboradores o grupos de interés. Se refiere a la gestión estratégica corporativa con enfoque de género.

30%
Gestión de objetivos

25%
Cultura organizacional

Prácticas que fomentan el balance o **conciliación entre la vida personal y laboral** de los colaboradores, medidas para prevenir y sancionar el **acoso sexual laboral, comunicaciones inclusivas** y acciones positivas LGTBI+.



Inicio

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

Empoderando a las mujeres vulnerables frente a la pandemia

Además, en 2020 hemos participado en el *ranking* PAR de Aequales, una herramienta gratuita de medición anual, líder en la región, que evalúa las condiciones de equidad de género de más de 800 empresas latinoamericanas. Sus más de 200 variables dan cuenta de las condiciones de equidad en el seno interno de las organizaciones.

Todas nuestras entidades superan o igualan los resultados promedios de sus respectivos países. Contamos con fortalezas en las áreas de gestión de objetivos, estructura organizacional y gestión de talento y áreas de mejora en relación con la dimensión de cultura organizacional. Sobre éstas trabajaremos a lo largo de 2021.

Asimismo, en 2020, concretamente durante la pandemia, nuestras entidades han puesto en marcha páginas web de equidad e inclusión y realizado talleres para colaboradores sobre sesgos inconscientes de género y roles de género.

A lo largo de 2021 pondremos en marcha una serie de acciones para documentar estos esfuerzos en nuestras políticas corporativas, continuaremos la formación digital en nuestro Campus sobre sesgos inconscientes de género, e impulsaremos acciones que mejoren la conciliación de la vida personal y laboral. Nuestro objetivo es seguir avanzando para contar con un entorno de trabajo más inclusivo y diverso que nos permita entender y atender mejor las necesidades de las emprendedoras y de nuestras colaboradoras y colaboradores.



En la FMBBVA, la equidad y diversidad forman parte de nuestra cultura corporativa. Trabajamos para crear entornos de trabajo más inclusivos que nos permiten atender mejor las distintas necesidades de los emprendedores.



Campaña *¡Vive con Equidad!* de Financiera Confianza

Inicio
•
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

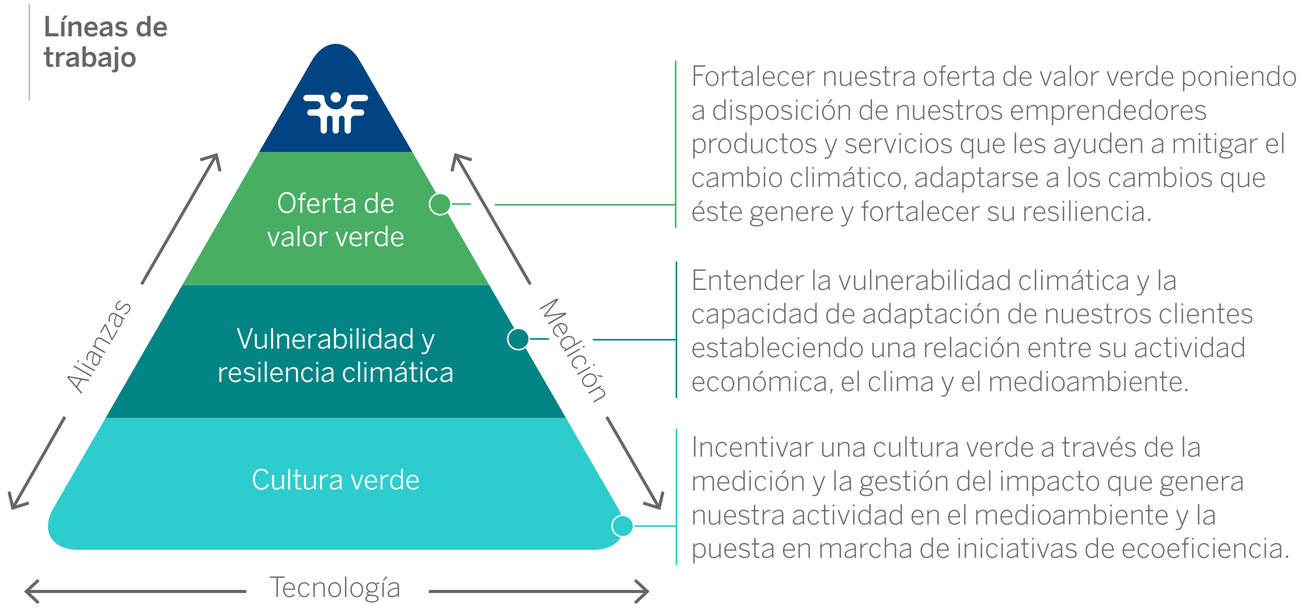
Sostenibilidad medioambiental

Las personas más vulnerables están siendo las más afectadas por los desastres naturales causados por el cambio climático y, más recientemente, por la pandemia de la COVID-19. Somos conscientes de que para lograr un desarrollo sostenible global no se puede dejar a nadie atrás. Por ello, desde la FMBBVA consideramos que para la recuperación de estos colectivos es fundamental una apuesta clara y decidida por la sostenibilidad medioambiental, que permita a nuestros emprendedores incrementar la productividad de sus actividades, mientras cuidan el medioambiente y mejoran su entorno.

Promovemos acciones positivas para el medioambiente a través de una cultura corporativa verde que nos permite afrontar los riesgos ambientales y mejorar nuestra oferta de valor de cara a nuestros clientes, colaboradores y la sociedad en general.

Estrategia verde

Desde la Fundación Microfinanzas BBVA y sus entidades (Grupo FMBBVA), apostamos por un mundo más sostenible reforzando el camino que hemos emprendido para integrar la sostenibilidad medioambiental y sus principios en nuestras actividades. Los tres pilares de nuestra estrategia (cultura verde, vulnerabilidad y resiliencia climática y oferta de valor verde), se apoyan en tres palancas para promoverla (alianzas, tecnología y medición). Nuestro objetivo último es transformar la vida y el entorno de nuestros emprendedores en Latinoamérica.



Además del ámbito Ambiental, también estamos firmemente comprometidos con el ámbito Social y el de Buena Gobernanza (ESG[1] por sus siglas en inglés). Con el fin de contribuir a la transformación mundial del sector, nos hemos adherido a los Principios de la Banca Responsable de la UNEPFI[2], reforzando nuestro compromiso con el cumplimento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París.

Inicio

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

Sostenibilidad medioambiental

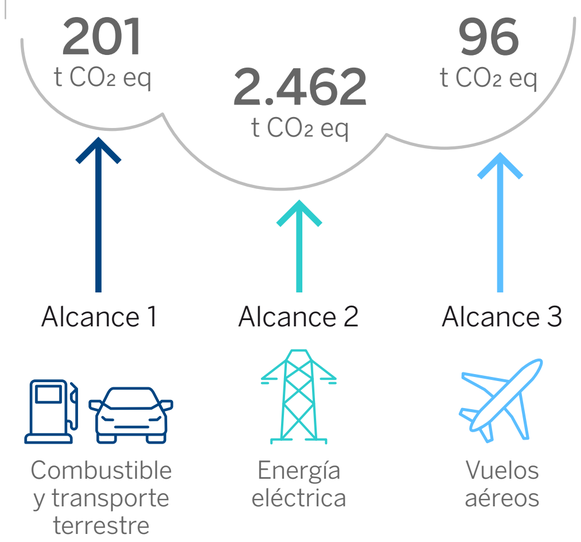
Midiendo nuestra huella de carbono

Por segundo año consecutivo perseveramos en el compromiso de reducir nuestro impacto medioambiental y calcular la huella de carbono de nuestras operaciones en Colombia, Perú, República Dominicana, Panamá y Chile, siguiendo los estándares GHG Protocol.[3]

Huella de carbono. Cálculo detallado

	Unidad	2019	2020	Dif. 2019-2020
Consumo	Agua (m³)	123.142,48	116.450,04	-5,43%
	Papel (Kg)	287.770,29	203.074,80	-29,43%
	Electricidad (kWh)	10.661.921,51	9.153.897,71	-14,14%
Consumo per cápita	Agua (m³)	14,77	14,41	-2,43%
	Papel (Kg)	34,51	25,13	-27,19%
	Electricidad (kWh)	1.278,59	1.132,63	-11,42%
Emisiones tCO_2eq	Alcance 1	526,01	201,21	-61,75%
	Alcance 2 Located based	3.072,15	2.479,07	-19,31%
	Alcance 2 Market based	3.049,79	2.461,80	-19,28%
	Alcance 3	961,22	95,51	-90,06%

Huella de carbono



El cálculo de la huella de carbono comprende:

Alcance 1: Incluye las emisiones directas procedentes de las actividades de las entidades del Grupo FMBBVA.

Alcance 2: Las emisiones indirectas generadas por las centrales eléctricas para abastecer de energía a las entidades del Grupo FMBBVA.

Alcance 3: El resto de las emisiones indirectas consecuencia de las actividades que ocurren en fuentes que no son propiedad de las entidades del Grupo ni están controladas por ella. Por ejemplo, los viajes aéreos.

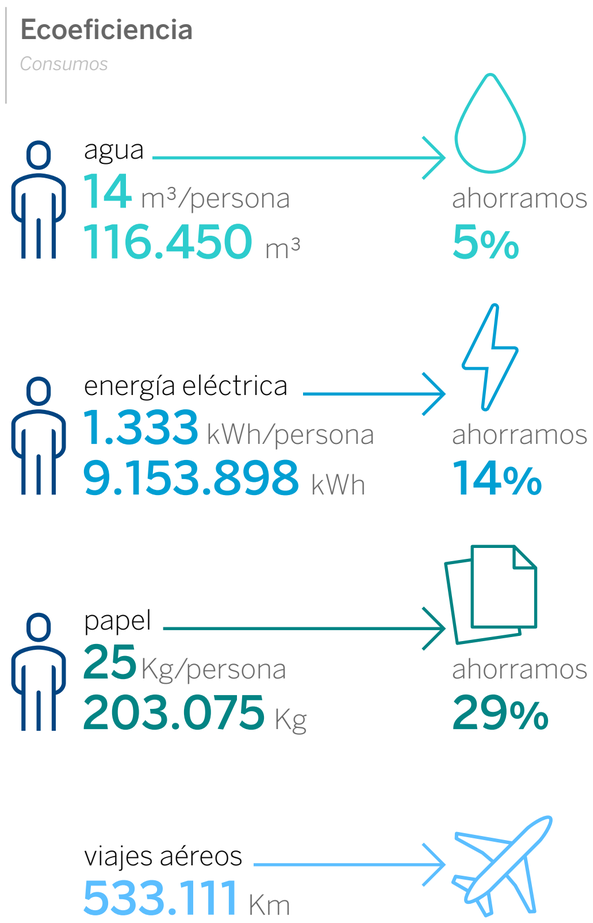
Disclaimer: Debido a la pandemia provocada por la COVID-19, los datos de medición de la huella de carbono 2020 se han visto influenciados por las restricciones a la movilidad y el confinamiento aplicados en los países que contempla este cálculo.

Inicio

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

Sostenibilidad medioambiental



Nuestros planes de ecoeficiencia y la digitalización de nuestros procesos nos permiten ser más ágiles y hacer un uso más eficiente de los recursos que utilizamos en nuestra actividad. Para reducir la difusión del virus ha sido imprescindible extremar las medidas de higiene, como el lavado frecuente de manos. Aunque esto ha generado un mayor consumo de agua que el habitual, hemos logrado reducir el consumo total en un 5,43%, equivalente a 6.692 m³ o a dos piscinas olímpicas. Por otro lado, gracias a la digitalización de nuestras operaciones y al uso de distintos canales digitales de atención a nuestros clientes, hemos podido reducir el consumo de papel en un 29,43%, equivalente a 84.695 kg, evitando así la tala de unos 678 árboles. La electricidad que consumimos se redujo un 14,69%, equivalente a 1.508.024 kWh, ahorrando la emisión de aproximadamente 378 toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO_2eq).

Con miras a nuestro objetivo de alcanzar la neutralidad en las emisiones de carbono del año 2020, desde las oficinas centrales de la FMBBVA en Madrid compensamos la totalidad de las emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO_2eq) de nuestra organización mediante proyectos certificados para la mejora del medioambiente. Esto lo instrumentalizamos a través de la compra de créditos de carbono certificados por Verified Carbon Standard.



Inicio
•
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

Sostenibilidad medioambiental

Trabajando por las finanzas verdes

El sector microfinanciero juega un papel fundamental en la transformación de la economía al poner a disposición de los pequeños emprendedores los recursos necesarios para financiar proyectos, actividades económicas y tecnologías que ayuden a mejorar sus negocios mientras cuidan y protegen su entorno.

Durante 2020 apoyamos a 14.544 emprendedores con USD 20.663.381 para poner en marcha medidas respetuosas con el medioambiente

Para ayudarles a financiarse con criterios de sostenibilidad, hemos alineado nuestra clasificación de actividades y destinos verdes con los estándares internacionales más importantes, adaptándolos a la realidad de nuestros emprendedores. Hemos definido cinco grandes categorías a través de las cuales generamos impacto en distintos sectores.



Agua y saneamiento



Eficiencia energética



Infraestructuras sostenibles



Reciclaje



Sostenibilidad agropecuaria

Por medio de las finanzas verdes ofrecemos a nuestros emprendedores una gama de productos y servicios que les permiten reducir su vulnerabilidad y mejorar su resiliencia ante el cambio climático. Promovemos y facilitamos:

- Medidas para la mitigación y adaptación al cambio climático y la sostenibilidad agropecuaria.
- Agua, saneamiento e infraestructuras sostenibles.
- Seguro climático y agropecuario.

Inicio
•
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

Sostenibilidad medioambiental

Colombia - Bancamía

Se promueven dos líneas de crédito verde. La primera, llamada *Crediverde Adaptación,* está diseñada para financiar medidas de adaptación al cambio climático. Se dirige a pequeños productores del entorno rural con el propósito de hacer más resilientes y productivos sus negocios. Provee formación y asistencia técnica a través de su *finca demostrativa,* donde nuestros emprendedores pueden aprender a implementar medidas del ecosistema en sus actividades productivas.

Se lleva a cabo mediante el proyecto *Microfinanzas para la Adaptación basada en Ecosistemas (MEbA)* y con el apoyo de ONU Medio Ambiente y el Colegio ICAM (Instituto de Ciencias Agroindustriales y del Medio Ambiente). La segunda línea, *Crediverde Energía,* mejora y ofrece soluciones de eficiencia energética para las actividades económicas de nuestros emprendedores, promoviendo energías renovables y equipos ecoeficientes.

Para mitigar y reducir los riesgos a los que están expuestos nuestros emprendedores, ponemos a su disposición dos opciones para asegurar sus activos productivos. El seguro climático, denominado *Mi inversión protegida,* es un seguro paramétrico innovador en Colombia, implantado en 2019, tiene por objeto cubrir las pérdidas de las unidades productivas de los microemprendedores causadas por fenómenos climáticos extraordinarios (lluvias torrenciales, sequía extrema, fuertes vientos).
Por otro lado, en 2020 lanzamos el seguro agropecuario conocido como *Mi siembra protegida,* que desarrollamos junto a la empresa de seguros MAPFRE, y que protege a los agricultores frente a riesgos naturales.



Angélica Valbuena,
Cliente Bancamía, Colombia.

"Yo manejo un invernadero pequeño con un cultivo de hortalizas y una partecita de tomate. Soy madre soltera y tengo tres hijos que estudian en el colegio ICAM. Fue de allí, y de la finca demostrativa, de donde fuimos trayendo ideas de medidas para implantarlas en nuestra finca. Bancamía me dio la mano y con eso fue que yo empecé y progresé. Lo primero fue el invernadero. De ahí seguimos con el riego con manguera, mientras hacíamos el reservorio. Luego, cuando tuvimos una buena producción, dijimos: 'nos toca salir a vender'. Fuimos de casa en casa y a los restaurantes. Nuestra gran sorpresa fue que cuando volvimos a los ochos días nos decían: '¡que rico!', por la calidad de nuestros productos."

A través del Programa MEbA que hemos puesto en marcha en nuestras entidades Bancamía en Colombia y Banco Adopem en República Dominicana, hemos apoyado a más de 2.023 emprendedores con USD 1.382.158 para que implementasen medidas de mitigación y adaptación ante el cambio climático.

Inicio

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

Sostenibilidad medioambiental

Perú - Financiera Confianza

El acceso al agua y al saneamiento son necesidades y derechos fundamentales para las personas. Los más vulnerables tienen limitado su acceso a ellos, viendo reducidas su calidad de vida y sus condiciones de salubridad. Asimismo, la mala disposición de los desechos humanos genera efectos negativos en el medioambiente, degradando el entorno de las comunidades y afectando a la salud de las personas. Con el fin de mejorar el acceso al agua y al saneamiento apropiado y de ponerlos a disposición de los emprendedores, de sus familias y de sus viviendas, el programa *Gota a gota, las mejoras se notan,* reduce el déficit de estos recursos, y mejora el entorno y su impacto en el medioambiente.



Rep. Dominicana - Banco ADOPEM

En 2020 se ha fortalecido el programa Finanzas Rurales y Ambiente (FRA) mediante el programa Microfinanzas para la Adaptación al Cambio Climático basadas en Ecosistemas (MEbA) con los componentes de productos y servicios verdes, reforzándose el proceso de formación, captura de información e identificación de medidas de mitigación del cambio climático. El objetivo del *Ecocrédito* Adopem es brindar a las poblaciones rurales y periurbanas acceso a productos y servicios microfinancieros para que puedan mejorar sus prácticas productivas, incrementar sus ingresos y preservar los ecosistemas. También se ha consolidado el crédito *Ecovivienda,* este instrumento de financiación por fases, incentiva la autoconstrucción de viviendas mediante la utilización de materiales locales sostenibles y tecnologías que favorezcan el uso eficiente del agua, la energía y las infraestructuras de sus hogares y medios de vida. Su propósito es mejorar la habitabilidad y la calidad de vida sin alterar el ecosistema de su entorno.



Geudis Tejada,
cliente Banco ADOPEM, Rep. Dom.

"En estos momentos mi profesión es agricultor. Después de ser ingeniero de sistemas y de vivir más de 20 años en el extranjero, volví a mi país, República Dominicana, a la agricultura, algo que nunca había hecho y no sabía cómo hacer. Los mayores problemas aquí son los recursos naturales, el agua, el medioambiente y la sostenibilidad. Llevo cuatros años en mi finca de policultivos. Consiste en que cuando siembro plátano, que tarda más en crecer, planto otros cultivos de corto plazo tratando de aprovechar al máximo el agua, que es un recurso escaso. Esto es un experimento de vida y Adopem ha sido mi aliado. Me ha ayudado a instalar el riego por goteo para maximizar nuestros cultivos, reducir el impacto del uso del agua, el uso de pesticidas y todo lo que pueda ser dañino a la naturaleza. Ya no estoy usando combustibles fósiles porque también he podido hacer una transición hacia paneles solares."

Inicio

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

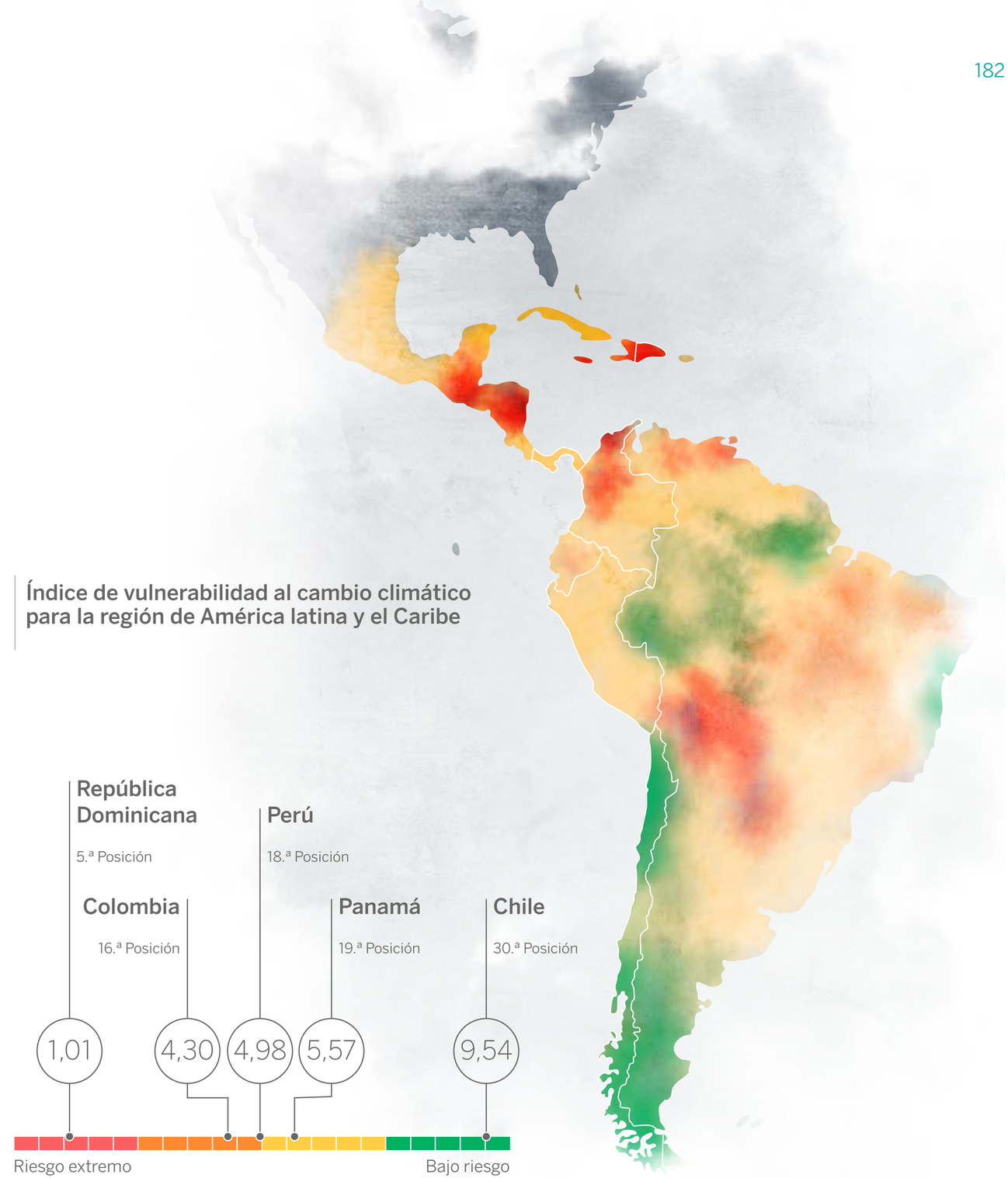
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Sostenibilidad medioambiental

Estudiando la vulnerabilidad climática y la resiliencia

Según la CAF[4] (Corporación Andina de Fomento), desde 2014 Latinoamérica es una de las regiones más vulnerables ante el cambio climático. Cada año los fenómenos que conlleva se han ido intensificando, afectando en mayor medida a las poblaciones más vulnerables.

Índice de vulnerabilidad al cambio climático para la región de América latina y el Caribe



Inicio

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

Sostenibilidad medioambiental

Desastres naturales en 2020 en los países del *footprint*

Colombia
Bancamía



Las intensas lluvias han causado numerosos deslizamientos de tierra en todo el territorio, provocando el desplazamiento de un gran número de familias que han visto afectados sus activos y su calidad de vida.

Perú
Financiera Confianza



La alerta persistente sobre el efecto de La Niña Costera (alta probabilidad de lluvias e inundaciones) se prolongó hasta el fin de 2020, con lluvias por encima de lo normal en las regiones andinas del sur del país.

República Dominicana
Banco Adopem



La temporada de huracanes del Atlántico fue la más activa de la historia desde que comenzaron los registros.
Los ciclones tropicales se formaron a un ritmo récord: 31 ciclones tropicales o subtropicales, 30 tormentas con nombre, 13 huracanes y seis huracanes mayores.

Panamá
Microserfin



Centroamérica y Panamá se han visto afectados por el mayor número de huracanes consecutivos de alta categoría de su historia. En noviembre dos huracanes de categoría cuatro afectaron esta región. La provincia de Chiriquí fue la más afectada por el huracán Eta, dejando a 783 familias damnificadas y 19 fallecidos.

También cabe mencionar que, con el paso del huracán Iota, se declaró el estado de emergencia ambiental en las provincias de Colón, Darién, Los Santos y las áreas comarcales de Guna Yala, Madugandí, Emberá, Wouanaan y Wargandi.

Conscientes del impacto del cambio climático y de que los desastres naturales que provoca perjudican la calidad de vida y la actividad económica de nuestros emprendedores, estamos trabajando en dos iniciativas para la gestión de estos riesgos climáticos.

- A través del Banco Adopem, y con el apoyo de ONU Medio Ambiente y de Yapu Solutions, estamos implementando en la República Dominicana el proyecto Microfinanzas para la Adaptación basada en Ecosistemas (MEbA). A través de su componente de gestión de riesgos climáticos, se están desarrollando e integrando indicadores de vulnerabilidad en este ámbito para aumentar la capacidad de adaptación de nuestros emprendedores rurales.
- En Colombia, a través de Bancamía, y con la ayuda del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de Asobancaria, hemos empezado a adecuar los Sistemas de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) a la realidad de las entidades microfinancieras. Éste es el primer modelo adaptado a una entidad de microfinanzas en América Latina.

Exclusión de actividades

Para reducir los riesgos medioambientales generados por actividades productivas de alto impacto, el GFMBBVA ha establecido políticas dirigidas a excluir la financiación de aquellas actividades que atenten contra el equilibrio medioambiental. La lista de exclusión se ha implementado siguiendo los estándares de la IFC (International Finance Corporation, parte del Grupo del Banco Mundial).

Inicio
•
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

Sostenibilidad medioambiental

Formando y sensibilizando a nuestros colaboradores

Desde el Grupo FMBBVA apostamos por integrar y poner a disposición de todos nuestros colaboradores los conceptos y conocimientos esenciales sobre la sostenibilidad medioambiental. Hemos iniciado esta transformación desde el interior de nuestra organización creando una *Comunidad de Práctica* (CoP). Este espacio de colaboración y de trabajo en equipo nos permite impulsar un entorno en el que nuestras entidades compartan experiencias entre sí, fortaleciendo y reforzando sus capacidades técnicas y profesionales. A su vez, proponemos y diseñamos proyectos corporativos que nos permitan avanzar en la estrategia de sostenibilidad medioambiental y gestionar los indicadores de gestión de la misma. Dentro de este proceso realizamos formaciones o *webinars* corporativos en temas como:

- Introducción a la sostenibilidad y finanzas verdes.
- Ecoeficiencia, medición y gestión de la huella de carbono.
- Experiencia en productos y servicios verdes en Latinoamérica.

Debido a las dificultades generadas por la pandemia, las formaciones presenciales en nuestras entidades se vieron seriamente limitadas, teniendo que adaptarnos a un modelo de formación virtual. Por tanto, hemos utilizado distintos medios y canales de comunicación digitales para impartir diversas jornadas de formación sobre el medioambiente. En una primera etapa, mediante formaciones descentralizadas, hemos difundido estos conocimientos a todos los niveles y roles de nuestras entidades. Las principales temáticas han sido:

- Formación BancaVerde: ecoeficiencia y finanzas verdes.
- Introducción al proyecto Microfinanzas para la Adaptación basada en Ecosistemas (MEbA).
- Índices de vulnerabilidad climática y adaptabilidad.
- Sistemas de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
- Medidas MEbA para la mitigación y adaptación al cambio climático.

Como Grupo nos hemos propuesto promover y dar a conocer a gran escala la formación medioambiental a todos nuestros colaboradores, así como a los emprendedores que atendemos. Les facilitaremos conocimientos básicos mediante una oferta de valor no financiera y la asistencia técnica que ofrecemos a nuestros clientes, con el fin de que puedan incorporar los conceptos de sostenibilidad en sus actividades productivas y día a día.

Kira Gardellini
Gerente de mercadeo y experiencia de cliente.

"Participar en la CoP nos ha ayudado como entidad a reforzar nuestros conocimientos sobre diversos temas de sostenibilidad y medioambiente. Las experiencias que el grupo ha compartido son de mucho valor, no sólo para nosotras como parte del equipo que conforma la CoP, sino como entidad responsable con el medioambiente.

Dicho esto, quiero compartir mi experiencia sobre el webinar Diálogos sobre taxonomía de finanzas sostenibles en América Latina y el Caribe. *La presentación fue excelente y tuvimos unos expositores de lujo que nos explicaron qué es una taxonomía verde,*[5] *su importancia y algunos ejemplos, entre otras cosas. Contar con una lista de actividades económicas medioambientales es lo primero que debemos hacer para apoyar los objetivos de sostenibilidad medioambiental".*

Inicio

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

Sostenibilidad medioambiental

Alianzas estratégicas por el medioambiente

La colaboración y creación de alianzas estratégicas con organizaciones comprometidas con la promoción de un desarrollo sostenible nos ha permitido ofrecer mejores soluciones a nuestros emprendedores, mejorando su calidad de vida y la de su entorno. Nuestras alianzas:

- Desde 2013 tenemos un acuerdo de entendimiento con las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para impulsar con ellos la implementación del proyecto Microfinanzas para la Adaptación basada en Ecosistemas (MEbA) destinado a pequeños agricultores del entorno rural en Colombia y República Dominicana.

- En marzo de 2016 firmamos un acuerdo con Hábitat para la Humanidad Internacional para promover la autoconstrucción de viviendas a través de la implementación de prácticas sostenibles. Éste es un modelo óptimo para facilitar a los pequeños emprendedores de Perú y República Dominicana el acceso a viviendas dignas y seguras.

- Tras la firma del memorándum de entendimiento con Water.Org en julio 2019, hemos procurado facilitar el acceso al agua y a un saneamiento digno a las personas más vulnerables. Asimismo, hemos puesto en marcha medidas para la gestión de aguas residuales y la reducción de su impacto en el medioambiente a través de la experiencia del Programa Gota a gota las mejoras se notan, que Financiera Confianza lleva implementando en Perú desde 2014.

- En 2019 firmamos un acuerdo de colaboración con el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) con el objeto de impulsar y mejorar la productividad agrícola de los pequeños emprendedores a través de buenas prácticas agrícolas y medidas sostenibles.

Recuperación económica sostenible

En esta nueva etapa de la región, la sostenibilidad jugará un papel fundamental en todas las empresas, gobiernos y organizaciones civiles, garantizando una recuperación inclusiva y sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

Como organización, reforzamos nuestro compromiso institucional para crear valor a través de nuestra actividad y generar una ventaja competitiva en nuestro sector. Lo hacemos, fortaleciendo nuestra línea estratégica de sostenibilidad medioambiental en todas nuestras entidades, a través del impulso de iniciativas y proyectos corporativos y locales que permitan generar impactos transversales de mayor escala y alcance.

Fortalecemos nuestra oferta de valor para cubrir las necesidades de los pequeños emprendedores mientras les ayudamos a incorporar nuevas tecnologías y medidas de mitigación y adaptación, que les permitan reducir su vulnerabilidad ante la inestabilidad y el cambio climático. Todo ello a la vez que conservan el medioambiente, los ecosistemas, la biodiversidad y los recursos naturales de su entorno. De este modo contribuimos a construir un futuro más sostenible para todos nuestros emprendedores, colaboradores y la sociedad en general en toda la región.

Inicio

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

La importancia de los desplazados

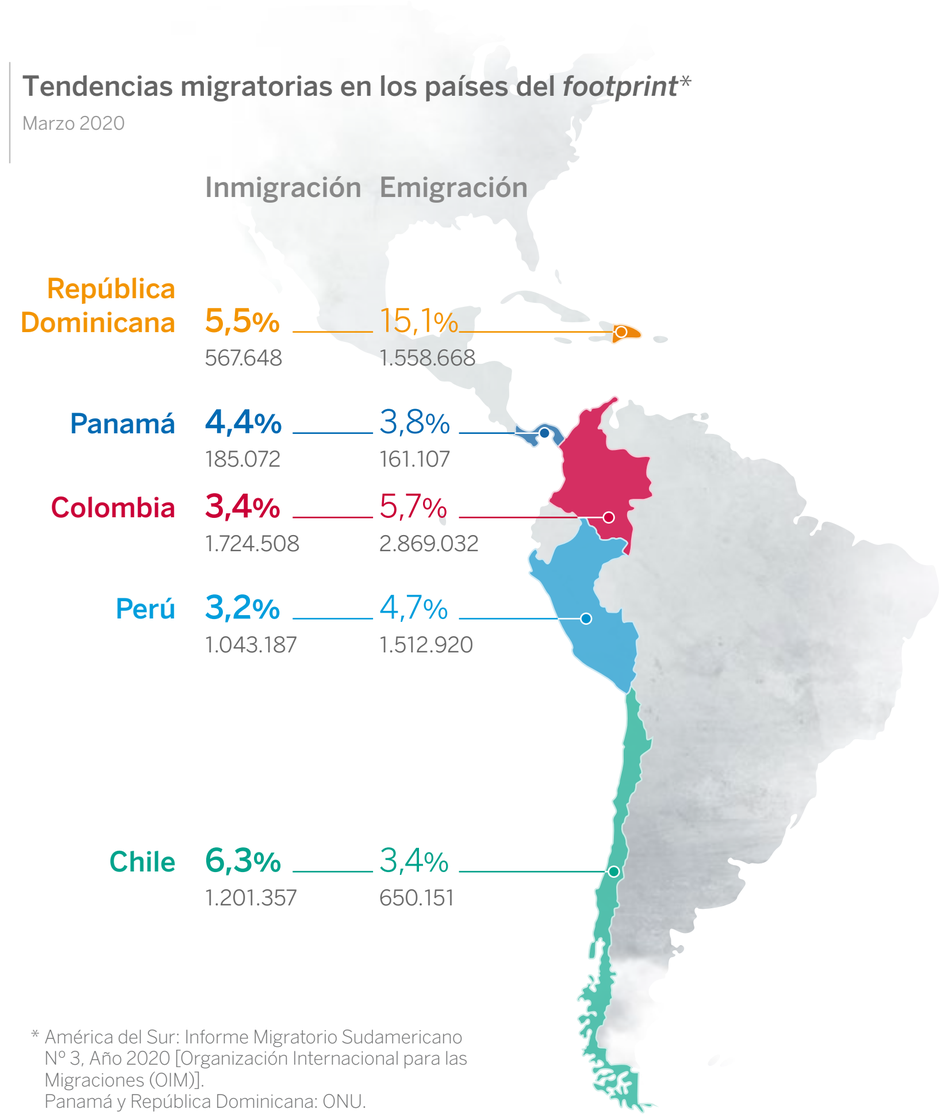
A lo largo de las últimas décadas y, sobre todo, recientemente, en América Latina se han producido grandes flujos migratorios internos y desplazamientos entre países. La movilidad intrarregional está estimada en más de 40 millones de personas, y se caracteriza por el aumento de la migración venezolana.[59]

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,[60] 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



* América del Sur: Informe Migratorio Sudamericano Nº 3, Año 2020 [Organización Internacional para las Migraciones (OIM)].
Panamá y República Dominicana: ONU.

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

Desplazados vs. Migrantes vs. Refugiados[61]

Desplazados. De acuerdo con la definición de ACNUR y del Documento de Política de GPFI[62] 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».[63]

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.[64]

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

Inicio

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

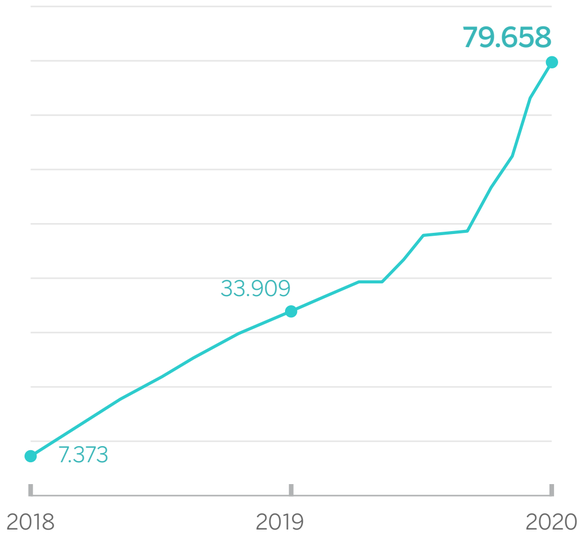
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

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

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.[65]
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.

En 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.

Inicio
•
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.

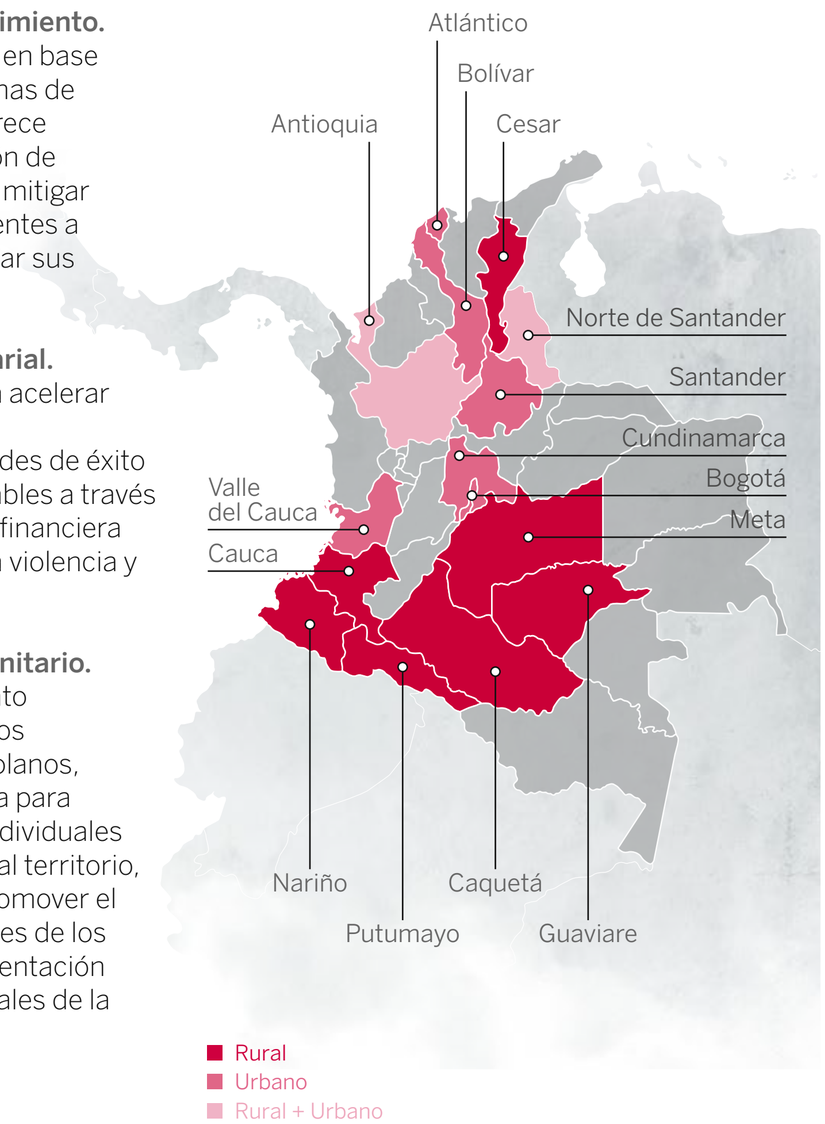
Dado el éxito del programa y el nivel de migración de la población venezolana en los últimos años, éste se amplió para atender las necesidades de los ciudadanos de dicha nacionalidad. En este marco, se está explorando una nueva serie de productos y servicios específicamente diseñados para personas con estatus migrante (más allá de los venezolanos de Empropaz) cuya fase piloto está en estado de diseño en colaboración con el IFC.[66]

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



Inicio
•
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

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

Inicio
•
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

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.

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**

58%	16%	46%	17%	79.091
Mujeres	Jóvenes (< 30 años)	Educación primaria a lo sumo	Mayores (> 60 años)	Participantes de educación financiera

Gestión para el emprendimiento 2020*

730 emprendedores vinculados durante **2020**

997 emprendedores beneficiarios durante toda la vida del programa (acumulado)
152 de nacionalidad venezolana

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***

75%	20%	23%	5%
Mujeres	Jóvenes (< 30 años)	Educación primaria a lo sumo	Mayores (> 60 años)

* 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.

Inicio

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

Ampliando Empropaz para atender a los migrantes venezolanos

En 2020, USAID reforzó su alianza con Bancamía y amplió con USD 2 millones[67] 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 hailidades 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 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.

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%	14%	35%	11%
Mujeres	Jóvenes (< 30 años)	Educación primaria a lo sumo	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%.[68]

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."

Inicio
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

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 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).

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.

5 oficinas inicialmente
- Pamplona
- Girón
- Cúcuta
- Bucaramanga

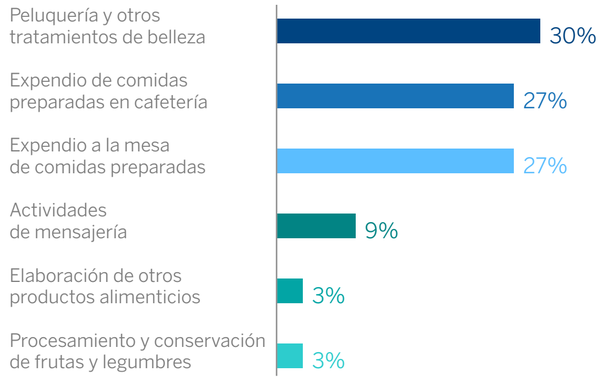
Productos del pasivo en toda la red de oficinas

33 clientes con crédito

USD 420 crédito promedio

Más de 200 personas impactadas con educación financiera en las convocatorias

Principales actividades financiadas



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."

Inicio

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

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.

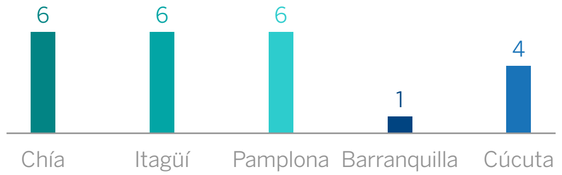
Estatus: entrevistas a clientes*
¿Quiénes son?

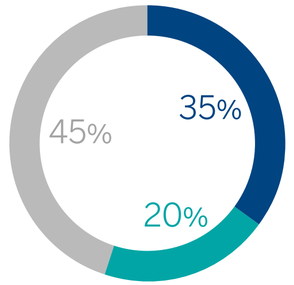
Entrevistamos a 23 clientes

Género — **11 hombres** **12 mujeres**

Edad promedio — **43 años**

Nº de entrevistas por sucursal





- Cédula de ciudadanía colombiana
- Cédula de extranjería
- PEP** / Pasaporte

60% **lleva más de 3 años viviendo en Colombia**

40% **tiene crédito o cuenta con otra IF**

50% **tiene crédito vigente con Bancamía**

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

Inicio
•
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

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 de10 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.[69] 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 socias(os) 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."

Inicio
•
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."



Inicio

•

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

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **60**

1. Environmental, Social and Governance indicators.

< **Volver** a la página **60**

Página **70**

2. Distintas fuentes nacionales. Estimaciones de cierre de 2018 de FMBBVA Research.

3. Chile, Colombia, Panamá, Perú y República Dominicana.

4. Datos oficiales de los distintos MINSA. Ratios mediante cálculos propios.

< **Volver** a la página **70**

Página **72**

5. Distintas fuentes nacionales. Estimaciones de cierre de 2020 de FMBBVA Research.

< **Volver** a la página **72**

Página **73**

6. Excluye Venezuela.

7. Crecimiento ponderado por el tamaño de cada una de las economías donde operan las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA.

8. Promedio ponderado según el peso de cada una de las economías.

< **Volver** a la página **73**

Página **74**

9. Evolución relativa de los precios de las exportaciones y de las importaciones de los países del *footprint*.

< **Volver** a la página **74**

Página **75**

10. En este contexto, la brecha del producto es un indicador sintetizado de los componentes de la oferta y la demanda relativas de la actividad económica. La brecha del producto mide la intensidad de la presión inflacionaria y es un vínculo clave entre la economía real, productora de bienes y servicios y la inflación.

11. Capacidad ociosa es la capacidad instalada de producción que se infrautiliza o no se utiliza.

12. Excluye Venezuela.

< **Volver** a la página **75**

Página **76**

13. Distintas fuentes nacionales. Estimaciones de cierre de 2020 de FMBBVA Research.

14. La pandemia de la COVID-19 ha representado desafíos importantes para la calidad y continuidad de la información laboral. En general, todas las encuestas han sido afectadas, pero dichos desafíos han sido especialmente importantes en el caso de las encuestas de hogares.

< **Volver** a la página **76**

Inicio
•
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

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **79**

15. Distintas fuentes nacionales. Estimaciones de cierre de 2020 de FMBBVA Research.

< **Volver** a la página **79**

Página **80**

16. Los valores del coeficiente de Gini oscilan entre 0 (ausencia de desigualdad) y 1 (desigualdad máxima).

< **Volver** a la página **80**

Página **82**

17. Estimado por FMBBVA Research a partir de la información del Global Findex 2017, Banco Mundial.

< **Volver** a la página **82**

Página **85**

18. La encuesta se ha realizado a clientes de crédito individual. Más del 80% de los encuestados tenía crédito vigente y cuenta de ahorro. Los demás sólo crédito. No se entrevistaron clientes en mora.
En Perú se excluyeron los clientes de metodología grupal (sólo para mujeres), que concentran un perfil de mayor pobreza. Para mayor detalle sobre la encuesta realizada específicamente a este segmento (PDM) no duden en contactarnos. No se ha realizado encuesta en Emprende Microfinanzas, Chile, debido a tamaño y nivel de esfuerzo.

19. En una segunda fase se otorgaron varias soluciones financieras que, en algunos casos, han permitido ofrecer periodos de gracia sucesivos. En total, esto ha llevado a algunos clientes a estar seis, ocho y hasta 12 meses sin pagar capital.

< **Volver** a la página **85**

Página **86**

20. Ver *Encadenamiento producto solidario* en Medidas COVID-19 de Fondo Esperanza, Chile.

< **Volver** a la página **86**

Página **87**

21. La encuesta se ha realizado a clientes de crédito individual. Más del 80% de los encuestados tenían crédito vigente y cuenta de ahorro. Los demás solo crédito. No se entrevistaron clientes en mora. En Perú se excluyeron los clientes de metodología grupal (sólo para mujeres) que concentran un perfil de mayor pobreza. Para mayor detalle sobre la encuesta realizada específicamente a este segmento (PDM) no duden en contactarnos.

22. En Perú se realizaron 426 encuestas a clientes de crédito grupal en octubre 2020 (Palabra de Mujer). No se hace referencia en ellas en esta tabla dado que al ser con metodología distinta, no es comparable. La encuesta de afectación PDM es la única que tuvo un diseño totalmente *ad-hoc*. Se entrevistó a las presidentas de los grupos para asegurar una mayor calidad en las respuestas, y se hizo el análisis por grupos (no por individuos). Para más detalle sobre ella, ver Desempeño de Emprendedores de Financiera Confianza, Perú.

< **Volver** a la página **87**

Página **88**

23. Se reportaron varios casos de emprendedores que, pese a tener restricciones, seguían operando por necesidad. Esta observación ha sido informal y ha sido validada por la red comercial.

< **Volver** a la página **88**

Inicio

•

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

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **89**

24. Encuestas realizadas por el Social Performance Taskforce (SPTF) en 35 entidades microfinancieras de Asia y África, desvelaban que, en noviembre, un 84% de sus clientes se encontraba en una situación financiera peor que antes de la pandemia. Estas conclusiones están en línea con lo observado en nuestro *footprint*. Las encuestas no son directamente comparables porque las preguntas no son exactamente las mismas, se hicieron en momentos y países distintos, y bajo restricciones de severidad heterogéneas.

G_1. Encuestas de afectación y recuperación.

G_2. Encuestas de recuperación. En Banco Adopem, el dato de variación de ventas a noviembre no está disponible por falta de calidad en las respuestas.

< **Volver** a la página **89**

Página **90**

G_3. Encuesta de recuperación, datos agregados.

G_4. Encuesta de recuperación y catastro de julio 2020.

G_5. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **90**

Página **92**

G_6. En Banco Adopem (República Dominicana), el dato de variación de ventas a noviembre no está disponible por falta de calidad en las respuestas, de allí que no se puede analizar la recuperación.

< **Volver** a la página **92**

Página **93**

25. Encuesta de noviembre 2020.

G_7. Información disponible solo para Colombia y Perú.

G_8. Información disponible sólo de Colombia, Perú y República Dominicana.

< **Volver** a la página **93**

Página **94**

26. Colombia no incluyó esta pregunta en la primera encuesta de abril, por lo que no se puede comparar el progreso.

< **Volver** a la página **94**

Página **95**

27. Esta falta de cobertura social se ha compensado con ayudas/subsidios gubernamentales. No obstante, no contamos con data que nos permita valorar su impacto, hecho que puede sesgar las conclusiones.

< **Volver** a la página **95**

Página **97**

G_13. Porcentaje de clientes encuestados que habiendo recibido ayudas del Estado tenía totalmente afectada su capacidad de ahorro.

G_14. Clientes que han recibido una subvención del estado mediante cuentas de ahorro de la entidad.

< **Volver** a la página **97**

Página **98**

28. Encuesta realizada por SPTF a cerca de 30.000 clientes en 35 entidades microfinancieras en 20 países de África y América Latina. Ver web.

< **Volver** a la página **98**

Inicio
•
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

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **101**

29. Esta dimensión de la encuesta era voluntaria y sólo se realizó en estos países.

G_17. La pregunta de los canales de venta era de opción multiple, de ahí que algunos clientes hayan seleccionado varios, es decir, que utilizaban varios canales de venta.

< **Volver** a la página **101**

Página **103**

30. Un estudio reciente de VISA en México revela que el uso generalizado de pagos digitales permitió una mejora de los ingresos en la mayoría de los negocios, los gastos y la gestión del negocio. *Unlocknig the benefits of digital payments for micros-mall businesses: Insights from Mexico.* VISA. Ver PDF.

31. Nivel digital alto: persona que tiene *smartphone* con un plan post-pago, que utiliza una variedad de redes (Facebook, Instagram, etc.), no solo con fines sociales, sino productivos (es decir, para la gestión del negocio).
Nivel medio: persona que tiene *smartphone* y planes diversos de pago y usa alguna red social, todo para fines personales.
Nivel bajo: persona sin *smartphone* o con planes de prepago, que utiliza el teléfono sólo para llamadas.

< **Volver** a la página **103**

Página **104**

32. La encuesta realizada por SPTF en 35 entidades microfinancieras revela que un 65% de los afectados ha recurrido a ahorros para hacer frente a la situación. Ver web.

33. Información disponible para Perú y República Dominicana.

G_25. Solo se presentan datos de las principales medidas para facilitar la lectura. Datos para Bancamía, Financiera Confianza y Adopem.

< **Volver** a la página **104**

Página **109**

G_26. La encuesta no contempla clientes que están en mora mayor (incluye clientes que están en mora menor – a 30 días).

G_27. Se analizan las medidas ofrecidas a los clientes, excluyendo a aquellos que están en mora (mayor y menor) a noviembre 2020.

< **Volver** a la página **109**

Página **110**

34. Si bien la principal barrera que han encontrado los clientes para mantener sus negocios a flote ha sido la restricción impuesta por los gobiernos —tanto en lo concerniente a las limitaciones de movilidad como a aspectos relacionados con el cumplimiento de las nuevas normas de higiene—, la siguiente en importancia ha sido la falta de liquidez.

G_29. Cierre del negocio incluye cierre temporal y definitivo.

< **Volver** a la página **110**

Página **111**

35. Una encuesta realizada por el Center for Financial Inclusion (CFI) realizado en Colombia afirma que "el 61% las MIPYMES encuestadas dijo que no podría cubrir sus costos básicos por más de un mes si se agotaran los ingresos de su hogar." Ver web.

< **Volver** a la página **111**

Página **114**

36. Programa de garantías del gobierno nacional de Perú para los créditos otorgados a las microempresas con el fin de asegurar la continuidad de estos negocios. Dichas garantías fueron también concedidas por Financiera Confianza.

< **Volver** a la página **114**

Inicio

•

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

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **115**

37. Durante 2020 las entidades del Grupo han atendido a 139.000 clientes nuevos. Debido al efecto de la pandemia, de abril a junio 2020, aproximadamente, no se desembolsaron créditos a clientes nuevos. Pero a medida que fueron reabriéndose las economías, les fueron ofrecidos.

< **Volver** a la página **115**

Página **116**

G_33. Considera clientes de nuevos y renovados de crédito en cada año.

< **Volver** a la página **116**

Página **118**

38. Una encuesta realizada en septiembre 2020 en Chile, establecía que el 77% de los clientes utilizaba alguna plataforma (RRSS, *marketplace* o ambas) para promover y/o vender sus productos. No obstante, el uso de éstas no se condicionaba a su activación a raíz de la pandemia.

< **Volver** a la página **118**

Página **119**

39. *Impact of the COVID-19 pandemic on small and micro, small and medium enterprises (MSMEs). Kenya report, July 2020. MicroSave Consulting.*

< **Volver** a la página **119**

Página **120**

40. No se pueden presentar los datos de activos de 2020 en Perú y Rep. Dominicana porque, a raíz de la pandemia, se ha cambiado la metodología de evaluación de activos y no es comparable con el histórico. Existen diversas casuísticas. Por ejemplo, en Rep. Dominicana muchos emprendedores operan ahora desde el hogar. Así, se han considerado otros activos —que antes eran del hogar y ahora son del negocio— aumentando significativamente los activos. Esto se está revisando en cada país y en cada caso.

G_38. Se ha realizado un cambio en la metodología analizando el desempeño de clientes con un crédito en 2020 frente a la actualización anterior. Cifras para BA: Bancamia (Colombia), FC: Financiera Confianza (Perú) y AD: Banco Adopem (Rep. Dominicana).
No se incluyen FE: Fondo Esperanza (Chile) y MS: Microserfin (Panamá) por falta de representatividad o información.
No se presentan crecimientos en activos debido a la revisión de la calidad de los datos.

< **Volver** a la página **120**

Página **121**

G_39. Clientes con una renovación de crédito en el año 2019 y 2020 respectivamente. Tasa de crecimiento anual compuesta, frente al valor de ventas/ excedentes/activos previa.

< **Volver** a la página **121**

Página **123**

G_40. Total clientes con algún producto de ahorro vigente a 31.12.2019 y 31.12.2020 (excluyendo clientes institucionales y empleados).

G_41. Emprendedores ahorradores: Son aquellos que tienen un producto de ahorro programado.
Cuentas transaccionales: Son aquellos clientes con una cuenta de ahorro vigente.
Resto de clientes ahorradores.

< **Volver** a la página **123**

Página **125**

41. Es un subcomponente de mejora de vivienda.

< **Volver** a la página **125**

Inicio

•

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

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **138**

42. La movilidad económica y el crecimiento de la clase media en América Latina, Banco Mundial, 2013.

< **Volver** a la página **138**

Página **140**

43. Más información en el siguiente enlace: http://www.dane.gov.co/...

< **Volver** a la página **140**

Página **141**

44. Más información en el siguiente enlace: https://www.inei.gob.pe/...

< **Volver** a la página **141**

Página **142**

45. Más información en el siguiente enlace: http://economia.gob.do/...

< **Volver** a la página **142**

Página **143**

46. Más información en el siguiente enlace: http://www.mef.gob.pa/...

< **Volver** a la página **143**

Página **144**

47. La Comisión para la Medición de la Pobreza (2013-2014); la Mesa Técnica Interinstitucional conformada por el Instituto Nacional de Estadística y el Ministerio de Desarrollo Social, con apoyo de CEPAL (2014); el Panel de Expertos Casen 2013 y la Iniciativa para la Pobreza y el Desarrollo Humano de Oxford. (OPHI, 2014-2015).

48. Ministerio de Desarrollo Social, *Una Medición de la Pobreza Moderna y Transparente para Chile*. CASEN 2013 y 2015.

49. Ingreso mínimo establecido para satisfacer las necesidades básicas alimentarias de una persona.

50. Nueva Metodología de Medición de la Pobreza por Ingresos y Multidimensional (CASEN Observatorio Social 2013), pág. 11.

Valor de las Líneas para la Metodología tradicional, es el valor de las líneas publicadas en 2013 por el Ministerio de Desarrollo Social actualizadas con el IPC.

< **Volver** a la página **144**

Página **147**

51. Existían distintos tipos de reprogramación, que varían principalmente en función del plazo.

< **Volver** a la página **147**

Página **153**

52. Los criterios varían en cada país, desde atender a personas en el entorno rural, donde existe mayor pobreza, hasta personas con ingresos mínimos, por citar algunos ejemplos.

< **Volver** a la página **153**

Página **166**

53. Encuesta Mujer Bancamía para analizar el uso del tiempo y la carga de trabajo no remunerado tras la pandemia en actividades altamente feminizadas.

54. Fondo Esperanza. Encuesta Miremos al Futuro con FE. Septiembre 2020.

< **Volver** a la página **166**

Inicio

•

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

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **169**

55. CEPAL prevé que en 2020 la participación laboral de las mujeres en América Latina caiga hasta el 46%, con una disminución de 6 puntos respecto a 2019. La participación laboral masculina en 2020 descendió hasta niveles del 68,7% según datos de la OIT. Ver PDF.

56. PAHO 2017 "Acceso a las mujeres a la protección social de salud".

< **Volver** a la página **169**

Página **170**

57. FAO. Las mujeres rurales para potenciar la agricultura. Ver PDF.

< **Volver** a la página **170**

Página **172**

58. . Un sesgo cognitivo es un efecto psicológico irracional que lleva a una distorsión, juicio inexacto o interpretación ilógica de la realidad.

< **Volver** a la página **172**

Página **185**

59. CEPAL – Informes COVID-19; Los efectos de la COVID-19: una oportunidad para reafirmar la centralidad de los derechos humanos de las personas migrantes en el desarrollo sostenible. Noviembre 2020.

60. Por ejemplo, una persona que acaba siendo refugiada en otro país es muy posible que antes haya realizado un desplazado interno dentro de su propio Estado; un migrante puede convertirse en irregular si finaliza su visado y no consigue renovarlo; etc.

< **Volver** a la página **185**

Página **186**

61. Migrantes y refugiados, ¿qué diferencia hay? ACNUR responde, Marzo 2018. Ver web.

62. Global Partnership for Financial Inclusion.

63. Definición según la Convención de 1951 de ACNUR, así como en el Estatuto del ACNUR.

64. Ian Goldin, Geoffrey Cameron y Meera Balarajan, (2011) Gente Excepcional; Cómo la Migración da Forma a Nuestro Mundo y Define nuestro Futuro, Princeton University Press, Pág, 5.

< **Volver** a la página **186**

Página **187**

65. Removing Barriers to Expand Access to Finance for Refugees, Marzo 2017. Ver web.

< **Volver** a la página **187**

Página **188**

66. Corporación Financiera Internacional (por sus siglas en inglés), miembro del Grupo Banco Mundial.

< **Volver** a la página **188**

Página **189**

67. En 2018, USAID hizo una aportación inicial de USD 7 millones. Con esta nueva contribución en 2020, USAID ha aportado USD 9 millones al programa Empropaz.

68. The experience of Venezuelan Refugees in Colombia and Perú, Septiembre 2019. Ver web.

< **Volver** a la página **189**

Página **190**

69. Informe Migratorio Sudamericano N.º 3, año 2020 [Organización Internacional para las Migraciones (OIM)].

< **Volver** a la página **190**

Inicio

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

Colombia **Bancamía**

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - **Resumen ejecutivo**
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

El desempeño de nuestros emprendedores. **El efecto de la COVID-19**

Resumen ejecutivo

El impacto de la crisis ha sido significativo tanto en las microempresas como en los hogares de los emprendedores, confirmando su fragilidad financiera. A comienzos de 2020 la severidad del impacto fue mucho más fuerte, encontrándose cerrados más de la mitad de los negocios. Tras superar múltiples barreras, a cierre de año, más del 80% de ellos se encontraban funcionando y sólo un 5% había tenido que clausurar.

- **En sus negocios:** Durante estos últimos ocho meses, las ventas de los emprendedores se habían contraído más de la mitad en uno de cada tres casos. El impacto ha variado significativamente dependiendo del perfil y del entorno, viéndose especialmente afectados la hostelería, los centros de belleza y la manufactura de alimentos. Más de la mitad esperaba recuperarse en menos de un año.

- **En sus hogares:** La mitad de los clientes ha visto totalmente afectada su capacidad de ahorro. Este dato implica un alto impacto en la economía de los hogares, ya que la base de clientes es principalmente ahorradora (el 82% tiene un perfil ahorrador).

- Esto contrasta con una contracción estimada del PIB de 6,8%,[1] lo cual indica que la situación puede continuar siendo compleja para algunos en 2021.

Nuestros emprendedores han tomado medidas efectivas, sabiendo ajustar sus negocios y las finanzas de sus hogares a la nueva situación:

- **En sus negocios:** Como medidas relevantes, han diversificado sus servicios o productos ofertados o han realizado un giro del negocio. También han Incluido nuevos canales de venta (ej. entrega a domicilio, digitalización) o realizado ajustes en sus gastos. Estas últimas medidas, menos adoptadas, han permitido a los emprendedores sortear la crisis reflejando una gran capacidad de adaptación.

- **En términos financieros,** cabe destacar el uso de ahorros como la principal medida adoptada. A medida que la crisis ha ido avanzando, han recurrido a otras medidas, como a la red de apoyo familiar/amistades, una mayor diversificación de ingresos de la unidad familiar y el crédito). Además, Bancamía ha apostado por mantener y mejorar sus servicios de educación financiera, contribuyendo al desarrollo integral de las personas.

Acompañar a los clientes de forma individualizada resulta fundamental para ajustar las soluciones financieras a las necesidades reales:

- Entendiendo la magnitud de la crisis por la que estaban atravesando los clientes, decidimos contactar personalmente a todos los que lo necesitaban. Dado que las circunstancias eran personales y heterogéneas, situamos a los clientes como eje central de nuestra campaña, ofreciéndoles soluciones financieras a medida,

- Así, los negocios más afectados recibieron un mayor número de soluciones financieras que han sido muy valoradas por los emprendedores.

- Además, pudimos canalizar las ayudas del Estado dirigido a más de 270 mil colombianos gracias a la capilaridad, solidez y capacidad tecnológica de Bancamía.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - **Resumen ejecutivo**
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Resumen ejecutivo

La reactivación de los negocios ha sido rápida, pero la estabilización de las ventas está siendo lenta

- Con el levantamiento de las restricciones por parte del Gobierno colombiano, los negocios han vuelto a operar ajustándose a la nueva realidad, siendo pocos los casos (23%) que han logrado normalizar o incrementar sus ventas.

- La necesidad de liquidez se ha traducido en una mayor solicitud de créditos: a partir de mediados de 2020, incluso el sector de servicios (más afectado) los ha solicitado.

- Aunque se ha observado un buen desempeño de todas las actividades, las ventas han crecido a un ritmo inferior al de 2019 en todos los sectores excepto el agropecuario (cuyo impacto ha sido menor), habiendo incluso crecido sus ventas.

- Hacia finales de año se ha comenzado también a atender a nuevos emprendedores, una prueba más de la reactivación económica.

- Aunque la atención a clientes fue menor que en 2019, Bancamía ha seguido atendiendo a los clientes en vulnerabilidad económica y social.

Bancamía es, y seguirá siendo, un importante actor en el desarrollo productivo y un aliado estratégico del Estado para la mejora de la calidad de vida de los colombianos.



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - **Introducción**
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

En el actual contexto de pandemia, las restricciones de movilidad y actividad generaron un efecto importante tanto en el empleo (ver informe macroeconómico) como en la economía. El 60% del empleo es informal, predominando las microempresas, que generan cerca del 50% del empleo nacional.[2] "El 95% de los empresarios considera que la crisis de la COVID-19 los está afectando de manera negativa y las microempresas han sido las más afectadas".[3] La pandemia ha tenido un mayor impacto sobre las personas más vulnerables, en donde la situación de pobreza paso del 35,7% en 2019, al 42,5% en 2020. De hecho, esta crisis ha mostrado la vulnerabilidad de una gran parte de la población en Colombia.

Desde el gobierno se tomaron diferentes medidas con el fin de soslayar la crisis económica generada por las restricciones. En un primer momento se habilitaron planes de ayuda, como la entrega de alimentos y la reducción del cobro de servicios básicos. Un segundo paso consistió en realizar transferencias monetarias directas a través de medios digitales —que han llegado a más de 10,5 millones de trabajadores o al 21% de la población —, así como la autorización de la apertura remota de cuentas para la recepción de beneficios sociales.[4]

Calendario de la pandemia. Medidas nacionales

Colombia obtuvo una calificación de 80,5/100 en el Índice de Rigor de Oxford,[5] países de América Latina cuyas medidas de respuesta ante la crisis han sido más contundentes.
El 24 de marzo el gobierno realizó el cierre estricto, temprano y prolongado de la actividad local. A finales de mayo se empezaron a flexibilizar las medidas. El bloqueo nacional, que estuvo en vigor hasta el 14 de junio, fue reemplazado el 15 de julio por aislamiento preventivo. En este sentido, las medidas impuestas variaban dependiendo de cada región, siendo la limitación de movimiento aplicable al nivel nacional. Algunas autoridades locales impusieron medidas aún más estrictas que el gobierno central. Dadas las limitaciones del sistema de salud, es probable que las tasas de infección en las zonas rurales hayan sido mucho más elevadas que las reportadas.

Acompañar a la población vulnerable en este proceso de reinicio de la economía es más importante que nunca. De hecho, resulta clave centrarse en la población excluida, pues una quinta parte de los microempresarios colombianos que solicitaron créditos en 2019[6] lo hizo a través de fuentes informales, y el 70% de los entrevistados recurrió a ahorros para generar un negocio. El acceso a financiación formal, con asesoramiento especializado y educación financiera, representa una herramienta fundamental para que se creen nuevas empresas y para que aquellas que se han visto afectadas puedan reactivarse.

Las micro y pequeñas empresas representan el 97% de la estructura empresarial de Bogotá y de la región. Ofrecerles apoyo financiero durante la reactivación resulta fundamental[7]

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - **Introducción**
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

La magnitud del shock —tanto económico como social— generado por la COVID-19 es indiscutible. Desde marzo se pusieron en marcha diversas iniciativas para acompañar a los colaboradores y emprendedores en situación de vulnerabilidad en su proceso de recuperación. Conocer el impacto de la COVID-19 sobre los hogares vulnerables era esencial. Para ello, realizamos un sondeo entre más de 5.000 clientes de la entidad (hicimos una encuesta en abril y otra en noviembre de 2020), con el objetivo de analizar.[8]

- El impacto de la crisis COVID-19 en sus negocios y hogares;
- Las medidas que tomaron para superar la crisis;
- Su grado de satisfacción con las soluciones financieras ofrecidas por Bancamía y la FMBBVA; y
- Su capacidad de recuperación.

Los resultados que se presentan a continuación, ofrecen una visión de conjunto del impacto de la crisis sobre los emprendedores, y se complementan con el análisis del desempeño de los clientes de crédito atendidos a lo largo de 2020 (mediante renovaciones o reestructuraciones).

Durante 2020 uno de los principales compromisos de la entidad ha sido ajustar y facilitar el pago de las obligaciones a sus clientes. Además, ha sido un importante actor en la canalización de los subsidios estatales por transferencia directa a cuentas de ahorro, llegando a más de 270 mil personas. Esto es el resultado de la solidez y de la confianza depositada en nuestra institución. Nuestra amplia cobertura geográfica —212 oficinas y más de 20 mil corresponsales bancarios— contribuyó a ofrecer una atención indispensable en todas las zonas del país.

Detalle de las encuestas COVID-19

Las encuestas se realizaron a emprendedores en los cinco países en los que está presente el Grupo FMBBVA; dos por país. En el caso de Colombia, se encuestó a 5.348 personas en dos momentos diferenciados y con objetivos diferentes. En abril, para conocer el nivel de afectación, y en noviembre 2020 para estudiar la recuperación.

Las muestras son representativas del total de clientes.

Encuesta COVID 1: Afectación	
Número de encuestas	914
Fecha de lanzamiento/cierre	23 abr./07 may.
Margen de error/confiabilidad	3,2%/95%
Encuesta COVID 2: Recuperación	
Número de encuestas	4.434
Fecha de lanzamiento/cierre	10 nov./31 dic.
Margen de error/confiabilidad	4%/99%

Se encuestó a más de 5.000 clientes para conocer cómo les había impactado la crisis, qué medidas habían adoptado, su grado de recuperación y su satisfacción con las soluciones ofrecidas por Bancamía

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - **Introducción**
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Principales cifras de Bancamía

Banco de las Microfinanzas-Bancamía, S.A. (Bancamía) es un reconocido banco social —el primero dedicado a la microempresa— que forma parte del grupo Fundación Microfinanzas BBVA, un grupo de entidades microfinancieras con presencia en Perú, Chile, Panamá, y República Dominicana.

Con más de un millón de clientes, Bancamía proporciona productos de ahorro, crédito y seguros, así como educación financiera a emprendedores de bajos recursos a lo largo de todo el país. De éstos, el 84% se encuentra en vulnerabilidad económica.

Cómo son nuestros clientes

Clientes de crédito

295.908

Vulnerabilidad	Mujeres	Educación primaria a lo sumo
84%	54%	47%

Rural	Mayores (> 60 años)	Jóvenes (< 30 años)
44%	16%	15%

Clientes nuevos de crédito

32.557

Vulnerabilidad	Mujeres	Educación primaria a lo sumo
90%	51%	35%

Rural	Mayores (> 60 años)	Jóvenes (< 30 años)
44%	10%	28%

Principales magnitudes*

Clientes totales	**1.422.185**
Clientes de crédito	295.908
Número de desembolsos en 2020	187.898
Cartera bruta (USD)	**430.724.924**
Desembolso medio en 2020 (USD)	1.382
Monto desembolsado en 2020 (USD)	**259.753.825**
Recursos administrados de clientes (USD)	239.241.874
Número de empleados	3.195
Número de oficinas	212
Personas que han recibido formación en 2020	248.079

Tipo de cambio: 0,0002913

* Datos a 31.12.2020.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - **Introducción**
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Cómo calculamos la vulnerabilidad económica

Precio de la canasta básica

Zonas rurales USD **32** (COP 108.645)

Zonas urbanas USD **43** (COP 148.543)

Aquellos emprendedores cuyos negocios no llegan a generar ingresos suficientes para adquirir esta canasta básica se consideran **extremadamente pobres.** Los que pueden comprar la canasta básica pero no pueden pagar ciertos bienes y servicios, vestuario y vivienda, se consideran económicamente **pobres.** El precio de este último conjunto de bienes se representa por la línea de pobreza. En el caso de Colombia, asciende a USD 62 (COP 214.366) en zonas rurales y USD 107 (COP 367.395) en zonas urbanas.

Sin embargo, la categoría donde se encuentra el mayor porcentaje de clientes es la formada por los **vulnerables.** Éstos son emprendedores que, aun no siendo pobres, tienen una elevada volatilidad de ingresos y cualquier imprevisto puede hacerles caer en la pobreza. El límite para entrar en esta clasificación es que tengan excedentes per cápita por debajo de tres veces la línea de pobreza. Así, el 84% de los clientes de crédito se encuentra bajo esta franja.

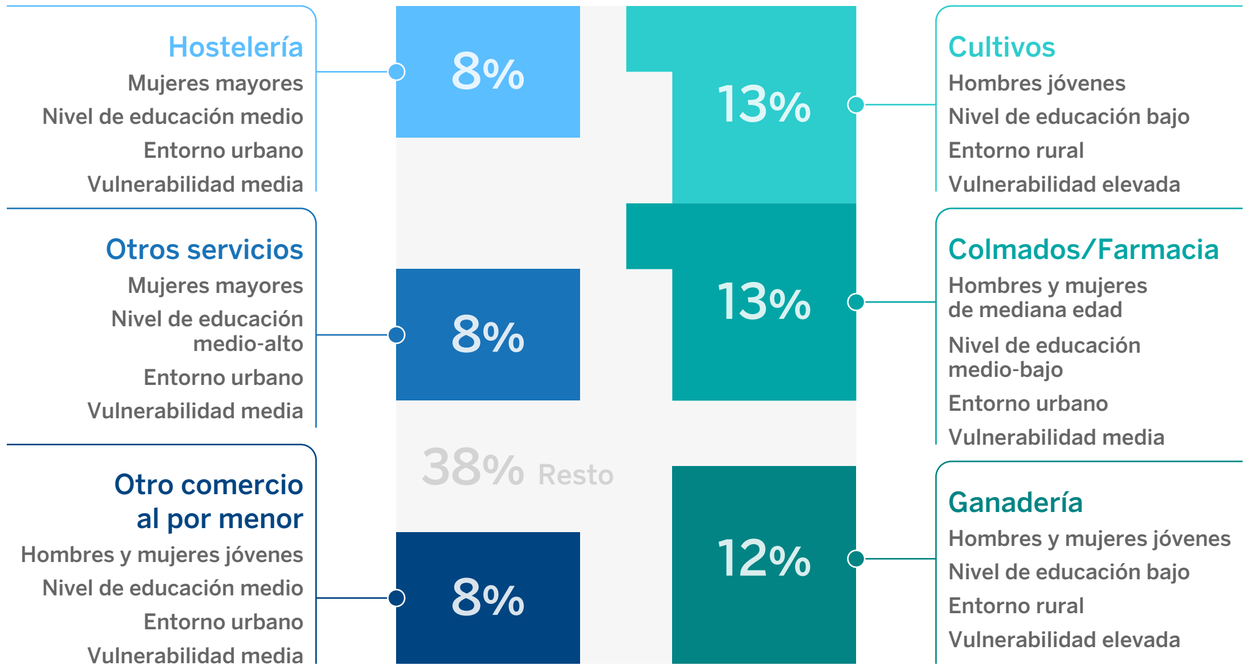
Los emprendedores de Bancamía

Bancamía atiende a un amplio rango de actividades microempresariales. La actividad agropecuaria es una de las principales (30% del total), distribuyéndose entre ganadería y agricultura. Se trata de una población joven que desarrolla sus labores en un entorno rural. Mientras que los cultivos los desarrollan hombres con un bajo nivel educativo, en ganadería se observa una distribución más equitativa entre hombres y mujeres, que además tienen niveles medios de educación.

Otra actividad relevante entre los emprendedores del banco es la de los colmados/farmacias (13%), con un rango de edad ligeramente superior, desarrollándose además en un entorno principalmente urbano.

Hostelería (8%) y manufactura textil (5%) son actividades minoritarias lideradas por mujeres mayores, con niveles de educación superiores a la media, y que se desarrollan en un entorno urbano.

1 Las actividades de los emprendedores
Total clientes de crédito



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
BBanco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores

La pandemia trajo consigo un parón en la actividad de los emprendedores, quienes se vieron obligados a cerrar sus negocios. Estos negocios soportan la economía y el sustento diario de más de 290 mil familias y, por ende, todo el desarrollo económico que se genera en su entorno.

Impacto en sus negocios

Apertura y disminución de ventas. Durante el mes de abril 2020, cerca del 60% de los emprendedores indicaron no tener su negocio operativo, y el restante 40% se enfrentaba a una significativa disminución de sus ingresos: el 51% de los emprendedores perdió más de la mitad de sus ventas.

Con el transcurso del tiempo, las restricciones aplicadas por el Gobierno colombiano se flexibilizaron, dando paso a la apertura sostenida de diferentes negocios. Ya para el mes de noviembre, más del 80% de los emprendedores tenían sus negocios funcionando.

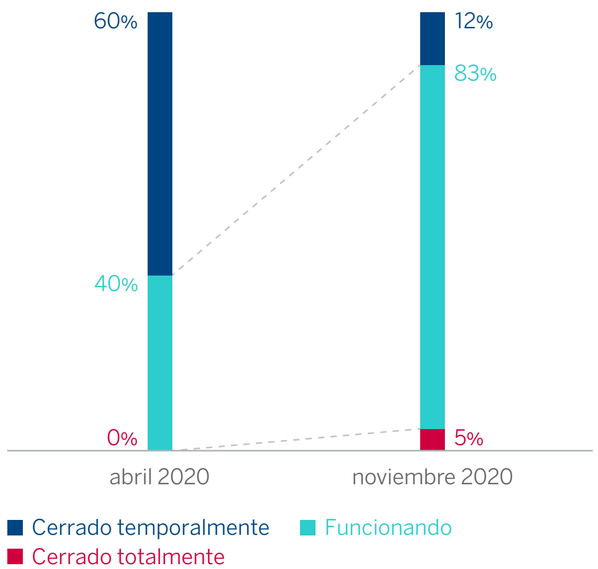
Aun así, gran parte de los clientes no logró recuperarse o reducir la brecha en la caída de sus ventas, mostrando la pandemia su cara más amarga. Por un lado, el 5% de los negocios tuvo que cerrar definitivamente en el trascurso de 2020. Y por otro, transcurridos ocho meses del confinamiento total, en el 35% de los negocios, aun estando abiertos, sus ventas habían caído más de la mitad que en un periodo normal pre-pandemia.

El confinamiento, por tanto, ha derivado en una crisis de liquidez correlacionada con la caída en las ventas de los negocios, que varía según la capacidad de adaptación de las personas, tanto en sus negocios como en sus finanzas personales.

Debido a las restricciones de actividad, un 12% de los clientes mantenía sus negocios cerrados a noviembre 2020 y un 5% los había cerrado definitivamente

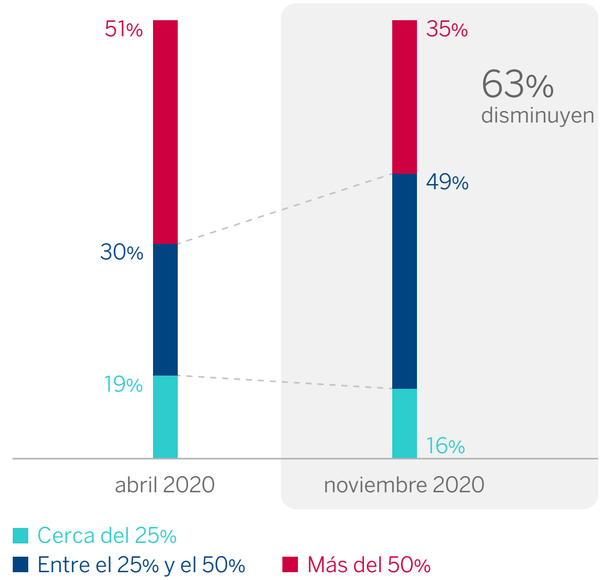
2 | Clientes con negocios activos

Total clientes encuestados, abril y noviembre 2020



3 | Caída en ventas frente a un periodo pre-pandemia

Total clientes encuestados con negocio abierto, abr. y nov.



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

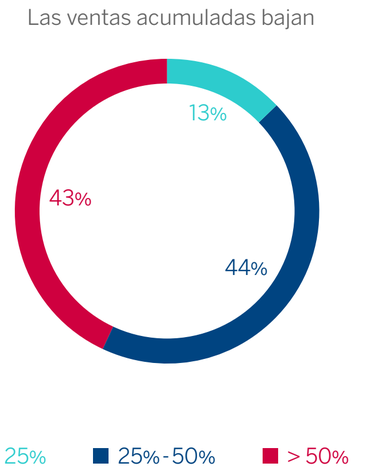
Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Disminución acumulada. En el periodo acumulado de marzo a octubre, el 77% de los negocios que se encontraban abiertos había disminuido sus ingresos, y el 43% estaba percibiendo menos de la mitad (respecto a los meses anteriores a la pandemia). Es decir, uno de cada tres emprendedores había perdido, al menos, seis meses de ingresos.

Los segmentos que han experimentado el mayor impasse en sus negocios, han sido el de las personas mayores de 60 años ubicadas en zonas urbanas y dedicadas a la industria textil o de servicios.

4 Emprendedores con mayor caída en sus ventas durante el periodo COVID

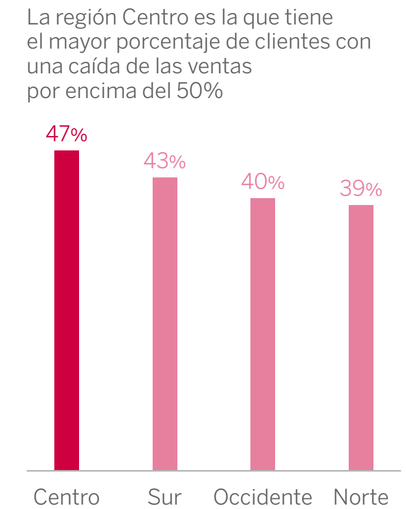
Total clientes encuestados, con negocios abiertos, que presentaban caídas en las ventas en el periodo (mar.-nov.)



48% Clientes en situación económica de pobreza extrema

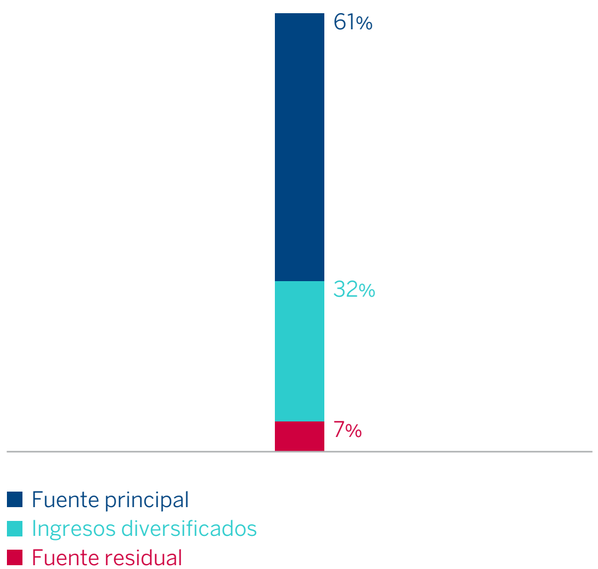
45% Clientes mayores de 60 años

45% Clientes ubicados en urbes



5 Negocios cerrados definitivamente

Clientes encuestados con negocios cerrados definitivamente a noviembre



Principales barreras

Las principales barreras a las que se vieron sometidos los emprendedores fueron las restricciones gubernamentales (que les impedían mantener el libre ejercicio de su actividad), seguidas de problemas de liquidez y de aprovisionamiento.

Ya en el mes de noviembre, a uno de cada dos clientes no le afectaban las restricciones del Gobierno, pero la escasa movilidad, tanto para el emprendedor como para sus proveedores, y las nuevas normas higiénicas continuaban representando un reto.

Por último, seguían persistiendo algunos problemas de adaptación del negocio a la nueva realidad, como la venta de productos por medios digitales, la conexión a Internet en su zona o la habilitación de la entrega a domicilio, además del constante temor a contagiarse (uno de cada tres clientes).

De marzo a octubre de 2020, uno de cada tres emprendedores había perdido, al menos, seis meses de ingresos

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Perfiles afectados

Los negocios de los clientes se agrupan en tres rangos de afectación (impacto fuerte, significativo y moderado), según la incidencia. En otras palabras, si la pandemia ha forzado al cierre, si han permanecido abiertos y qué disminución de las ventas ha tenido lugar. Se observa así, como:

- Los colmados/mini-supermercados han sido los grandes beneficiados de la crisis, junto con el sector agropecuario.
- El comercio textil y los servicios de comidas (hostelería) liderados por emprendedores más pobres y por mujeres, en zonas urbanas, fueron las actividades más afectadas.

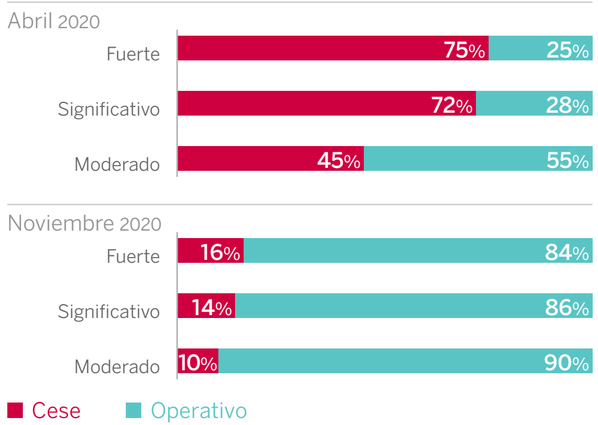
Los colmados/farmacias y el sector agro han sido los grandes beneficiados de la crisis, mientras que el comercio textil y la hostelería fueron las actividades más afectadas

6 Agrupación de sectores por nivel de afectación de la pandemia

	Impacto fuerte	Impacto significativo	Impacto moderado
% clientes	32%	25%	43%
Sectores	• Hostelería (actividades de recreo, alojamiento y restaurantes) • Textil (manufactura y venta) • Centros de belleza • Venta ambulante • Manufacturas de alimentación	• Venta por catálogo • Transportes • Construcción • Venta de alimentos (al por mayor) • Otro (comercio al por menor y al por mayor) • Otros servicios • Otro (producción y transformación)	• Ganadería • Agricultura • Colmados (tiendas de barrio)/farmacias

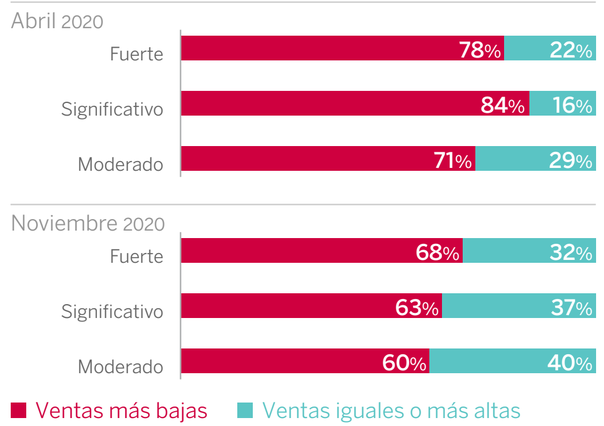
7 Funcionamiento del negocio

Total clientes encuestados, abr. y nov.



8 Afectación de las ventas

Total clientes encuestados con negocio abierto, abr. y nov.



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Recuperación

La reactivación económica de los emprendedores ha sido evidente tras la flexibilización de las medidas del gobierno, a partir del tercer trimestre, tanto en términos de reapertura como de aumento de ingresos. Además, un 23% de los emprendedores que habían disminuido sus ingresos en marzo-octubre los recuperaron en noviembre, igualando e, incluso, aumentando las ventas pre-crisis. Estos emprendedores se concentran en la zona sur, con mayor presencia del sector agropecuario.

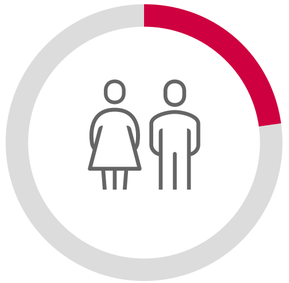
De hecho, las expectativas de recuperación de los clientes son positivas: el 51% indico que podría recuperar su nivel de ventas en menos de seis meses.

El camino de la recuperación y del progreso varía por segmentos, aunque se observa que una gran mayoría de los emprendedores (el 45%) planea adaptar su negocio y un cuarto aproximadamente (23%) solicitará un crédito para recuperarse.

A pesar de la aparente recuperación, el 45% de los emprendedores planea adaptar su negocio y un 23% solicitará un crédito para recuperarse

9 Recuperación en ventas

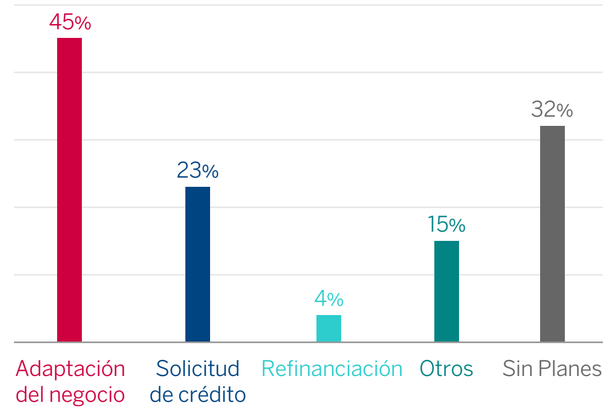
Total clientes encuestados que disminuyen ventas en el periodo acumulado (marzo–octubre 2020) y las aumentan o vuelven a igualar en noviembre



23%
de los emprendedores se recuperan

10 Planes de recuperación

Total clientes encuestados a noviembre



"Mi negocio es el tema de la lombriz capitana, es un producto de pesca y ha sido el sustento de mi familia. Por el tema de la pandemia realmente fue muy difícil, me reuní con mi esposo y mi hija para ver qué íbamos a hacer; nos tocó vender chatarra y mi hija vendía hamburguesas.
Poco a poco fuimos reactivando el negocio hasta que ya todo se empezó a normalizar y afortunadamente los proveedores han empezado a pedirnos de nuevo las lombrices."

Mariela Hernández Castro
Negocio: lombriz capitana

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Impacto en su hogar

Ante la situación de estrés financiero, los hogares empezaron a utilizar sus ahorros A medida que la crisis se ha ido haciendo crónica, han buscado distintas alternativas para conseguir ingresos.

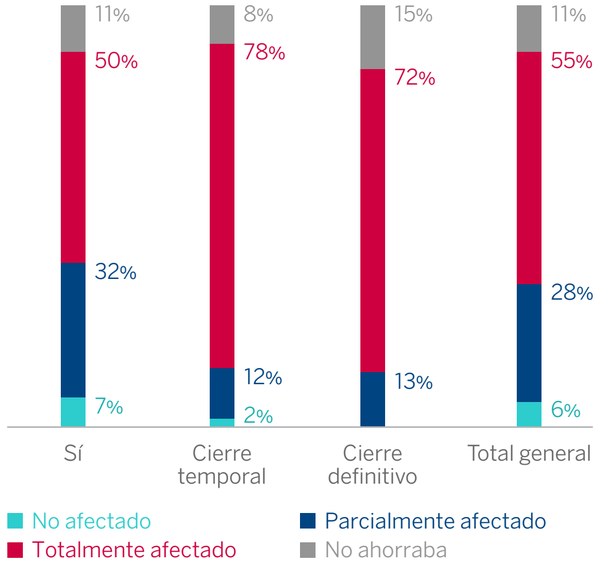
Afectación en la capacidad de ahorro de los hogares

En efecto, el 55% de los encuestados dice haber visto totalmente disminuida su capacidad de ahorro como consecuencia de la crisis. No obstante, se espera que este aspecto haya mejorado con respecto a etapas iniciales de la pandemia (abril). Esto es especialmente relevante ya que un 94% de los clientes atendidos por Bancamía eran ahorradores.

Además, hemos apreciado un elevado grado de discriminación según la evolución de sus ventas. Entre los propietarios de aquellos negocios que no han sufrido un impacto negativo por la crisis, es decir, los que han mantenido o incrementado las ventas, el 13% manifestaba haber sufrido una afectación total de ahorro. Este nivel de afectación se ha incrementado hasta un 58% en el caso de clientes cuyos negocios atravesaban serias dificultades (disminución de ventas). Este análisis pone de manifiesto lo sensible que ha sido la capacidad de ahorro de los clientes ante la crisis COVID-19. Afortunadamente, los emprendedores son optimistas: el 54% espera poder recuperar su capacidad de ahorro en menos de un año.

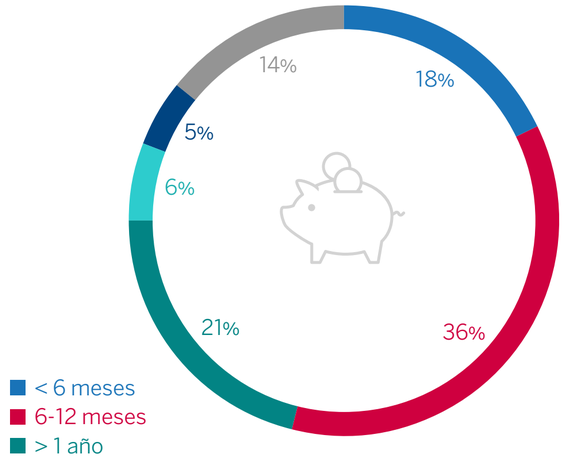
11 **Nivel de afectación en la capacidad de ahorro**

Total clientes encuestados a noviembre



12 **Velocidad en la recuperación de la capacidad de ahorro**

Total clientes encuestados a noviembre



El 55% de los encuestados vio totalmente disminuida su capacidad de ahorro. Esto es especialmente relevante, ya que un 94% de los clientes de Bancamía eran ahorradores

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

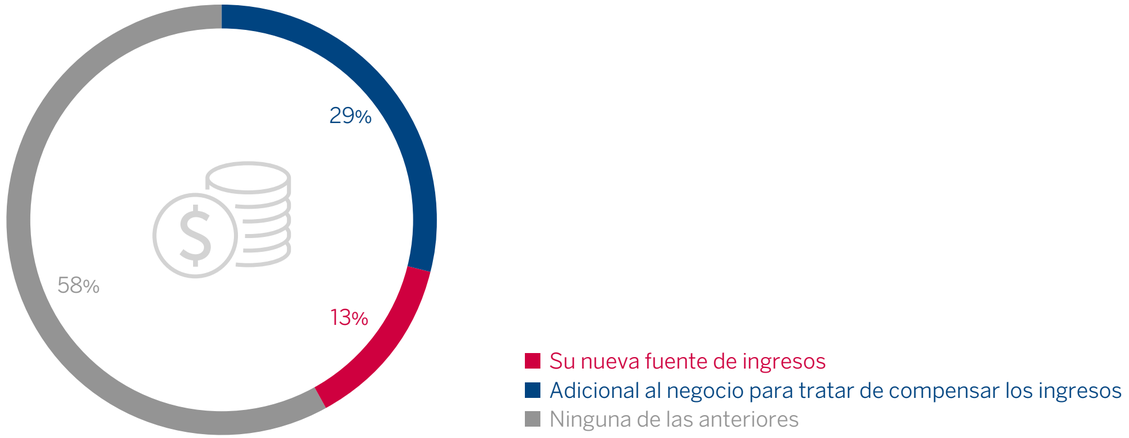
Diversificación de fuentes de ingresos

Para atender a las necesidades de sus hogares en el transcurso de 2020, algunos emprendedores han tenido que buscar algún trabajo alternativo a la microempresa, ya fuera complementario al actual (29% de los casos) o un nuevo ingreso (13%), dada la atípica situación de movilidad. Por otro lado, seis de cada diez encuestados no se vieron en la necesidad de buscar otros ingresos; se trata de personas con baja vulnerabilidad económica ('otros'), ubicados en zonas urbanas y mayores de 60 años.

Así, el negocio como principal fuente de ingresos se contrajo 10 p.p entre periodos (62% pre-COVID frente al 51% de los clientes en noviembre). Actualmente, estos emprendedores que están más diversificados están buscando de forma prioritaria nuevas actividades/servicios (45% de las fuentes alternativas de ingresos), para atender sus necesidades financieras.

13 **Nuevas fuentes de ingresos durante el periodo COVID**

Total clientes encuestados a noviembre



Inicio

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

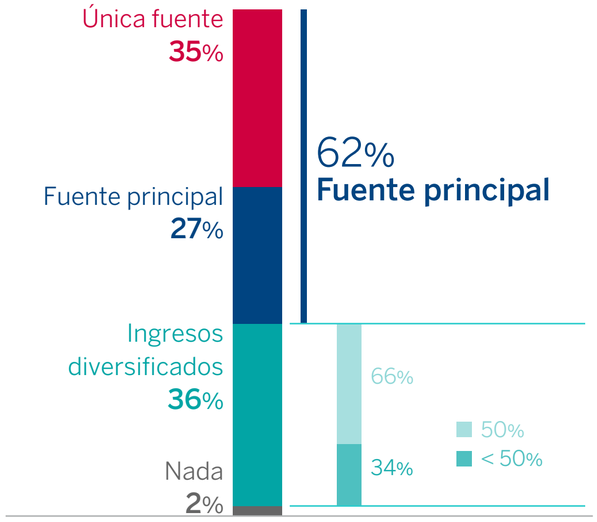
Bancamía, Colombia
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

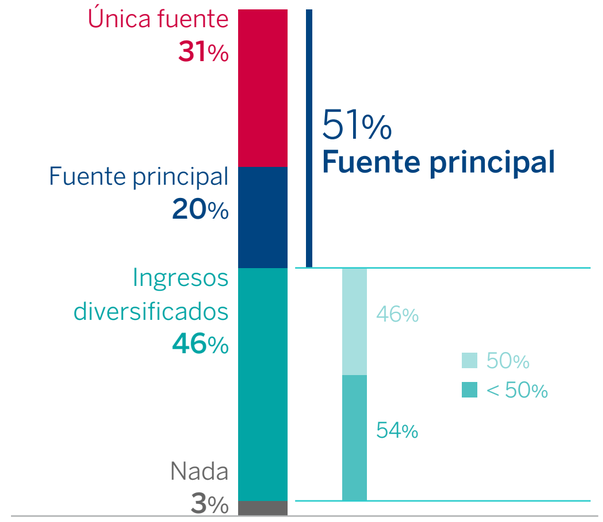
Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Para atender a las necesidades de sus hogares, el 29% de los emprendedores ha tenido que buscar algún trabajo complementario al actual y un 13% una nueva fuente de ingresos

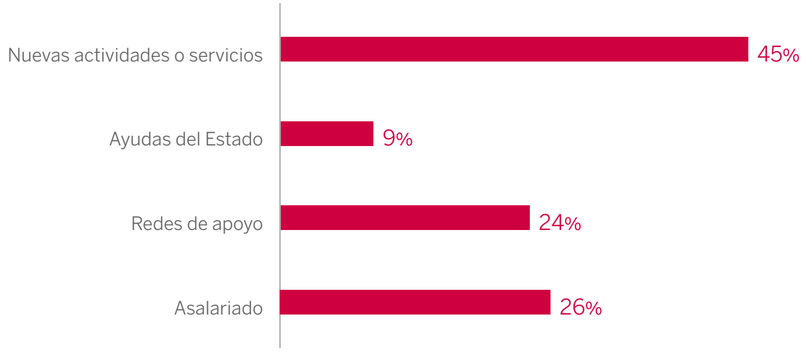
14 Ingresos pre-pandemia
Total clientes encuestados a noviembre



15 Ingresos en pandemia
Total clientes encuestados a noviembre



16 Tipos de ingresos alternativos (en el hogar)
Total clientes encuestados a noviembre



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

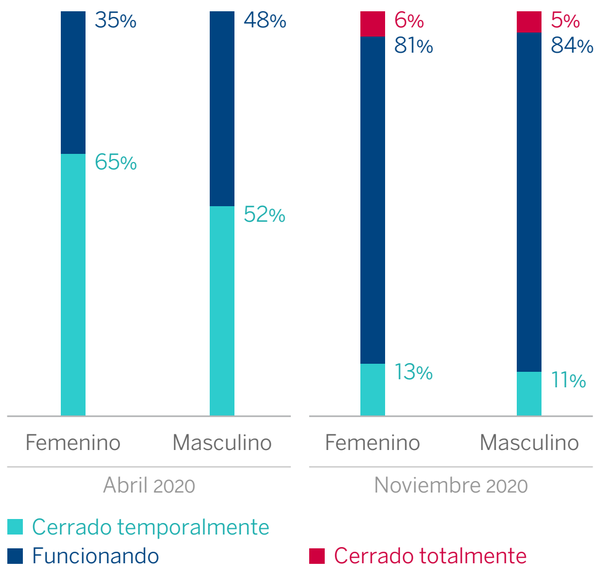
Impacto en la mujer

Si a principios de abril el 60% de los emprendedores encuestados decía no mantener operativo su negocio, eran las mujeres quienes sufrían en mayor medida las restricciones, alcanzando el 65% del total (frente al 52% de los hombres). Esto se debe a que siete de cada diez mujeres realizan su actividad en sectores como comercio al por menor o servicios, algunos de los más afectados por la pandemia (el 78% de ellas entra en la categoría de impacto fuerte). Por otro lado, hay una mayor concentración de hombres en el sector agropecuario (30%), un sector con menor afectación por las medidas de confinamiento (impacto moderado).

Así, a medida que se iban levantando las medidas iniciales (más restrictivas) y los clientes adaptaban sus negocios a la nueva realidad, se evidenciaba un ajuste en la brecha de género que, aunque en el mes de abril era de 13 puntos porcentuales, en noviembre, con el 83% de los negocios ya activos, se había reducido a 3 p.p.

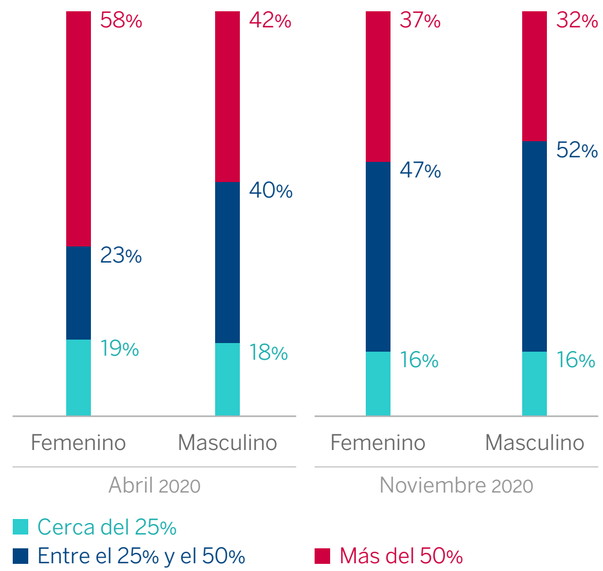
17 Negocios operativos por género

Total clientes encuestados a abr. y nov.



18 Caída en ventas por género

Total clientes encuestados a abr. y nov. con negocio abierto



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Igualmente sucede con las ventas, que se ven afectadas no solo por el confinamiento general de las personas, sino, en mayor medida, por la actividad en la que operan los microempresarios, ya sea por el miedo persistente al contagio o por la falta de aplicación de normativas sanitarias.

Durante los primeros meses de la pandemia, el 58% de las mujeres decían haber reducido sus ventas más de la mitad, frente al 42% de los hombres (16 puntos porcentuales de diferencia). Pero a medida que pasaba el tiempo, este margen sólo era del 5%. En el mes de noviembre, ya con la economía funcionando parcialmente, el 6% de los negocios dirigidos por mujeres había cerrado totalmente, frente al 5% de los de los hombres.

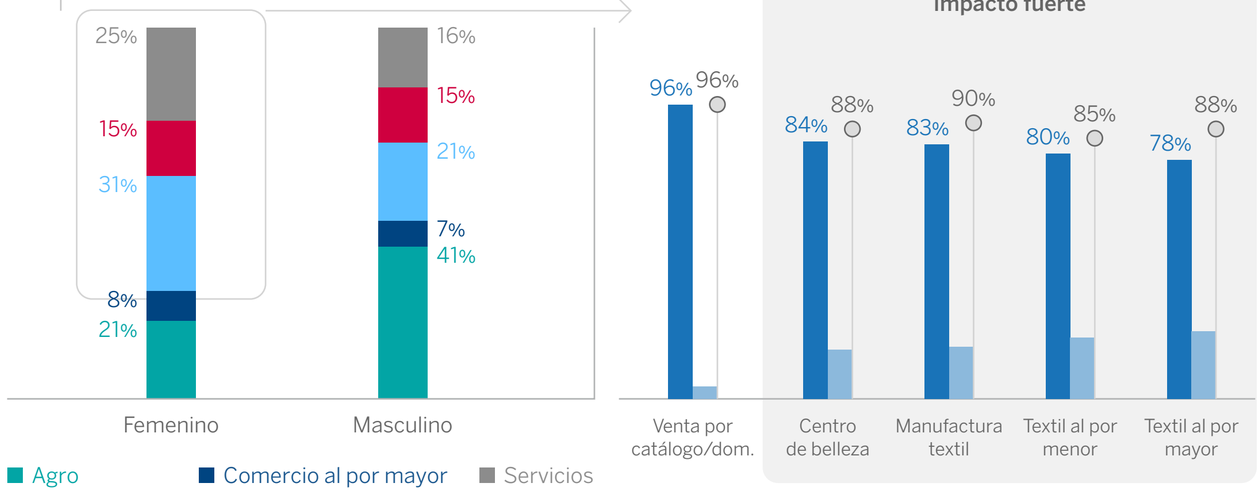
Dentro de los sectores dirigidos principalmente por mujeres, encontramos venta por catálogo (96%), centros de belleza y venta de ropa (al por menor y al por mayor), en donde la situación de vulnerabilidad supera en muchos casos el 90%.

En este sentido, aunque han sido las mujeres las más afectadas por el tipo de negocio que operan, su capacidad de adaptación o resiliencia parece haber sido mayor, especialmente, teniendo en cuenta su punto de partida inicial y posterior desarrollo.

Dos de los cinco sectores más representados por mujeres están catalogados bajo un impacto fuerte

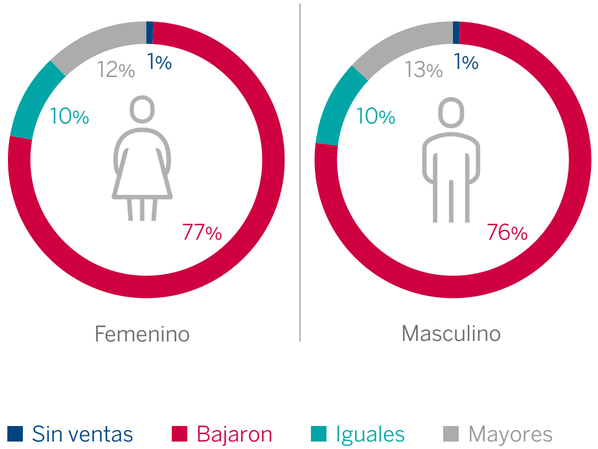
19 Tipo de actividad por género

Total clientes de crédito



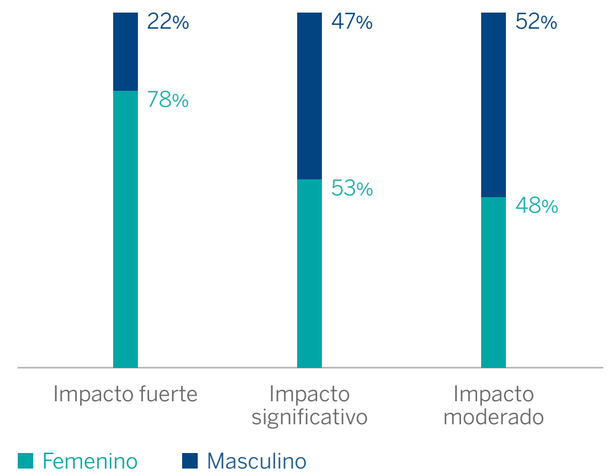
20 Recuperación ventas–género

Total clientes encuestados a noviembre



21 Nivel de afectación por género

Total clientes encuestados a noviembre



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - **Qué medidas han tomado los emprendedores**
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Para hacer frente a la crisis, nueve de cada diez clientes emplearon múltiples estrategias. Cuanto más afectados estaban en términos de disminución de ingresos, más alternativas buscaban,[9] observándose un enorme esfuerzo, tanto de adaptación del negocio como en el ámbito financiero. Buscar un trabajo o vender un activo, han sido las medidas más relevantes en aquellos casos de disminución de ingresos del negocio o cierre.

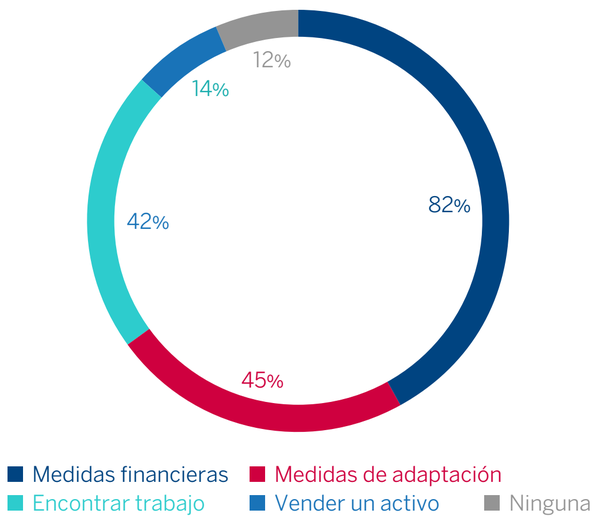
Medidas no-financieras

Los emprendedores han implementado una variedad de medidas, si bien éstas han ido cambiando a lo largo del tiempo. Al inicio de la pandemia algunos emprendedores hicieron uso de nuevos canales de venta, como la venta online (20%) o la entrega a domicilio (10%) y, en menor medida, cambiaron el tipo de negocio que tenían (5%) ajustándose así al nuevo contexto.

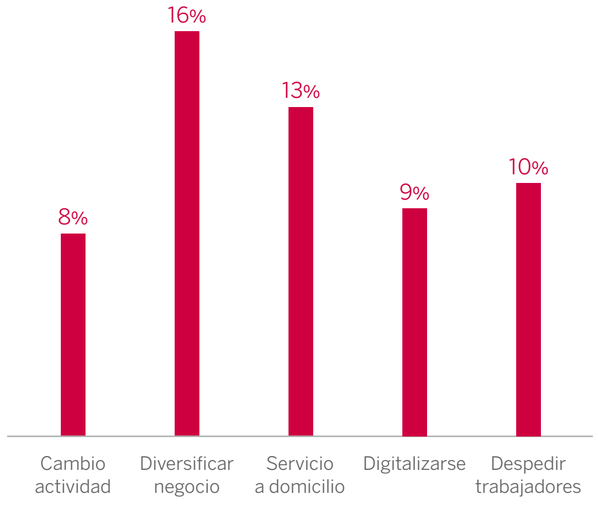
En noviembre, las medidas más relevantes fueron el cambio o la diversificación de actividad, manteniéndose la entrega a domicilio en valores similares (13%, especialmente en la hostelería). La digitalización ha sido la medida menos implementada (9%). En Colombia (a diferencia de otros países donde está presente la Fundación) destaca el despido de trabajadores (10%), reflejando una medida de supervivencia utilizada por los negocios más consolidados.

Es interesante observar que, a medida que la crisis se extendía, muchos emprendedores decidieron diversificar su negocio o cambiar de actividad (24% de los casos), posiblemente dirigiéndose a negocios cuyos productos/servicios tuvieran una mayor demanda.

22 **Medidas adoptadas**
Total clientes encuestados a noviembre
Repuesta múltiple



23 **Medidas de adaptación**
Total clientes encuestados a noviembre
Repuesta múltiple



Adaptación de medidas por actividades y perfiles[10]

Digitalización (WhatsApp, Facebook, Instragram)
- La gestión de clientes a través de medios digitales ha sido una medida especialmente implementada en colmados/farmacias, centros de belleza y hostelería.
- Ha sido una medida mucho más popular entre las mujeres, observándose que un 11% de ellas la adoptaron, frente al 7% de los hombres.

Entregas a domicilio
- La entrega a domicilio destaca en la hostelería.

Diversificación del negocio / cambio de giro
- Destacan los clientes en la hostelería y los colmados/farmacias.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - **Qué medidas han tomado los emprendedores**
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Medidas financieras

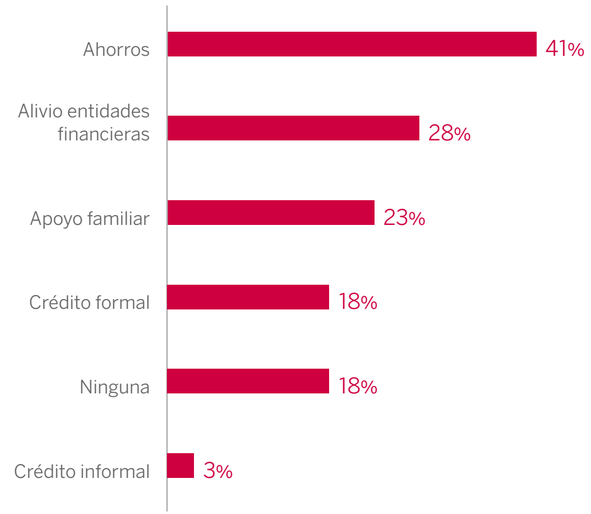
Resalta la importancia del ahorro y su utilización como fuente de aprovisionamiento principal, siendo la medida financiera más adoptada (41%). Esto sugiere que los emprendedores están cumpliendo con el propósito de suavizar el consumo y demuestra la importancia de continuar trabajando (desde la entidad financiera) en módulos específicos de educación financiera, enfocados hacia la capitalización o reserva de activo líquido.

Aun así, la gestión financiera de los hogares ha sido racional: han acudido al ahorro o a las redes familiares cuando atravesaban una mala situación. Los préstamos formales han sido especialmente demandados por clientes con una buena situación, incluso por quienes han salido reforzados de la crisis (ej. sector agropecuario), siendo la adopción de préstamos informales menos relevante (3%).

En efecto, la adopción de soluciones financieras adaptadas (ej. reducir la cuota del préstamo con un periodo de amortización más amplio, refinanciar el crédito aumentando el monto, etc.) ha sido la segunda medida más adoptada. En noviembre, aun el 29% de los clientes entrevistados precisaba liquidez para comprar insumos o sufragar gastos operativos. De hecho, en Colombia es donde más propensión se ha observado hacia la contratación de productos financieros y también, donde más oferta de ellos hubo (en relación a las demás entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA).

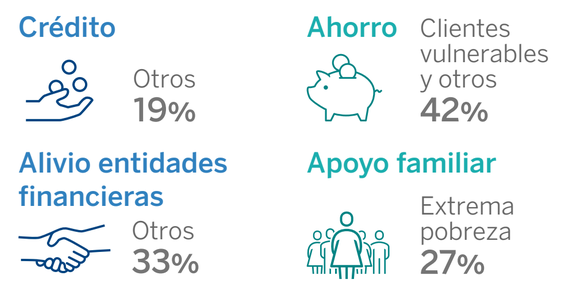
24 Medidas financieras

Total clientes encuestados a noviembre



Medidas financieras para enfrentar la crisis – vulnerabilidad económica

Total clientes encuestados a noviembre



Crédito. Los clientes clasificados como 'otros' son los que decían utilizarlo en mayor medida.

Ahorro. Los clientes en situación económica 'vulnerable' y 'otros' son los más representativos en esta medida (clientes en mejor situación económica).

Apoyo familiar. A esta ayuda recurrían los clientes cuya situación económica era más ajustada (ext. pobres).

A medida que algunas restricciones se iban sosteniendo en el tiempo y se iba instaurando una nueva realidad, los ingresos por cuenta ajena o la red de apoyo (familiar) adquirían mayor relevancia, especialmente para los más afectados. El apoyo en la red familiar ha prevalecido sobre el uso del crédito formal, y han recurrido a ella en menor medida aquellos clientes con negocios más consolidados (no-vulnerables económicamente).

El ahorro resulta clave, y su utilización ha variado dependiendo del género. Se ha observado que entre las mujeres predominaba su uso para pagar servicios u obligaciones (43%), mientras que los hombres lo han empleado principalmente para atender sus negocios (26% hombres - 19% mujeres).

Se observa que entre las mujeres ha predominado el uso del ahorro para pagar servicios u obligaciones y entre los hombres para atender los negocios

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - **Qué medidas han tomado los emprendedores**
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Soluciones financieras ofrecidas

Breve descripción de las soluciones ofrecidas

Como en todos los países, en una primera fase, al inicio de la pandemia, atendiendo al contexto de confinamiento y desplome de la actividad económica de aquel momento, se instrumentaron periodos de gracia para postergar la obligación de atender sus pagos a aquellos clientes que se encontraban al día en sus créditos.

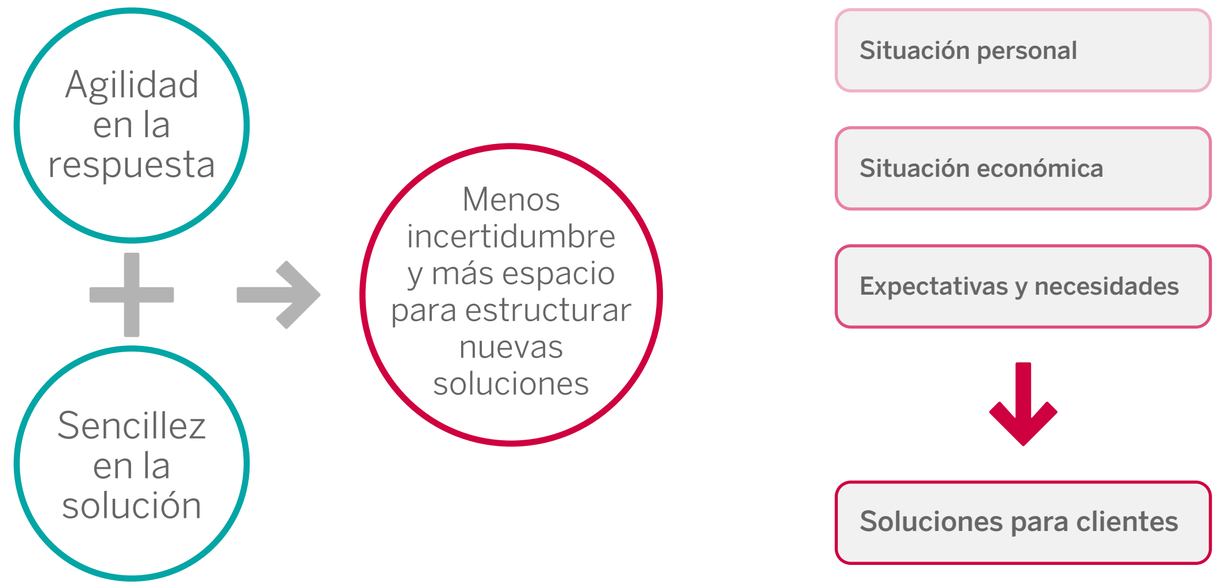
Así, a medida que se fue reactivando la actividad económica, se contactó a los clientes individualmente para identificar su situación y necesidades en ese momento: nivel de reactivación de su actividad económica, nivel de afectación de su núcleo familiar y de negocio, expectativas y necesidades de crédito, entre otras consideraciones. De esta forma, se les podría ofrecer el alivio financiero más adecuado dependiendo de su realidad post-pandemia.

Estas medidas, que se adoptaron en el marco de lo autorizado por el regulador, se hicieron caso por caso, seleccionando la opción más conveniente y oportuna para cada emprendedor.

Bancamía ofreció al menos dos rondas de productos adaptados, entre los cuales se encontraban hasta tres opciones distintas: nuevas estructuras de crédito —reestructuraciones[11] y refinanciaciones[12] así como alargamientos del periodo de gracia—, medidas de flexibilización y acompañamiento para seguir dando apoyo a sus clientes en un contexto de incertidumbre general. En comparación con lo ocurrido en los demás países del Grupo, la adopción de estas medidas en Colombia ha sido significativa: cerca del 60% lo hizo, denotando un gran interés por parte de los clientes. Para más detalle sobre las soluciones ofrecidas, ver 'Nuestra respuesta ante la COVID-19'.

Bancamía ha apoyado a cerca del 60% de los clientes de crédito (a noviembre), para que lograran atender sus necesidades económicas de la mejor forma posible.

Acompañamiento Bancamía



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - **Qué medidas han tomado los emprendedores**
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Valoración de las soluciones financieras ofrecidas

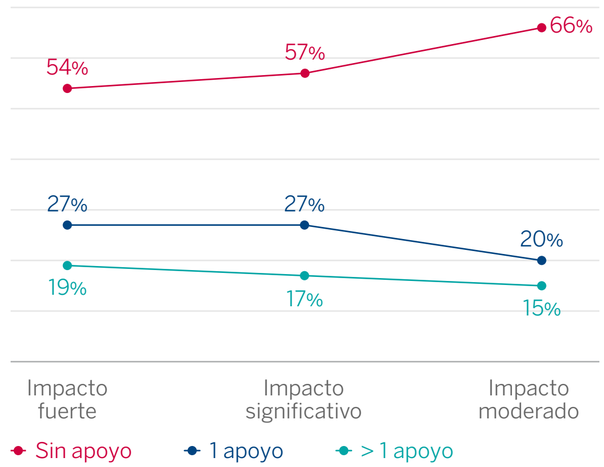
A mayor afectación, más soluciones financieras se les ha ofrecido a los clientes. En Bancamía se observa una correlación positiva entre el número de soluciones y el nivel de afectación: los clientes que han sufrido un impacto fuerte han necesitado un mayor acompañamiento, a diferencia de aquellos que menos han sufrido (impacto moderado).

Cabe destacar que el 48% de los clientes en impacto fuerte (por el tipo de negocio que operan) no ha precisado del apoyo financiero de la entidad, demostrando por tanto una mejor salud financiera en su familia o entorno y suficiente capacidad como para enfrentarse mejor a una adversidad como ésta.

A más de la mitad de los clientes encuestados este alivio les permitió seguir operando.

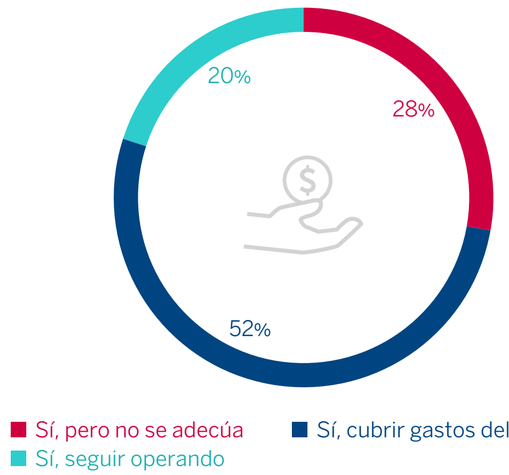
25 **Segmentación clientes por tipo de afectación**

Total clientes de crédito a noviembre



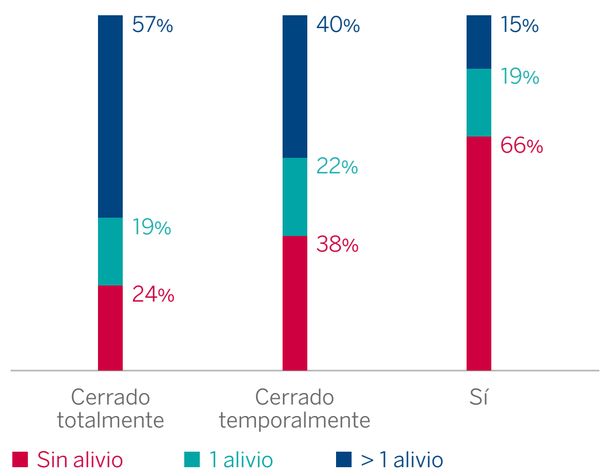
26 **Valoración de la solución financiera**

Total clientes encuestados a noviembre



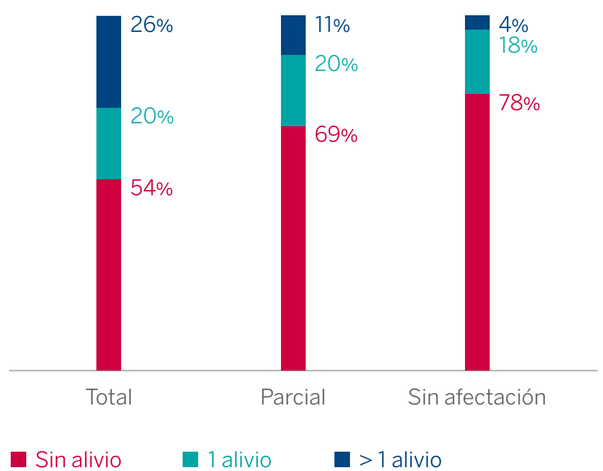
27 **Negocios activos y soluciones financieras**

Total clientes encuestados a noviembre



28 **Afectación en la capacidad de ahorro y soluciones financieras**

Total clientes encuestados a noviembre



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - **Qué medidas han tomado los emprendedores**
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Ayudas del Estado

Bancamía ha canalizado ayudas a 270 mil personas (el 21% del total de clientes de la entidad) facilitando el acceso de los recursos a las personas por medio de las cuentas de ahorro. La gran capilaridad de la entidad, su capacidad para identificar clientes en zonas remotas o desatendidas mediante herramientas de geolocalización, y su sólida reputación como banco social, le ha permitido ser una fuente de ayuda social gubernamental. El Gobierno ha clasificado el perfil de estos clientes como especialmente vulnerables.

Asimismo, a las encuestas realizadas a finales de año, el 23% de los clientes de crédito respondió haber recibido algún tipo de subsidio dirigido especialmente a personas en vulnerabilidad económica y social, beneficiándose en mayor proporción las mujeres.

Alianza público-privada de alto impacto



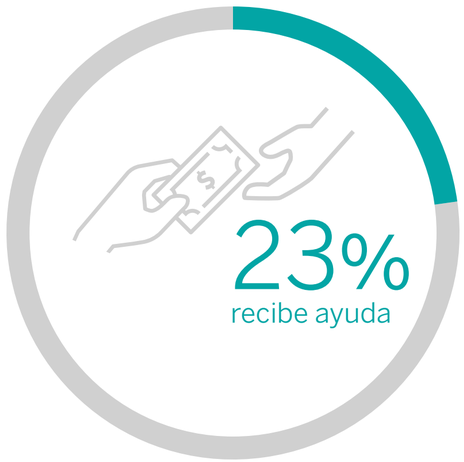
Fuerte soporte tecnológico mediante la geolocalización de personas en zonas remotas



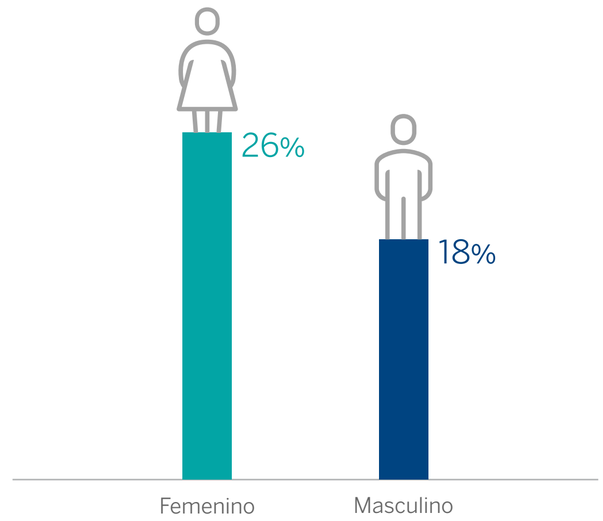
Comprometidos con aquellos que más lo necesitan



29 **Ayudas del Estado**
Total clientes encuestados a noviembre



30 **Ayudas del Estado por género**
Total clientes encuestados a noviembre



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos

La reactivación de los emprendedores se ha observado principalmente a través de la solicitud de créditos. Además, hemos constatado un incremento en el ahorro, principalmente liderado por depositantes nuevos. Finalmente, en términos de oferta del bienestar (vivienda, saneamiento y educación) y respeto al medioambiente, ésta se ha mantenido estable, a pesar de las circunstancias.

Los desembolsos 2020, una señal de reactivación

En 2020, más de 160 mil emprendedores renovaron su crédito (un 35% menos que en 2019) y 32.557 son vinculaciones nuevas.

Superada la etapa más crítica de la pandemia, se retomó la actividad atendiendo a todas aquellas personas que precisaban de un crédito productivo. Se logró bancarizar así a cerca de 10 mil clientes en el sistema financiero regulado.

Ya en el mes de mayo se ofrecieron los primeros créditos a emprendedores que operaban en sectores de la cadena de alimentación y que seguían activos pese a las medidas de confinamiento.

Así, se ha observado un repunte en ganadería, agricultura y colmados/farmacias, siendo estos emprendedores quienes más créditos requerían.

A éstos les seguían los del sector de la hostelería que, en muchos casos, implantaron la entrega a domicilio. Fue a partir de julio-agosto 2020 cuando comenzaron a reactivarse.

Paulatinamente se han estabilizado las solicitudes de crédito en los demás sectores, aunque en una menor proporción que en 2019.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

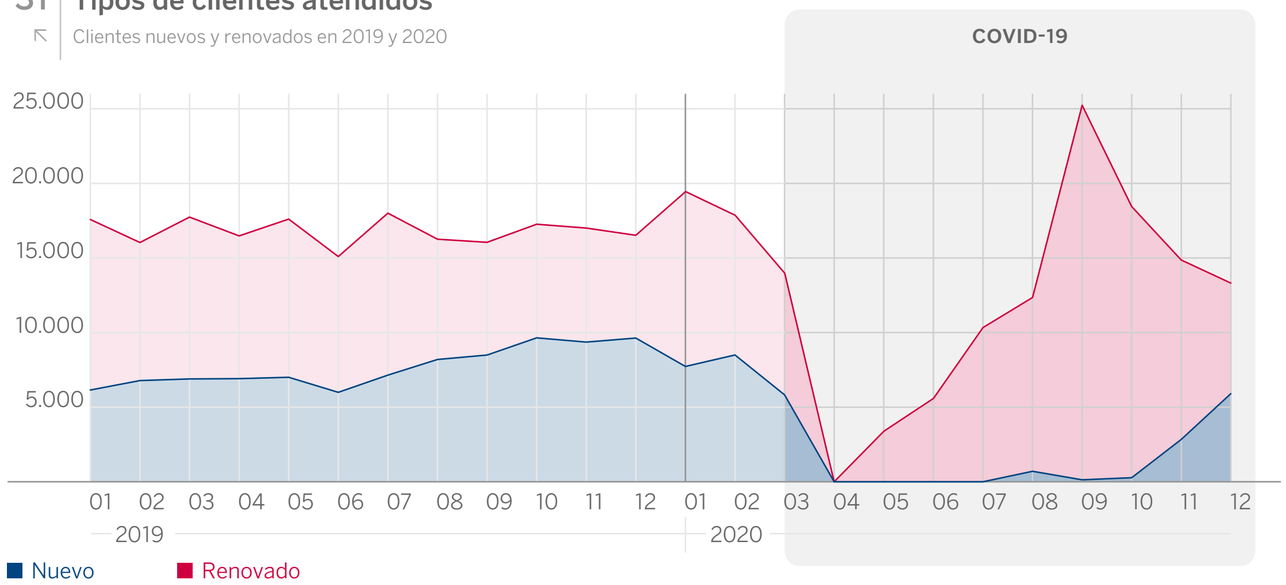
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos

Perfil reactivado

Así, el perfil de vulnerabilidad económica disminuyó en el último trimestre, ya que los emprendedores que solicitaban créditos estaban mejor posicionados financieramente para hacer frente a la situación de crisis y/o comenzaron a reactivarse los de mayor músculo financiero. A medida que las actividades han vuelto a ponerse en marcha, se ha observado una especial presencia del sector agropecuario, que no se ha visto tan afectado por la pandemia. A cierre del año, el 84% de todos los clientes era vulnerable económicamente (frente al 87% en 2019).

31 | Tipos de clientes atendidos
Clientes nuevos y renovados en 2019 y 2020



31 b | Tipos de clientes atendidos
Clientes nuevos y renovados en 2019 y 2020

Bancarizados
+9 mil
clientes en 2020

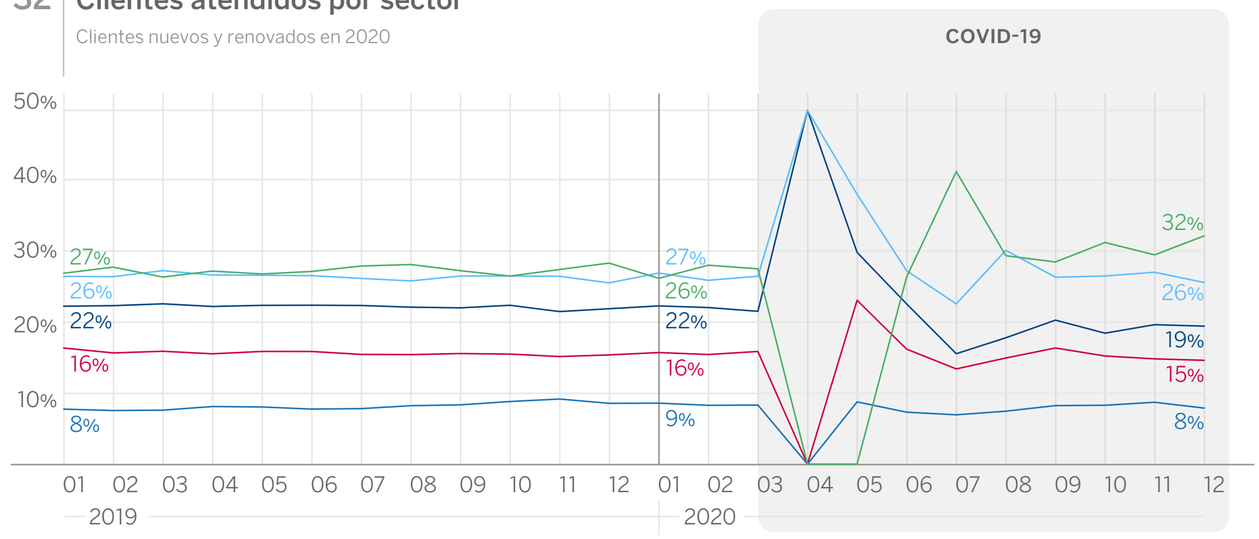
55% Rural

47% Mujeres

42% Agro

39% Ed. primaria

32 | Clientes atendidos por sector
Clientes nuevos y renovados en 2020



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

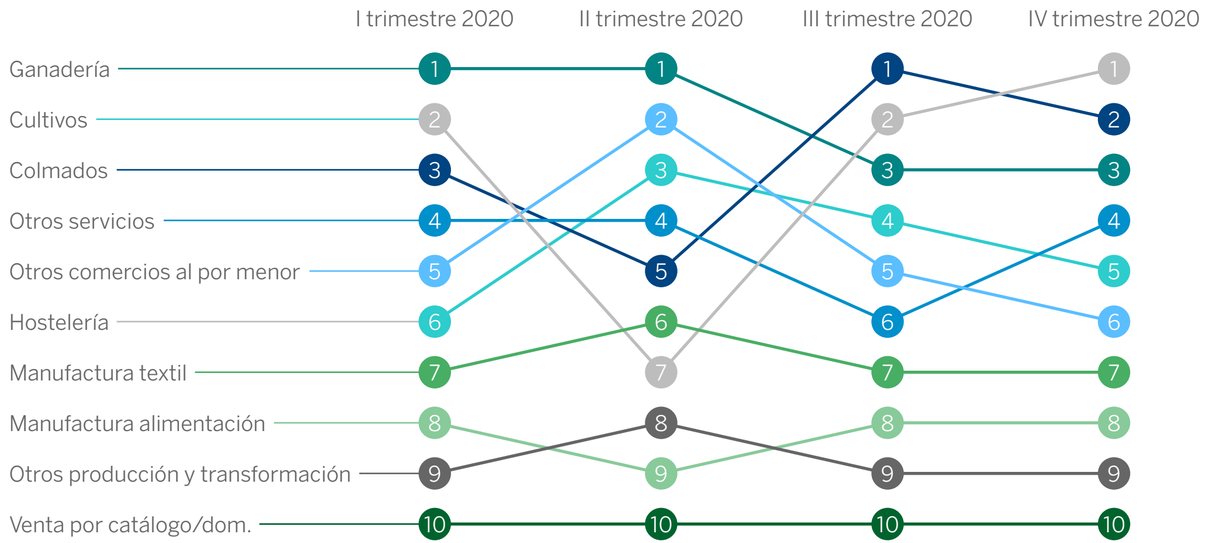
Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos

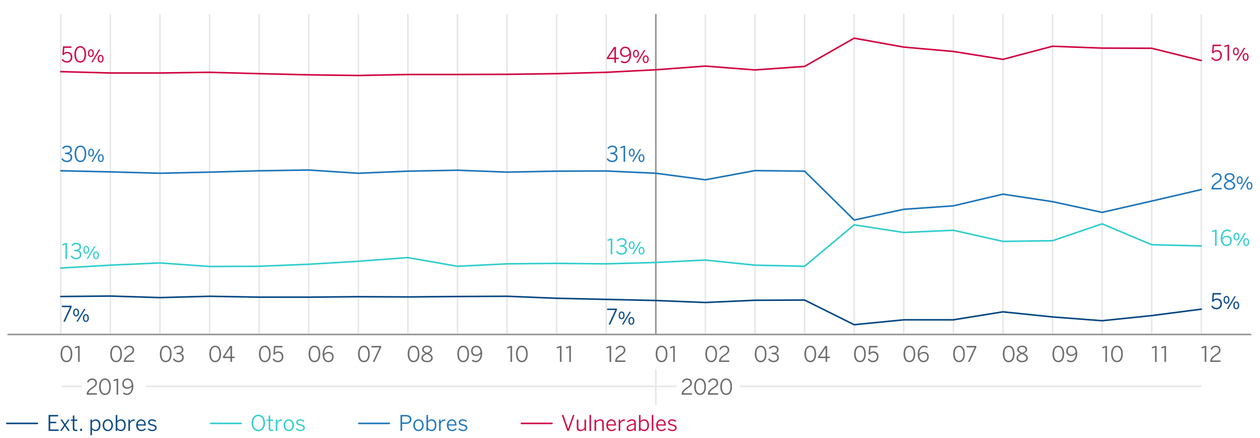
33 Ranking de actividades

Clientes nuevos y renovados en 2020



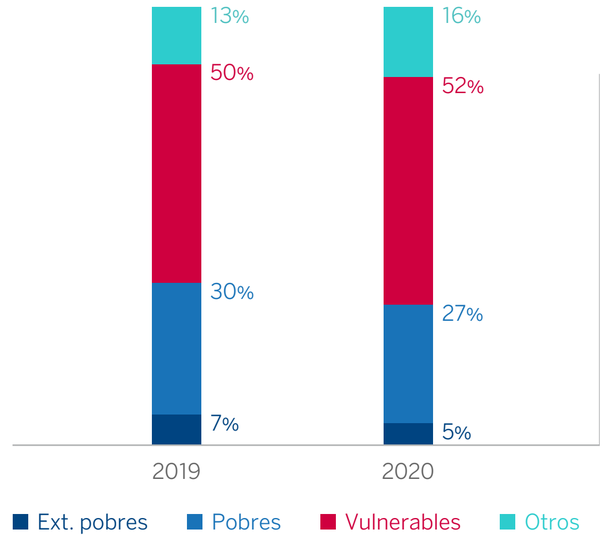
34 Vulnerabilidad económica

Clientes nuevos y renovados en cada mes



35 Vulnerabilidad económica

Total clientes de crédito



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos

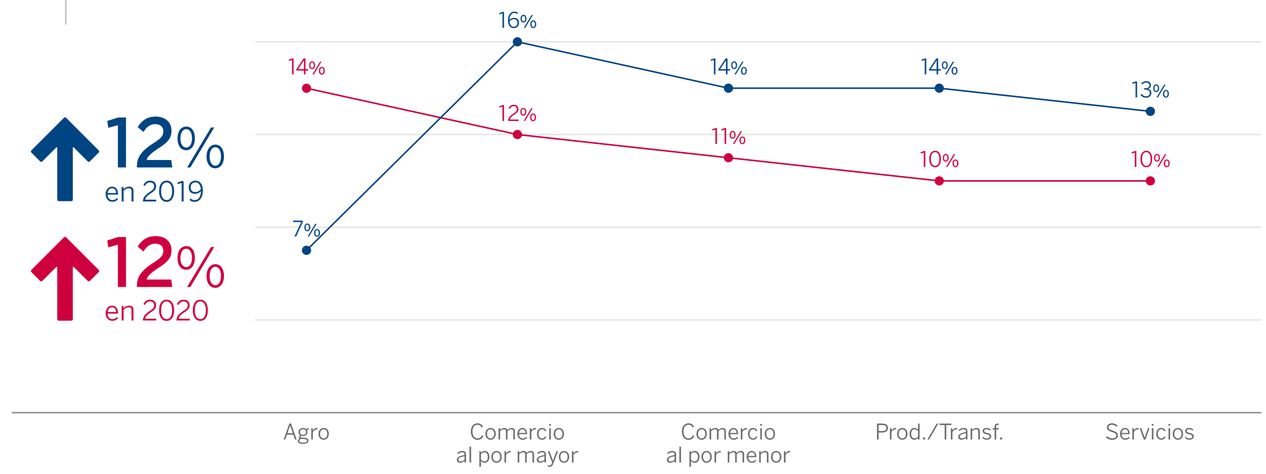
Crecimiento de los negocios atendidos en 2020

Los negocios que se han atendido son, en muchos casos, los que mejor comportamiento han tenido, y más teniendo cuenta la difícil situación de 2020. Han logrado incrementar sus ventas medias a ritmos iguales a los de 2019 (12% de crecimiento anual). Este efecto está apalancado principalmente por el incremento en ventas del sector agropecuario, que ha duplicado su tasa de crecimiento anual compuesta, frente a los demás sectores, que han sufrido leves caídas porcentuales.

En cuanto a los excedentes de su negocio, se evidencian ajustes o contención en gastos operativos, con una diferencia de 10 puntos porcentuales entre los periodos analizados (pre-COVID 2019 y COVID 2020), siendo los crecimientos medios anuales en 2020 de un 24% frente a un 14% en 2019.

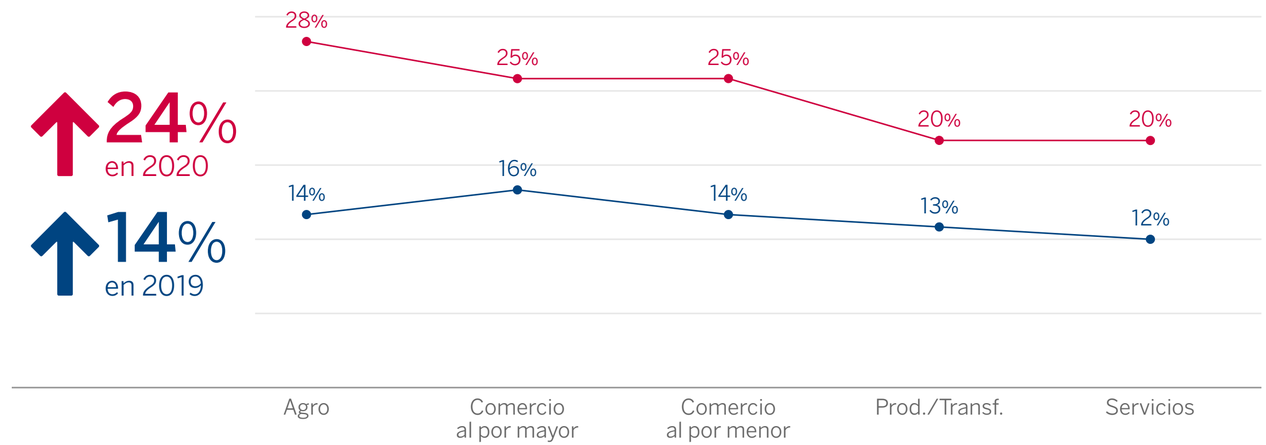
36 **Crecimiento anual ventas**

Emprendedores que han renovado su crédito en 2019 y 2020



37 **Crecimiento anual excedente**

Emprendedores que han renovado su crédito en 2019 y 2020



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

Banco Adopem, República Dominicana

Microserfin, Panamá

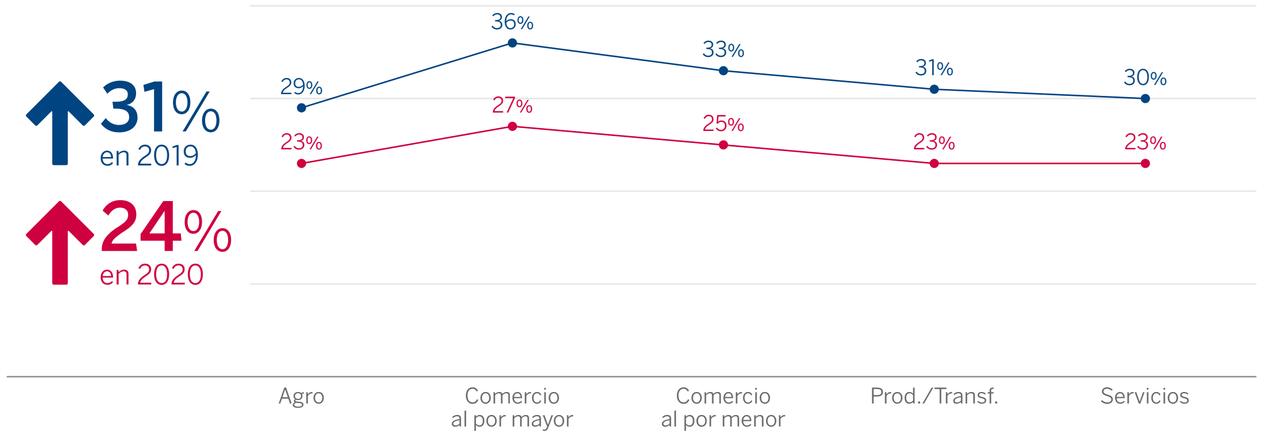
Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos

38 **Crecimiento anual activos**

Emprendedores que han renovado su crédito en 2019 y 2020



Muchos clientes atendidos en el 2020 han sido capaces de incrementar sus ventas y excedentes medios anuales, lo que demuestra una gran capacidad de adaptación



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

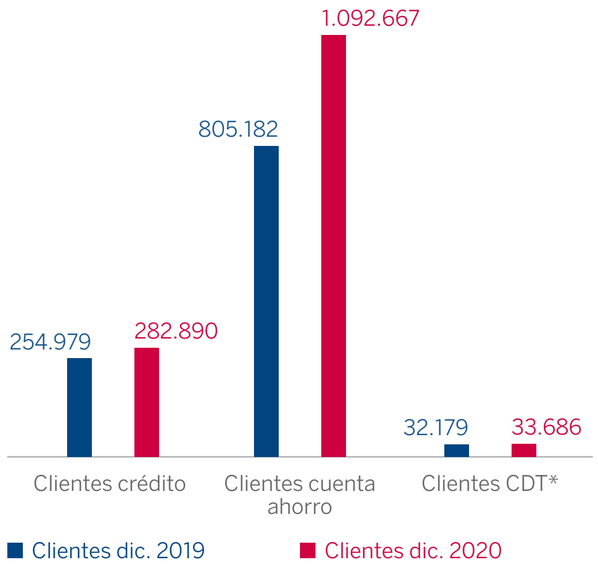
La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos

El ahorro centrado en depositantes nuevos

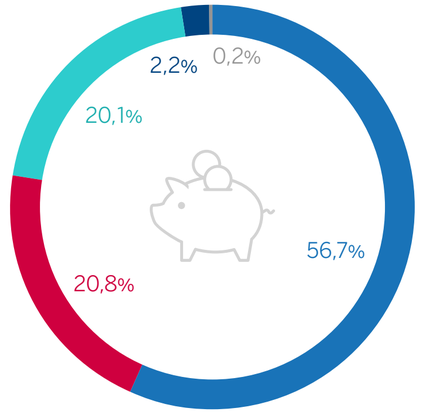
En Bancamía el motor del crecimiento son los nuevos depositantes. El 21% de los clientes a 31 diciembre 2020 eran nuevos y exclusivos de ahorro, con un peso del 28% sobre el total de los saldos en las cuentas. Este crecimiento se explica en parte por el apoyo de la entidad en la mitigación del impacto en la economía (causado por las restricciones del Estado) y la confianza de las personas en la solvencia de la entidad y su reputación en el país.

En términos globales, se concluye que el ahorro de particulares ha experimentado un crecimiento de saldo del 43% en 2020.

39 **Evolución clientes de ahorro**



40 **Clientes de ahorro**



Bancamía, además de buscar la flexibilización de sus créditos, ha puesto a disposición de sus clientes productos de ahorro y su amplia red de puntos de servicio, lo que se ha visto reflejado en una mayor confianza

* CDT (certificado de depósito a término): son cuentas de ahorro no vista, en donde el cliente invierte una cantidad determinada de dinero en un periodo establecido, con un tipo de interés fijo.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página 1

1. Estimación de FMBBVA Research.

< **Volver** a la página **1**

Página 4

2. 3. 4. Microscopio 2020.

5. El Oxford Stringency Index valora la respuesta de los distintos gobiernos ante la COVID-19.

6. Encuesta de Micronegocios del DANE 2019. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/micro/Pres-micronegocios-2019.pdf.

7. Cámara de comercio de Bogotá https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dorg.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Impacto-del-COVID-19.

< **Volver** a la página **4**

Página 5

8. La encuesta se realizó a clientes de crédito individual. Más del 80% de los encuestados tenían crédito vigente y cuenta de ahorro, los demás solo crédito. No se entrevistaron clientes en mora mayor a 60 días.

< **Volver** a la página **5**

Página 6

G_Cómo son nuestros clientes.
Clientes de crédito: Total clientes vigentes a 31.12.20.
Clientes nuevos de crédito: Clientes nuevos del año.

< **Volver** a la página **6**

Página 7

G_1. Total clientes de crédito siempre se refiere a aquellos vigentes a 31.12.2020.Nivel de vulnerabilidad (media, elevada) corresponde a los rangos inferiores, medios o superiores en relación con la media total de la entidad.

< **Volver** a la página **7**

Página 10

G_6. Total clientes vigentes a 31.12.2020.

< **Volver** a la página **10**

Página 17

9. Las respuestas a estas preguntas eran múltiples.

10. La representatividad de la muestra en estas conclusiones es pequeña. No obstante, se ha mantenido, pues la información resulta interesante para mostrar sensibilidad hacia el perfil de quien adopta la medida.

G_22. 'Ninguna' hace referencia a que el cliente no precisó tomar una de las múltiples opciones planteadas.

< **Volver** a la página **17**

Página 19

11. Se ofreció a los clientes la posibilidad de reestructurar el crédito con una extensión de hasta 12-24 meses dependiendo del monto, de tal forma que la cuota se adaptase mejor a sus necesidades de liquidez en ese momento.

12. A los clientes cuyos negocios estaban funcionando, se les brindaba la oportunidad de refinanciar (renovar) su crédito (préstamo) con un incremento desde un 30% hasta un 50% del monto tomado, y con un ajuste en su cuota según su capacidad de pago.

< **Volver** a la página **19**

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **20**

G_25. Datos a 30.11.2020.

G_26-G_27-G_28. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **20**

Página **23**

G_31. Cliente nuevo: El que por primera vez entra en la entidad por medio de un crédito.
Cliente renovado: El que ya ha recibido en algún momento algún crédito con la entidad.

< **Volver** a la página **23**

Página **24**

G_34. Serie datos históricos 01.01.2019 a 31.12.2020.

G_35. Clientes vigentes a cierre de año 2019 y 2020.

< **Volver** a la página **24**

Página **25**

G_36. Clientes con desembolsos en 2019 y 2020. Tasa de crecimiento anual compuesta frente a sus ventas anteriores.

G_37. Clientes con desembolsos en 2019 y 2020. Tasa de crecimiento anual compuesta frente a sus excedentes anteriores.

< **Volver** a la página **25**

Página **26**

G_38. Clientes con desembolso en 2019 y 2020. Tasa de crecimiento anual compuesta frente a sus activos anteriores.

< **Volver** a la página **26**

Página **27**

G_39. Evolución clientes de ahorro (CDT: certificado de depósito a término).

G_40. Clientes a cierre de 31.12.2020 que tienen una cuenta de ahorro o cdt en la entidad.

< **Volver** a la página **27**

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Medidas de riesgo

- Alivios con periodos de gracia.
- PAD con reducción de cuota, ampliación de plazos y nuevos periodos de gracia.
- Créditos de reactivación.
- Garantías estatales para la financiación.

Medidas financieras

- Uso de líneas de redescuento dispuestas por el Gobierno Nacional.
- Operaciones Repo habilitadas por el Banco de la República.
- Apalancamiento de los créditos que acompañan la reactivación, optimizando el costo.

Medidas digitales

- Fortalecimiento de canales digitales.
- Nuevas funcionalidades en la Banca Móvil y *app* de los asesores.
- Ciberseguridad.
- Aumento de los límites transaccionales.
- Eliminación cobro de comisiones por transferencias.
- Nuevo canal de *WhatsApp*.

Inclusión financiera

- Geolocalización para una mayor inclusión.
- Dispersión de subsidios estatales para personas de bajos recursos.
- Miles de asesores movilizados.
- Inclusión digital.

Medidas para colaboradores

- Protocolos de bioseguridad.
- Seguimiento a la salud de los colaboradores.
- Instalación de puntos de desinfección en las instalaciones.
- Comités médicos.
- Campaña de comunicación interna Héroes de corazón.

Más allá de lo financiero

- Campaña digital Colombia no se detiene y Bancamía la acompaña.
- Educación financiera a clientes y personas de la comunidad.
- Compra de mascarillas a microempresarias.
- Beca a hijos/as de microempresarios/as.

Empoderamiento de las mujeres

- Seguros para ellas.
- Alianzas que aportan valor a las mujeres emprendedoras.

En municipios afectados por la violencia y la pobreza

- Programa Empropaz.
- Formación telefónica y virtual.
- Convocatorias virtuales.
- Atención a emprendedores y microempresarios migrantes venezolanos, colombianos retornados y comunidades de acogida.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

En Bancamía, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA, nos hemos mantenido firmes en el cumplimiento de nuestra misión social de promover el desarrollo de los microempresarios vulnerables del país, y mucho más en 2020, año que será recordado por el desafío que ha supuesto tanto el confinamiento como proseguir con las actividades diarias en medio de una pandemia que ha afectado al mundo entero.

Así, en un año retador, en nuestra entidad pusimos en marcha diferentes acciones que permitieron atender las necesidades de los clientes y avanzar para lograr la reactivación en 2021.

Medidas de Riesgos, que entienden la nueva realidad

Periodos de gracia

Bancamía diseñó una medida de alivio para los microempresarios que, por culpa de la pandemia, empezaron a tener dificultades para atender sus créditos en las condiciones habituales. A través de ella se pudieron reprogramar sus pagos, permitiendo que, con períodos de gracia de mínimo cuatro meses, el cliente no tuviera que pagar las cuotas mensuales (ni capital ni intereses) durante este tiempo. Además, al ampliar el plazo del préstamo se garantizaba que la cuota fuera similar al retomar los pagos.

A través de estas medidas de alivio se ofreció apoyo a más de 187.000 microempresarios con una cartera de COP 860.400 millones (USD 250,7 millones).

Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD)

Después de la medida de alivio mencionada anteriormente, Bancamía diseñó soluciones para acordar con sus clientes nuevas condiciones para el pago de los créditos, reconociendo su nueva realidad económica y, por ende, la afectación de sus ingresos o su capacidad de pago. Estas medidas de apoyo contemplaron aspectos como:

- Reducción de la cuota
- Ampliación del plazo del crédito
- Incorporación de nuevos periodos de gracia (previo análisis).

Cerca de 180.000 clientes se han beneficiado de este PAD.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Créditos de reactivación

Además del programa de alivios financieros y del PAD, Bancamía ha acompañado a los microempresarios en su reactivación, para ello, ha habilitado nuevas líneas de crédito que han permitido atender las necesidades de financiación según el estado de sus negocios.

En el portafolio de nuevos productos diseñamos líneas de crédito como *Credimía Progresa* y *Credimía Contigo* que permitieron brindar recursos frescos y, en muchos casos, con periodos de gracia, tanto a clientes antiguos como nuevos.

Entre mayo y diciembre se desembolsaron más de 115.000 operaciones por COP 633.000 millones (USD 184,4 millones).

Garantías para la financiación

Para acompañar a la reactivación económica de los diferentes sectores productivos, el Gobierno Nacional habilitó nuevas líneas de crédito con tasas favorables y garantías a través de entidades como Bancóldex, el Fondo Nacional de Garantías (FNG) y el Fondo Agropecuario de Garantías (FAG). De este modo, Bancamía gestionó, a lo largo del año, la ampliación del cupo en estos instrumentos con el fin de apoyar y entregar créditos a sus clientes en diferentes partes del país. También se amplió la Garantía de USAID (Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional).

La gestión de colocación apalancada en garantías permitió que el banco pasara de un porcentaje de cartera garantizada del 12% en enero a un 38% en diciembre de 2020, con una cobertura media del 64%.

El 80% de los montos desembolsados entre mayo y diciembre contaron con garantías del FNG, USAID y del FAG.

Medidas financieras: más oportunidades, mayor estabilidad

La gestión durante la coyuntura implicó el seguimiento y monitoreo de las fuentes de recursos disponibles, el control de las exigibilidades y de las fuentes alternas de liquidez para poder ofrecer apoyo constante a los clientes. Para ello, Bancamía obtuvo nuevos recursos con el objetivo de apalancar los créditos para la reactivación de los microempresarios, optimizando además su coste mediante el uso de líneas de redescuento dispuestas por el Gobierno Nacional, así como el acceso mediante operaciones Repo habilitadas por el Banco de la República.[1] Todo ello dentro de las estrategias implementadas por el Estado para acompañar el trabajo de las entidades financieras que movilizan recursos para los empresarios.

A través de las líneas de redescuento se accedió a recursos por valor de COP 63.253 millones (USD 18,4 millones) a lo largo de 2020. En cuanto a las operaciones Repo con cartera de créditos habilitadas por el Banco de la República, se logró un total de COP 60.000 millones (USD 17,4 millones).

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Medidas digitales: el banco más cerca

Para facilitar a nuestros clientes la gestión de sus productos financieros sin necesidad de desplazarse, el banco ha fortalecido sus canales digitales como la aplicación de Banca Móvil, la Oficina Virtual, la página web y el call center, habilitados las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La emergencia sanitaria, el confinamiento y las nuevas formas de relacionarnos han acelerado el uso de los canales digitales. Por ello, durante 2020, a través de metodologías ágiles, Bancamía decidió desarrollar nuevos servicios en la Banca Móvil y en la tableta de los asesores. Esto ha permitido:



Abrir las cuentas de ahorro *Platamía* y *Soñando juntos* desde el celular, sin necesidad de ir a una oficina.



Actualizar los datos.



Encontrar de manera rápida y sencilla, gracias a una herramienta de geolocalización, oficinas y corresponsales bancarios.



Gestionar el plan de pagos y revisar cómo va el crédito.

También se diseñaron nuevos sistemas de amortización en el core bancario para que se adaptaran a la realidad de cada cliente durante la contingencia.

Como consecuencia de todo esto, Bancamía tiene en la actualidad 171.100 usuarios digitales, lo que representa un crecimiento del 191% respecto a 2019. Estos mismos clientes han realizado en 2020 más de 8,4 millones de transacciones digitales, es decir, se ha producido un incremento del 341%, respecto al año anterior.

En el ámbito de la ciberseguridad se monitorizaron permanentemente la plataforma tecnológica, los riesgos de amenazas cibernéticas y los canales transaccionales, generando nuevas actividades de reconocimiento que ayudan a verificar la identidad de los clientes y a ofrecer mayor seguridad en el uso de los servicios financieros digitales.



Facilitar el acceso seguro a la aplicación por medio de la huella y el reconocimiento facial.



Realizar por primera vez el desembolso digital de créditos desde su hogar o negocio.

Por otro lado, se desarrollaron pruebas de crisis cibernética, integradas con los planes de continuidad del negocio, a fin de minimizar los impactos.

Asimismo, aumentamos los límites de las transacciones para ofrecer mayor liquidez a los clientes. De este modo han podido retirar en cajeros automáticos y corresponsales bancarios hasta COP 3 millones diarios (USD 875); hacer transferencias a través de la aplicación de *Banca Móvil* y la *Oficina Virtual* y realizar compras hasta por COP 20 millones (USD 5.827).

Durante el tiempo que dure la contingencia hemos eliminado el cobro de comisiones por transferencias desde las cuentas de Bancamía hacia otros bancos.

Hemos habilitado el nuevo canal de Bancamía en *WhatsApp,* que utiliza inteligencia artificial, a través del cual los clientes pueden consultar información sobre productos y servicios, geolocalizar oficinas, cajeros o el corresponsal más cercano, conocer otros beneficios no-financieros, obtener consejos sobre educación financiera y digital, además de verificar el estado de su crédito, entre otros temas. Durante la pandemia habilitamos un flujo especial para dar a conocer a los clientes las medidas de alivio otorgadas por el Programa PAD, en un proceso totalmente autogestionado.

Se atendieron cerca de 40.000 clientes.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Inclusión financiera: trabajo con el Gobierno Nacional y la Alcaldía de Bogotá

Bancamía fue uno de los operadores para la entrega de los subsidios *Ingreso Solidario del Gobierno Nacional* y de *Bogotá Solidaria en Casa-Renta Básica* de la Alcaldía de la capital.

El banco, en su misión de desarrollar la inclusión financiera, conoció la necesidad del Gobierno de ubicar a los beneficiarios del programa *Ingreso Solidario,* que beneficia a 3 millones de familias de bajos recursos. No obstante, a pesar de de los esfuerzos realizados durante el primer mes del programa (abril), cerca de 700.000 personas no bancarizadas no habían sido ubicadas y, por tanto, no habían recibido las ayudas.

Fue así como, revisando las capacidades internas y evaluando la ubicación de estos beneficiarios a través de herramientas de geolocalización, presentamos una propuesta que ha permitido localizar, llamar y, en muchos casos, llegar hasta las casas de quienes estaban esperando este subsidio. Y allí mismo, a través de la aplicación de movilidad de los asesores, pudieron realizar la apertura de sus primeras cuentas de ahorro en el sistema financiero. Posteriormente, a través de las oficinas o corresponsales bancarios, los clientes continuaron accediendo a esas ayudas.

La geolocalización, un elemento clave para la inclusión

Así se hizo...

"En la primera fase nos pidieron elegir a los beneficiarios que podíamos cubrir en un número limitado de días por lo que, utilizando las coordenadas de estos, elegimos aquellos más cercanos a las oficinas (un radio de 10 Km), de tal manera que se hiciera un trabajo más eficiente por parte de la red comercial. Luego, entregamos a cada gerente un mapa digital donde se podía ver a los beneficiarios como puntos alrededor de su oficina, y les sugeríamos su agrupación para ser asignados de manera inteligente entre los asesores. En la primera etapa del programa, gracias a la gestión de todas las áreas involucradas, se logró una efectividad del 84% de las personas incluidas".

Dirección de Inteligencia Comercial.

Movilizamos más de 1.100 asesores, equipados con todos los elementos de bioseguridad, para llegar hasta donde estaban aquellas personas que no podían salir de sus casas debido a su edad, condición física o ubicación geográfica.

En 2020, Bancamía logró incluir financieramente a cerca de 270.000 personas de bajos recursos, beneficiarios elegidos por el Gobierno Nacional y la Alcaldía de Bogotá. El 69% de ellos eran mujeres, el 92% procedía de los estratos 1 y 2, el 46% eran amas de casa, el 35% estudiantes, 20% vivían en zonas rurales y el 44% tenía educación primaria a lo sumo.

Más de 60.000 personas que abrieron sus cuentas descargaron la aplicación de *Banca Móvil* o se registraron en la *Oficina Virtual,* realizando cerca de 750.000 transacciones como transferencias, recargas de celular, compras y pago de servicios públicos.

Ver comunicado de prensa.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Medidas para colaboradores, siempre a su lado

Desde el primer momento de alerta, Bancamía generó un plan de acción para enfrentarse a la situación generada por la pandemia a través de la elaboración, publicación y distribución a todos sus colaboradores del Protocolo de Bioseguridad, documento que acoge las directrices señaladas por el Gobierno para hacer frente a la pandemia.

Desarrollamos la *Encuesta de Censo Poblacional* para identificar a aquellos colaboradores catalogados como población vulnerable que, en caso de contraer la COVID-19, se verían más afectados por su estado de salud. En este proceso fueron asignadas labores bajo la modalidad de trabajo en casa.

Entre las herramientas implementadas para realizar el seguimiento, diseñamos y pusimos en marcha la *Encuesta Diaria de Síntomas,* un autoinforme sobre la sintomatología referida por nuestros colaboradores. De este modo, personal profesional calificado podía monitorearlos y orientarlos telefónicamente.

Para garantizar el cumplimiento de las medidas de autocuidado, se instalaron puntos de desinfección en la Dirección General, oficinas y sedes del Banco, se dotó a los colaboradores de mascarillas, caretas de seguridad y guantes. Adicionalmente, se les hizo entrega de *kits* de protección personal compuestos por alcohol, gel antibacteriano y llaveros anti-contacto.

Definimos los protocolos para el ingreso y la presencia de clientes y colaboradores en nuestras instalaciones, estableciendo la distancia física mínima, el número de personas que podían permanecer en las oficinas, la instalación de acrílicos para garantizar el distanciamiento, y la dotación de las instalaciones con gel antibacteriano, toallas de papel y tapetes de desinfección.

Con el fin de implementar adecuadamente el protocolo de bioseguridad, y para reducir las cadenas de contagio, a partir de junio de 2020, comenzamos a programar comités médicos diarios en combinación con el médico de la empresa.

Gracias a la puesta en marcha de este plan destinado a proteger la salud de los colaboradores con medidas de control efectivas y a la sensibilización a través de diferentes campañas que incentivaban el autocuidado, hoy podemos afirmar que tenemos un bajo porcentaje de contagios.

También desarrollamos la campaña de comunicación interna *Héroes de Corazón* para destacar el trabajo de todo el equipo comercial que trabajó para mantener las puertas abiertas de Bancamía en medio de la contingencia.

Como consecuencia de ella, recibimos 70 vídeos de distintas oficinas que mostraban el trabajo de los colaboradores para llegar hasta los clientes. Resaltamos públicamente la labor de todos ellos para exaltar su gran trabajo y el compromiso con la misión del banco.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Campañas para clientes y comunidades, más allá de lo financiero

En el mes de abril creamos la campaña digital *Colombia no se detiene y Bancamía la acompaña,* dirigida a los microempresarios. Su finalidad era enviarles mensajes de fuerza y de resiliencia, mostrarles las medidas de alivio puestas en marcha por el banco e impulsar sus unidades productivas invitándoles a comprar en las tiendas de barrio. Asimismo, publicamos temas de educación financiera e incentivamos el uso de los canales digitales.

En medio de la pandemia continuamos brindando educación financiera a clientes y personas de la comunidad a través del asesoramiento objetivo que brinda cada asesor, con herramientas publicadas en la página web y en su tableta. Debido a la dificultad de programar actividades presenciales, en octubre nacieron los Talleres Virtuales, espacios gratuitos que permiten los encuentros digitales desde los hogares o negocios.

Como resultado de ello, 248.079 personas han recibido educación financiera vía asesoramiento objetivo.

También trabajamos con una de nuestras microempresarias, Yamile Salazar, quien facilita empleo a cientos de personas, principalmente mujeres cabeza de familia, para que nos dotara de 30.000 mascarillas destinadas a aquellos colaboradores y clientes que llegaban a las oficinas sin ellas.

La campaña del Gobierno *Ayudar nos hace bien* nació con el objetivo de canalizar la solidaridad de los colombianos en su afán por ayudar a los ciudadanos más vulnerables afectados por la pandemia. Esta campaña principalmente busca, por medio de donaciones, comprar alimentos para abastecer a las familias más necesitadas. Bancamía se unió a esta iniciativa habilitando sus diferentes canales de recaudación para que, a través de ellos, usuarios y colaboradores pudieran realizar contribuciones voluntarias a la cuenta de ahorros de la Fundación Solidaridad por Colombia. El resultado fue la recogida de COP 28 millones (USD 8.158).

También demostramos que podemos ir más allá en el cumplimiento de nuestra misión y, formando equipo con BBVA Colombia y la Fundación Microfinanzas BBVA, entregamos la beca Transformando Realidades a cinco hijas de microempresarios del banco, quienes podrán iniciar en el 2021 su carrera universitaria y cambiar así la realidad de sus familias.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Medidas de Bancamía para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Trabajando por el empoderamiento económico de la mujer

Analizamos la situación de las mujeres para poder atenderlas con una oferta de valor diferencial ajustada a sus necesidades. Así, las clientas de Bancamía pudieron acceder desde COP 2.000 (USD 0,58) a una cartera de seguros de MAPFRE creada específicamente para ellas, como *Seguro de Accidentes Personales* con cobertura de cáncer, *Seguro Bolso Protegido, Seguro Enfermedades Graves* y Asistencias. Se han comercializado 51.900 pólizas.

Hemos desarrollado alianzas que aportan valor a las mujeres, microempresarios, emprendedores, migrantes venezolanos y colombianos retornados, con importantes organizaciones del orden nacional y mundial como Fundación Bavaria con el programa Emprendedoras Bavaria, la Corporación Financiera Internacional (IFC) y USAID.

Importante aportación a municipios afectados por la violencia y la pobreza

A través del programa *Emprendimientos Productivos para la Paz* – Empropaz – Bancamía, en alianza con USAID, la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín, busca facilitar la inclusión financiera, la capacitación especializada, el acompañamiento socio-empresarial y el desarrollo comunitario, con el objetivo de generar el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial en 76 municipios afectados por la violencia y la pobreza.

Durante la pandemia, Empropaz se reinventó para seguir acompañando a los miles de beneficiarios a través de la formación telefónica. Además, se creó un programa de formación virtual, se envió material infográfico a los celulares y correos de los emprendedores y microempresarios y se realizaron convocatorias virtuales. También, se habilitó un espacio *on-line* de charlas sobre temas psico-sociales.

En 2020, USAID decidió ampliar su apoyo al programa de atención a emprendedores y microempresarios migrantes venezolanos, colombianos retornados y comunidades de acogida. Su objetivo es facilitar su inserción económica y social y mejorar sus condiciones de vida a través de servicios de inclusión financiera y desarrollo empresarial, personal y comunitario. Así, se han atendido cerca de 80.000 personas, de las cuales, el 58% eran mujeres y el 46% a lo sumo tenía educación primaria.

Ver la historia de Ceneris Espitia.

Ver el vídeo de la historia de Ceneris Espitia.

78.300 clientes en el componente Finanzas Productivas, que involucra el acceso a productos y servicios financieros en estos territorios.
997 Emprendedores.
1.200 microempresarios.
247 Emprendedores migrantes venezolanos, colombianos retornados y comunidad de acogida

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Notas

Notas de la página **3**

1. Las Operaciones Repo son el principal mecanismo mediante el cual el Banco de la República suministra liquidez a la economía. Su objetivo es ajustar la oferta de dinero para garantizar que las tasas, con las que se prestan dinero las entidades financieras entre sí, se acerquen a la tasa de intervención del Banco de la República.

< **Volver** a la página **3**

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Un firme compromiso con la equidad y la inclusión

Nuestra historia siempre ha estado marcada por la transformación y la adaptación de nuestra oferta de valor a las necesidades de las/os clientes y a las nuevas realidades de un mundo en constante cambio. Entendemos inclusión como un territorio propio, que forma parte de nuestra esencia y de la cultura de todos los que trabajamos para Bancamía. La inclusión, por otro lado, es un motor de cambio con el que generamos valor constante a nuestros públicos de interés pero que nos impone grandes retos, como la brecha de género, la exclusión de población migrante y el acceso a los territorios más apartados, entre otros.

Nuestra forma de enfrentarnos a estos retos y de construir un camino hacia la equidad pasa por identificar las brechas en nuestro entorno y actuar para cerrarlas. Para ello, en 2019 creamos un área para guiar, promover e impulsar nuestra estrategia transversal de equidad e inclusión cuyas líneas maestras son definidas por un comité propio y, al más alto nivel, por nuestra Junta Directiva.

Nuestra estrategia de equidad e inclusión comprende tres elementos —oferta de valor, cultura Interna y contribución al sector— que se nutren anualmente con iniciativas puntuales.

Oferta de valor diferencial/ Enfoque de género

Antes de la llegada de la COVID-19, la participación de las mujeres en la fuerza laboral y su acceso a la financiación y a los recursos en general ya eran inferiores a los de los hombres. Se prevé que, tras la pandemia y la consiguiente recesión mundial, se exacerbe esta brecha. Por eso, en Bancamía seguimos generando diferencias en nuestra oferta de valor que contribuyan al cierre de dicha brecha.

El empoderamiento económico de la mujer contribuye a erradicar la pobreza y garantizar el desarrollo económico sostenible e inclusivo de nuestro país.
La equidad e inclusión son elementos transversales a nuestro plan estratégico

En Colombia la tasa de desempleo de las mujeres ha alcanzado el **26%,** un 10% más que en la última década. Actividades como el turismo, el comercio informal o la hostelería, desarrolladas en gran medida por mujeres, se han visto particularmente golpeadas por la pandemia.

La población ocupada se contrajo en 4,5 mills. de personas en comparación con 2019. **Por cada hombre que se desocupó, lo hicieron dos mujeres.**[1]

"La respuesta a la pandemia ha provocado un impacto social y económico desproporcionado y devastador en las mujeres y ha dejado al descubierto y agudizado los considerables obstáculos a los que se enfrentan para lograr sus derechos y desarrollar su potencial".
António Guterres, Secretario General de las Naciones Unidas (ONU).

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Un firme compromiso con la equidad y la inclusión

Durante 2021:

Entendimos el impacto de la COVID-19 sobre nuestras microempresarias

Durante el confinamiento realizamos una encuesta cuantitativa[2] a casi 600 mujeres que representan las actividades más feminizadas que apoya Bancamía. El propósito era analizar los efectos diferenciales de esta crisis en aspectos como la economía del cuidado, la jefatura de los hogares y el estado de sus negocios.

A través de ella evidenciamos los cambios estructurales producidos en las condiciones de los hogares colombianos en cabeza de mujeres y por lo tanto su creciente necesidad generar ingresos, así como el incremento en el número de horas que las microempresarias tienen que dedicar a sus familias y al hogar (seis horas diarias de promedio).

Tras el análisis de esta encuesta constatamos la falta de tiempo que tienen para poder formarse en nuevas habilidades o para mejorar las condiciones de sus negocios.

Principales resultados de la encuesta 'Uso del tiempo y carga de trabajo no remunerado tras la pandemia'. Septiembre de 2020

El **54,9%** de las clientas aporta mayoritariamente los recursos económicos y el **71,4%** tiene dependientes a su cargo.

El **60%** tiene responsabilidades de cuidado de niños y adolescentes (mayoritariamente en las edades 18-45 años).

Con la cuarentena, el **72%** de las mujeres asumió la mayor parte del trabajo no remunerado (un aumento del 8,4%) y disminuyó su distribución equitativa.

Durante la pandemia, **el trabajo no remunerado se incrementó 6,3 h** diarias en promedio (3 h a cocinar, lavar y limpiar; 3,1 h a cuidar menores y mayores).

Dedican:

8 h a tareas no remuneradas,
5 h a atender el negocio,
1,5 h a bienestar y
20 min a formación y educación para el negocio.

El **89%** de las clientas declara haber sufrido una disminución de los ingresos de sus negocios.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Un firme compromiso con la equidad y la inclusión

Seguros especializados para la mujer

A partir de agosto 2020, Bancamía, puso a disposición de sus clientas un portafolio de pólizas de MAPFRE especializado para su bienestar y el de sus familias, que les permite acceder a seguros de Accidentes Personales con cobertura de Cáncer, Bolso Protegido, Enfermedades Graves y Asistencias. A cierre de 2020 se han comercializado cerca de 52.000 pólizas.

Póliza Bolso Protegido. Se asegura el contenido del bolso, cartera o morral contra hurtos. Seguro de bajo costo: desde COP 1.400 al mes (USD 0,4). 25.139 pólizas suscritas.

Asistencias Especializadas Mujer urbana y Mujer rural. Ofrece orientación médica familiar telefónica: geriátrica, pediátrica, jurídica, psicológica y emocional. Servicio de ambulancia por emergencia. Análisis de laboratorio. Profesor y/o ayudas para hacer las tareas telefónicamente. Información climática. Desde COP 1.300 mensuales (USD 0,35). 5.238 asistencias.

Pólizas por producto

Asistencias mujer rural	3.593
Asistencias mujer urbana	1.635
Bolso protegido	25.139
Cáncer	19.874
Enfermedades graves	1.661



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Un firme compromiso con la equidad y la inclusión

Generamos alianzas para la reactivación económica y el cierre de brechas

Nuestras alianzas con distintas instituciones facilitan el acceso de nuestras clientas microempresarias a los servicios financieros, favorecen su formación empresarial o el desarrollo de habilidades personales, las vinculan a cadenas de valor, etc. Gracias a ello, hoy atendemos a más de **800 mil mujeres** a través de diferentes productos y servicios.

Alianzas generadoras de valor

Fundación Bavaria. Tras la emergencia económica y sanitaria apoyamos la reactivación económica de las tenderas colombianas a través de productos financieros con tasas de interés preferenciales.

2.644 tenderas

Desembolsos por COP **6.132 millones**

Monto promedio: COP **4.813**

1.328 cuentas *Ahorramía*

7 certificados de depósito (CDTs) - **1.385 pólizas**

FUNDES. Formación a microempresarias dentro del marco del programa *Mujeres con propósito* de la Fundación PEPSICO. **172 mujeres han recibido capacitación** y han salido fortalecidas empresarialmente tras esta iniciativa.

USAID. Programa *Empropaz.* Atiende a emprendedoras y microempresarias facilitándoles herramientas para su fortalecimiento empresarial y el desarrollo de emprendimientos productivos. **Durante su primer año de vida, este programa atendió a 36.072 personas** en 58 municipios colombianos. **19.651 (54%) eran mujeres** y el **36% de ellas vivía en entornos rurales. 42.445 mujeres se habían beneficiado** de este programa **a noviembre 2020.**

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Un firme compromiso con la equidad y la inclusión

Nuestras mujeres en cifras*

Clientes

57% 804.666

Créditos vigentes 180.519

Cartera

Crédito promedio desembolsado COP 4.529.800

COP 1,4 bill.

53% COP 780 mill.

Ahorros

Cuentas de ahorro 56% 853.093

Saldo de ahorro

46% total saldo de ahorro · COP 85 mill.

Ahorro promedio COP 99.900

Seguros

CDT

22.575 / 55% COP 150.594 mill.

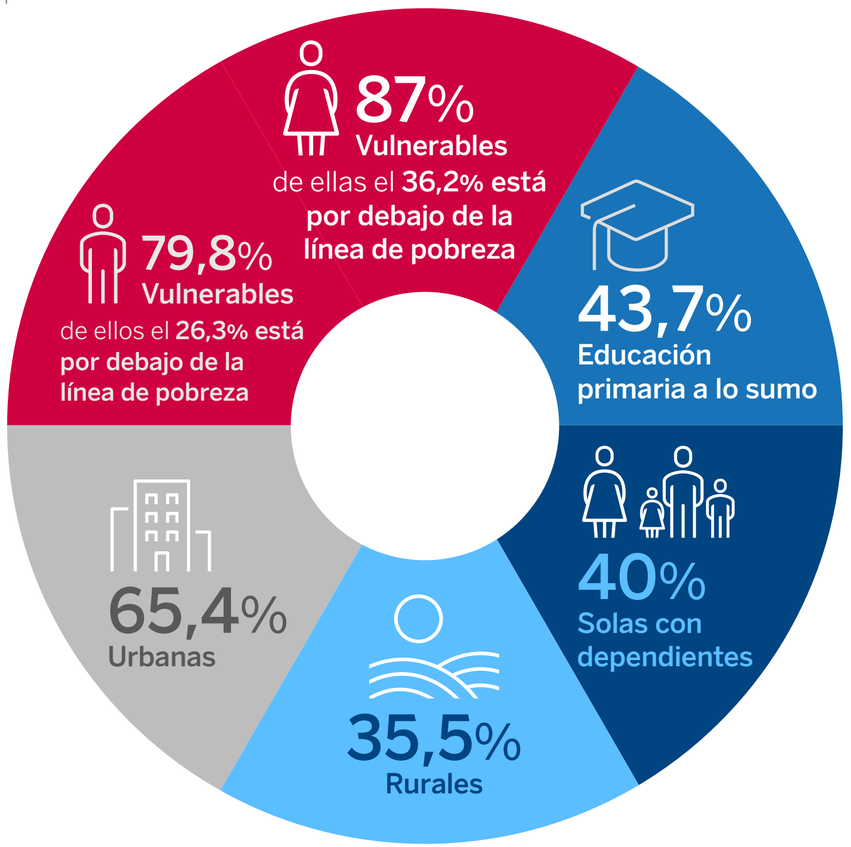
Promedio COP 6.600.000

Pólizas 257.640

Vida, exequias y daños 54% 139.904

Las mujeres en Bancamía*

Datos a 31.12.2020



Crecimiento anual

12,6% Ventas **11% Excedentes** **20% Activos**

MIDE nos permite avanzar en el conocimiento de las microempresarias para desarrollar productos y servicios según sus necesidades, así como evaluar el impacto que las microfinanzas pueden tener en su progreso económico, social y medioambiental.

* Data Analytics, Bancamía, FMBBVA.

Sectores de actividad

Comercio
39,2%

Comercio al por menor
30,7%

Comercio al por mayor
8,5%

Servicios
24,6%

Agro
21,4%

Entre 30 y 60 años
70%

Jóvenes
12,6%

Mayores
17,5%

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Un firme compromiso con la equidad y la inclusión

Cultura interna

Trabajar por la equidad de género implica no sólo pensar en las comunidades que atendemos, sino también transformar nuestra entidad y a nuestros colaboradores/as. Por eso, la equidad y la inclusión son pilares fundamentales de nuestra cultura Interna. En este sentido, en 2020 hemos cumplido la meta igualitaria en el liderazgo de nuestro equipo de alta dirección. Asimismo, hemos desarrollado una política especializada y hemos elaborado distintos manuales y programas de sensibilización sobre temas como la economía del cuidado, tan patente durante la pandemia.

A continuación, enumeramos algunas de nuestras actividades más importantes durante este año:

Ranking Aequales 2020

Durante tres años consecutivos Bancamía ha participado en el Ranking Aequales, que este año se extendió a más de 700 empresas latinoamericanas entre las que participaron todas las entidades del GFMBBVA. Esta medición nos permite actualizarnos e implementar buenas prácticas para seguir siendo más igualitarios.

Además, hemos recibido un reconocimiento especial por nuestra iniciativa *Nosotros con Ellas,* que busca evidenciar la importancia de las microfinanzas para el empoderamiento económico y la erradicación de la pobreza entre las microempresarias.

Par
RANKING DE EQUIDAD DE GÉNERO EN LAS ORGANIZACIONES

Programa *Tu Voz Cuenta*

Quisimos conocer el impacto de la pandemia en el estilo de vida de nuestros colaboradores/as a través del programa *Tu Voz Cuenta* '¿Cómo estás afrontando la nueva normalidad?' - Campaña Nº 3. Gracias a esta información evidenciamos una mayor carga en las tareas del cuidado por parte de las mujeres y la necesidad de fortalecer sus competencias en habilidades digitales, liderazgo, resiliencia y negociación. Asimismo, tanto hombres como mujeres manifestaron que al terminar la pandemia valorarían:

- Mejorar sus condiciones de salud
- Practicar *hobbies* y deportes
- Mayor capacitación académica
- Organización equitativa del cuidado en el hogar.

Contenido formativo en sesgos inconscientes

Con el fin de acercarnos más a nuestros objetivos de equidad, continuamos capacitando a toda nuestra planta de personal aportándoles sólidos conocimientos y sensibilización sobre los notables cambios que exige la igualdad. Durante 2020, a partir de recursos internos, produjimos material formativo sobre sesgos inconscientes dirigido a nuestros colaboradores/as que se ha lanzado en 2021.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Un firme compromiso con la equidad y la inclusión

Contribución al sector

Trabajamos para posicionarnos como una entidad con un enfoque diferencial de género que apuesta por la equidad e inclusión en nuestro país.

Por ello, Bancamía promueve activamente la equidad en diversos paneles y eventos nacionales e internacionales como Equals Access Coalition (Promoviendo la inclusión financiera digital de las mujeres), Colombian American Asociation (Inclusión Financiera de la Mujer Rural), o el III Encuentro Anual de los WEPs (Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, por sus siglas en inglés) de la ONU en Colombia, donde ratificamos nuestra intención de promover dichos principios en este país.

Este esfuerzo se ha visto reflejado con la obtención de galardones como Iconic Companies Creating a Better World for All (Compañías Icónicas que Crean un Mejor Mundo para Todos) otorgado por el Women Economic Forum (WEF) 2020, y en la sexta edición de los premios del Ranking PAR 2020 Aequales, donde recibimos el premio a la Mejor Pieza de Comunicación por la iniciativa Nosotros con Ellas, que evidencia el impacto que generan las microfinanzas en la lucha contra la pobreza y el empoderamiento económico de las microempresarias.

Durante la ceremonia de los premios WEF Global se reconocía la labor del banco "por el trabajo constante hacia la equidad de género, el impacto social y la transformación, componentes que han permitido reconocer la labor y ser ejemplo para Latinoamérica y el mundo [...] y por seguir forjando en las nuevas generaciones el deseo de vivir en una sociedad completamente justa e igualitaria".

"Premiamos a Bancamía por el trabajo constante hacia la equidad de género, el impacto social y la transformación, componentes que han permitido reconocer la labor y ser ejemplo para Latinoamérica y el mundo (...)"

Global Women Economic Forum Awards 2020

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: el desempeño de los emprendedores atendidos**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

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

Notas

Página **1**

1. Dane Colombia 2020.

< **Volver** a la página **1**

Página **2**

2. Bancamía. Estudio Mujer. Uso del tiempo y la carga de trabajo no remunerado tras la pandemia en actividades altamente feminizadas en el banco. Septiembre 2020.

< **Volver** a la página **2**

Inicio

•

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

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Perú
Financiera Confianza

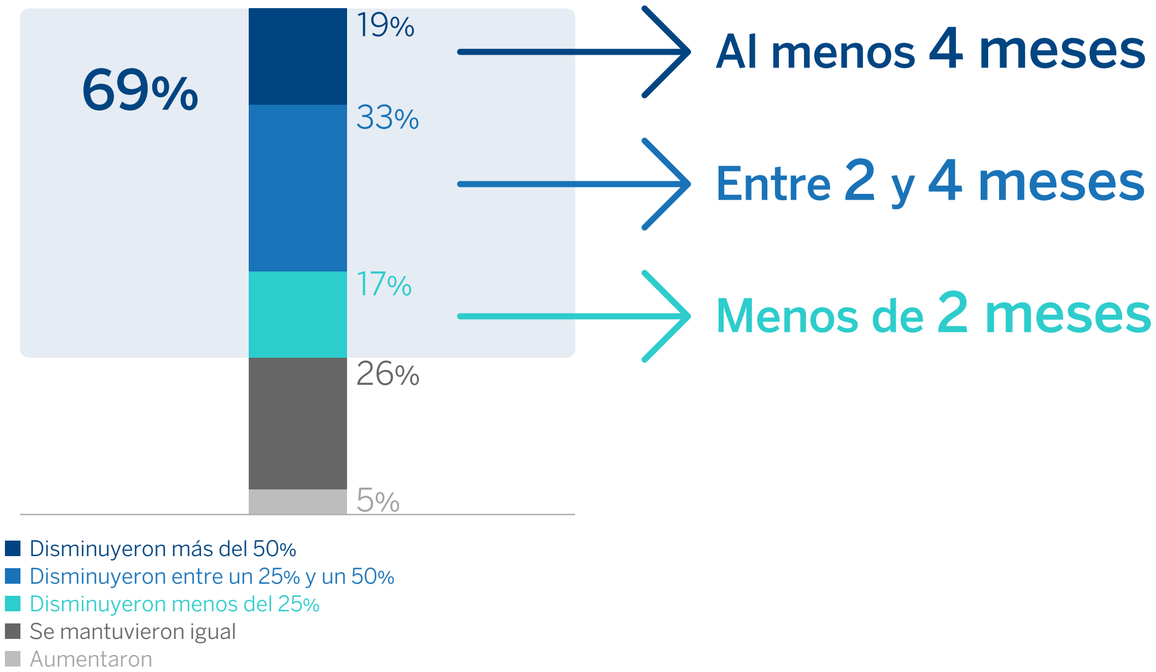
Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Severidad

Magnitud financiera del *shock* en el **negocio,** medido sobre las ventas del negocio e implicación en los ingresos del hogar

% de clientes abiertos, cuyas ventas disminuyeron

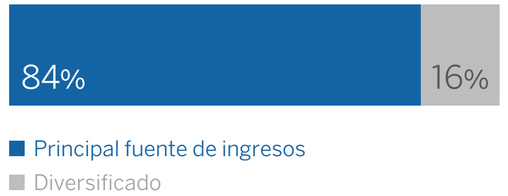
(de marzo a octubre de 2020)



% de caída en las ventas

(expresado en nº meses sobre un total de 8)





Los sectores que se dedican a bienes esenciales y en torno a la cadena alimenticia son los menos afectados

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Recuperación

Porcentaje de clientes con negocios cuyas ventas disminuyeron durante la pandemia, y que, al finalizar el año, logran recuperar sus ventas y excedentes del negocio a los niveles que registraban en la etapa pre-pandemia

39% de clientes recuperados

% de clientes cuyas ventas disminuyeron en periodo COVID (de marzo a octubre de 2020) **pero se recupera en octubre de 2020**



La mitad de los clientes espera recuperar sus ventas en menos de 6 meses

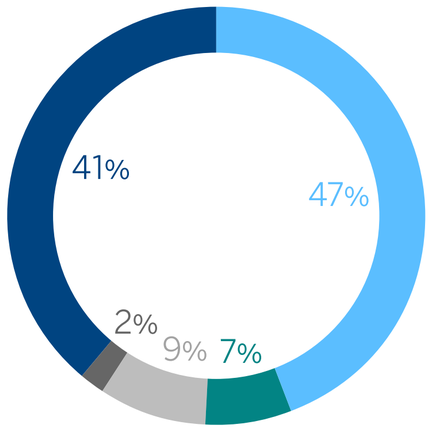
Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Resiliencia

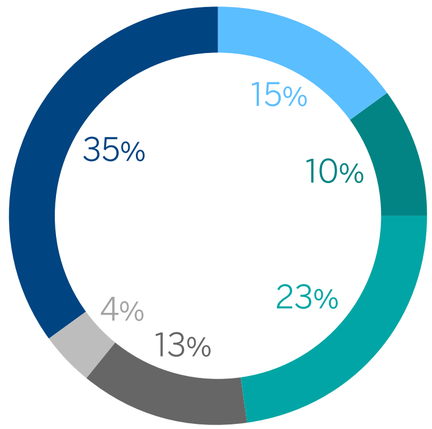
Capacidad de adaptarse a los distintos *shocks*, implementando medidas de mitigación que permitan mantener el negocio operativo

Medidas de mitigación

Medidas financieras



Medidas de adaptación



Casi todos emprenden alguna medida. La más relevante: uso de ahorros



Es necesario adoptar medidas y emprender actuaciones adecuadas que permitan afrontar una crisis como la que aún vivimos de forma que se minimicen sus efectos; con la calma justa, sin apresuramientos pero con firmeza

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Perú

Declaración de emergencia sanitaria nacional, con prórrogas trimestrales hasta la fecha

Declaración de estado de emergencia nacional, con prórrogas mensuales hasta la fecha

Desde el comienzo de la pandemia el Gobierno ha implementado medidas de diversa índole con el objetivo de mitigar las consecuencias sobre la economía.

En las páginas siguientes se muestran las principales medidas de contención y restricciones para la movilidad y actividad económica, así como las subvenciones del Gobierno y medidas de mitigación financiera adoptadas durante 2020.*

Denominación de las subvenciones y dotación económica
Durante 2020

Yo me quedo en casa	USD **210**
Bono independiente	USD **210**
Bono rural	USD **210**
Bono familiar universal	USD **210**

Ingreso medio de USD **210**

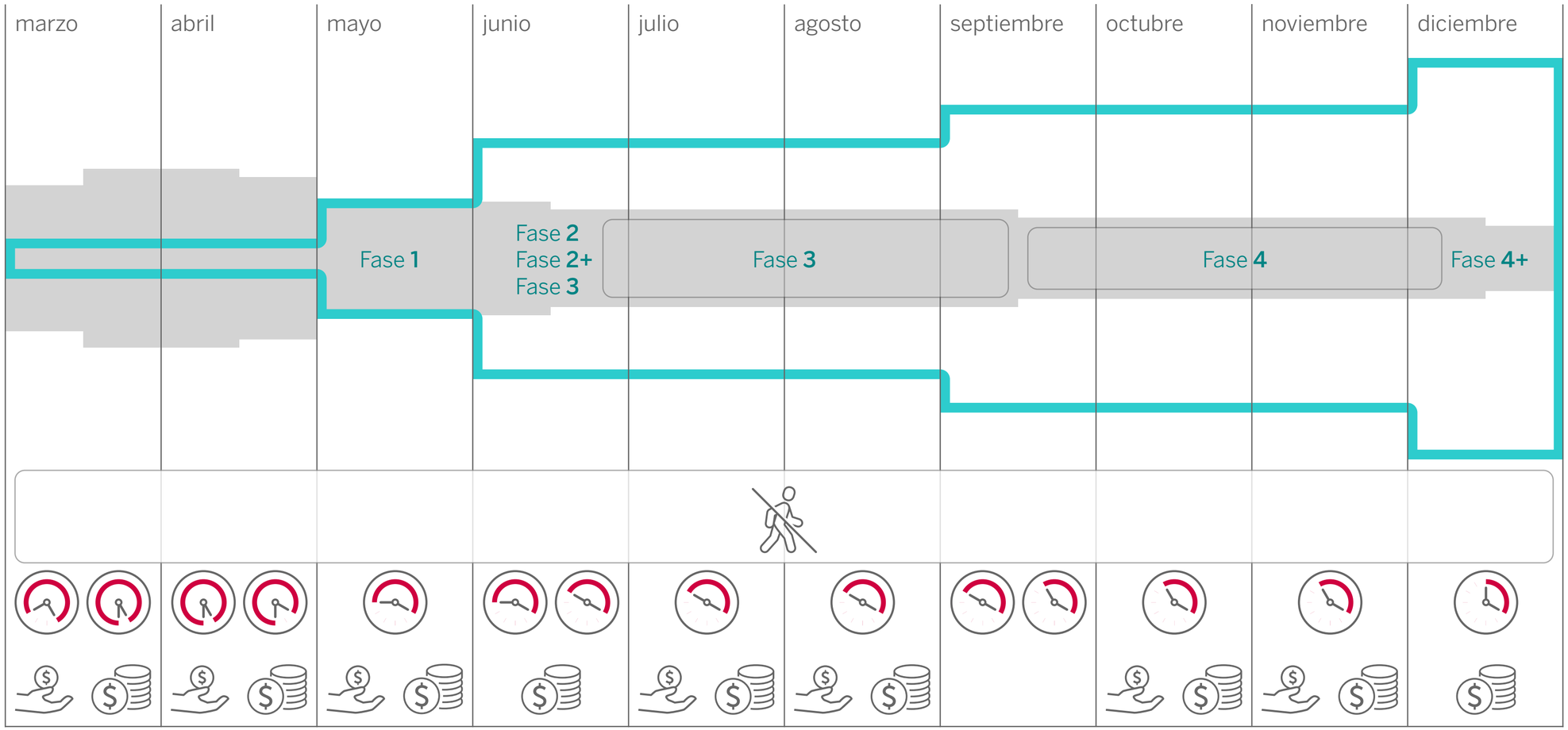
Casi **4** veces la canasta básica de alimentos



* La información presentada se ha elaborado según la normativa publicada entre el 1 de marzo y el 31 de diciembre de 2020.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Perú



Resumen gráfico de la evolución de las medidas.

Haz clic en la columna correspondiente a cada mes para conocerlas con mayor detalle.

Restricciones a la movilidad
De mayor a menor limitación

Restricciones a la movilidad en ese periodo

Franjas horarias de inmovilización

Restricciones a la actividad económica
De menor a mayor número de actividades permitidas

Subvenciones para personas vulnerables

Medidas de mitigación financiera

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Perú

Marzo

Inmovilización social obligatoria de 20.00 a 05.00 h.

Inmovilización social obligatoria de 18.00 a 05.00 h.

Sólo se permite la apertura de establecimientos comerciales de productos de primera necesidad, farmacias o bancos.

Se autoriza a los programas sociales *Pensión 65* y *Contigo* a efectuar transferencias monetarias adelantadas para los periodos de marzo-abril y mayo-junio.

• Primer pago del bono excepcional de *Yo me quedo en casa* de PEN 380 por cada familia vulnerable que se vea afectada durante el periodo de cuarentena.

• *Bono independiente:* bono de PEN 760 para trabajadores independientes.

• *Bono familiar universal* por un total de PEN 760, pagadero en dos veces, a favor de hogares en condiciones de pobreza y extrema pobreza.

• Medidas excepcionales de aplicación a los créditos como consecuencia del estado de emergencia. La moratoria masiva de extensión del crédito (sin evaluación de capacidad de pago) se realizará por un plazo máximo de seis meses.

• Medidas complementarias para las moratorias. Mientras dure el estado de emergencia, se suspende el conteo de días de atraso para los créditos que hayan presentado más de 15 días de atraso a 29.02.2020.

• Creación del Fondo de Apoyo Empresarial a la MYPE (FAE-MYPE) con PEN 300.000.000 que tiene por objeto garantizar los créditos para capital de trabajo otorgados a las MYPE, reestructurar y refinanciar sus deudas. Serán beneficiarios las MYPE que desarrollen actividades de producción, turismo, comercio y servicios conexos.

Abril

Inmovilización por sexos de lunes a sábado y restricción para todos los domingos.

Nuevo horario de toque de queda de 18.00 a 04.00 h.

Siguen vigentes las restricciones del mes anterior.

• Comienzo del segundo cobro del *Bono independiente* de PEN 380 .

• Aprobación del *Bono rural* de PEN 760 para ayudar a familias vulnerables del sector rural.

• Programa *Reactiva Perú:* PEN 30.000 millones. Garantía de hasta el 95% de los créditos con tasas favorables.

Financiamiento de la reposición de los fondos de capital de trabajo de las empresas que enfrentan pagos y obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios (cuantía y duración ampliadas en meses posteriores).

< **Volver** al cuadro resumen

Siguientes meses >

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Perú

Mayo

Inmovilización social obligatoria de 21.00 a 04.00 h.

Reanudación de actividades económicas en cuatro fases.

- Fase 1. Ampliación de actividades del sector servicios y comercio: venta de vestuario, calzado y electrodomésticos, útiles escolares y artículos de oficina con fines educativos y laborales. No está permitida la apertura de tiendas, sino que operan mediante servicio a domicilio.
- Las personas dedicadas a la cosmética y peluquerías podrán trabajar a domicilio.

- Inicio del pago de la segunda entrega de los PEN 380 del bono *Yo me quedo en casa* que completa los PEN 760 para cada familia.
- Primer pago del *Bono familiar universal.* PEN 380 a favor de hogares en condiciones de pobreza y extrema pobreza.
- Inicio del pago del *Bono rural.* PEN 760 para ayudar a familias vulnerables del sector rural.

- Creación del Procedimiento Acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) que permite a las empresas llegar a acuerdos con sus acreedores para proteger a la empresa, reprogramar sus obligaciones impagadas, evitar su insolvencia, la pérdida de negocios y fuentes de empleo.
- Suspensión hasta el 31.05.2020 de los días de atraso para aquellos créditos que a 29.02.2020 tenían más de 15 días de retraso.
- Medidas complementarias para las moratorias. La moratoria masiva se realizará por un plazo máximo de 12 meses de extensión del crédito para deudores minoristas y mediana empresa, y de seis meses para grandes empresas.

Junio

Inmovilización social obligatoria de 22.00 a 04.00 h.

- Fase 2: fabricación de calzado y actividades de impresión, entre otros.
- Ampliación de actividades económicas de la Fase 2: reapertura de centros comerciales.
- Fase 3: agricultura, manufactura, construcción, comercio, tiendas en general con aforo al 50%, restaurantes (excepto bares) aforo al 40%, servicios de limpieza, mantenimiento de edificios y jardines, reparación de computadoras, equipos de comunicación y electrónica, mudanzas, transporte terrestre de personas, servicios de contabilidad, auditoría y consultoría sobre dirección y gestión empresarial, entre otras.

- Creación del Fondo de Apoyo Empresarial a la MYPE del Sector Turismo que garantiza los créditos para capital de trabajo de las MYPE que realizan actividades de establecimientos de hospedaje, y producción y comercialización de artesanías, entre otros. PEN 500.000.000.

Julio

Inmovilización social obligatoria de 22.00 a 04.00 h.

Siguen vigentes las restricciones establecidas en la Fase 3.

- Medidas complementarias para las moratorias. Suspensión del conteo de los días de atraso hasta el 31.07.2020 para los créditos con retrasos de más de 15 días a 29.02.2020.

- Se crea el Programa de Garantía del Gobierno Nacional para el Financiamiento Agrario Empresarial (FAE-AGRO) para garantizar los créditos para capital de trabajo de los agricultores que realicen agricultura familiar hasta por la suma de PEN 2.000.000.000. Cubre los créditos en moneda nacional que sean colocados por las Empresas del Sistema Financiero (ESF) y las Cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público que se encuentren en el Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (COOPAC). Hasta 31 de diciembre de 2020.

< **Volver** al cuadro resumen

Siguientes meses >

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Perú

Agosto

- Inmovilización social obligatoria de 22.00 a 04.00 h.
- Siguen vigentes las restricciones establecidas en la Fase 3.
- • Segundo pago del *Bono familiar universal* de PEN 380, a favor de hogares en condiciones de pobreza y extrema pobreza.
- • Medidas complementarias para las moratorias. Suspensión del conteo de los días de atraso hasta el 31.07.2020 para los créditos con retrasos de más de 15 días a 29.02.2020.

Septiembre

- Inmovilización social obligatoria de 23.00 a 04.00 h.
- • Fase 4: Tiendas, en general, al 60% de aforo; restaurantes 50% de aforo; transporte aéreo, servicios de arte, entretenimiento y esparcimiento, entre otros.

Octubre · Noviembre

- Inmovilización social obligatoria de 23.00 a 04.00 h.
- Siguen vigentes las restricciones establecidas en la Fase 4.
- • Segundo *Bono familiar universal* de PEN 760. Se entrega a partir del 10 de octubre para hogares en condición de pobreza y pobreza extrema.
- • Reprogramación y congelamiento de deudas. El plazo máximo de reprogramación es de 36 meses, incluyendo periodos de gracia para créditos al consumo, vehiculares, personal hipotecario y MIPYME.

Diciembre

- Inmovilización social obligatoria de 00.00 a 04.00 h.
- • Ampliación de Fase 4: teatros, cines, gimnasios y casinos reinician sus actividades con su aforo al 40%. Restaurantes, pubs y discotecas al 60% o 70% de aforo.
- • Extensión FAE turismo hasta 30 de junio de 2021.
- • Extensión FAE-AGRO: las líneas de cobertura de riesgo crediticio pueden ser otorgadas hasta el 30 de junio de 2021 y la vigencia de esta cobertura otorgada no puede exceder del 30 de junio de 2022.

< **Volver** al cuadro resumen

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· **Resumen ejecutivo**
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

El desempeño de nuestros emprendedores. **El efecto de la COVID-19**

Resumen ejecutivo

El impacto de la crisis ha sido significativo en los microempresarios, en sus empresas y en sus hogares, confirmando su fragilidad financiera.

- **En sus negocios:** El 69% de los clientes ha visto reducidos sus ingresos y, de éstos, el 28% a más de la mitad, lo que contrasta con una caída del PIB del 11% en 2020.
- **En sus hogares:** El 41% ha visto totalmente afectada su capacidad de ahorro, aunque este efecto se ha mitigado de julio a noviembre (mejorando 15 p.p.). Este dato implica un alto impacto en la economía de los hogares, ya que la base de clientes es principalmente ahorradora (el 94% tiene perfil ahorrador).[1]

Sin embargo, destaca su capacidad de recuperación: un 39% de los emprendedores ha sido capaz de recuperarse en los últimos meses.[2]

El 69% de nuestros clientes ha visto reducidos sus ingresos y el 41% ha visto totalmente afectada su capacidad de ahorro

Nuestros emprendedores han tomado medidas efectivas para hacer frente a la pandemia

- **En sus negocios:** La diversificación del negocio (bodegas y tiendas de abarrotes) y el cambio de actividad han sido las medidas más relevantes, seguidas por las entregas a domicilio (sobre todo en hostelería). Estas medidas han aumentado a medida que se alarga la crisis, lo que sugiere que tienen capacidad de adaptación. De hecho la diversificación o cambio de actividad es la medida más solicitada para recuperarse (el 51% decide adaptarse).
- **En sus finanzas:** Aunque generalmente han utilizado sus ahorros como el principal mecanismo de financiación, hemos visto que ha disminuido su dependencia de ellos, recurriendo a otros mecanismos financieros como pedir un préstamo o solicitar apoyo familiar.
- **Aprendizaje sobre la digitalización:** Se observa que tienen dificultades tanto en el acceso (ej. conectividad) como en el uso (ej. formación) de Internet y herramientas digitales.
En consecuencia, las medidas de digitalización (uso de WhatsApp o de la web para la venta de productos) tienden a ser utilizadas por clientes con mayor nivel educativo y poder adquisitivo, así como por jóvenes.

Nuestros clientes han percibido un valor añadido en las soluciones financieras ofrecidas

- El 60% se ha beneficiado de soluciones financieras y el 31% considera que éstas le han permitido seguir operando o cubrir los gastos del hogar.
- Los negocios más afectados han recibido mayor número de soluciones financieras.

Nuestros emprendedores han demostrado flexibilidad y perseverancia para seguir adelante durante todos estos meses, adaptando sus negocios, reinventándose en muchos casos, con esfuerzos dignos de elogio y admiración

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· **Resumen ejecutivo**
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Resumen ejecutivo

La reactivación, rápida y sesgada por las actividades menos afectadas

- En 2020 más de 139 mil emprendedores renovaron su crédito y 78 mil solicitaron créditos nuevos.[3] Se ha observado que estos últimos han procurado una mayor reactivación en colmados (bodegas) y en la cadena agropecuaria —o bien muchos emprendedores migraron hacia estas actividades— aunque, a partir de octubre, se reactivaron casi todos los sectores volviendo a cierta normalidad.

- Así, se ha logrado mantener un crecimiento positivo en los indicadores financieros de nuestros emprendedores, pues quien ha pedido un crédito, se ha visto en una situación económica relativamente mejor, a pesar de que las ventas de sus negocios han crecido a un ritmo inferior (un 18% frente a un 23% en 2019).

A pesar de que las ventas de nuestros emprendedores han crecido a un ritmo inferior al de 2019, éstos han logrado mantener un crecimiento positivo en sus indicadores financieros

Este conocimiento nos ha permitido en Financiera Confianza adaptar nuestras políticas y revisar prioridades con las distintas áreas de negocio (comercial y riesgos), así como poner en práctica medidas sencillas para agilizar la atención no-presencial (ej. registro de datos de contacto de cada cliente).

En este momento, la labor de apoyo de Financiera Confianza para la recuperación de los segmentos en vulnerabilidad es más necesaria que nunca. Para eso, debemos adaptarnos a los retos de este nuevo entorno y convertirlos en oportunidades, tal y como han hecho nuestros emprendedores, que han demostrado flexibilidad y perseverancia para seguir adelante durante todos estos meses, adaptando sus negocios, reinventándose en muchos casos, con esfuerzos dignos de elogio y admiración.

Dos clientes con una empresa de reciclaje, *Imaginarios Perú*

"Imaginarios Perú es una empresa de artistas plásticos que se dedica a la elaboración de productos con materiales reciclados. A la tercera semana de cuarentena iniciamos una campaña de elaboración de protectores faciales con material reciclado con la idea de llegar a los vecinos para evitar el riesgo de contagio. Indagamos sobre las normas y diseñamos un producto más seguro para mitigar un poco el riesgo."

Durante el periodo de aislamiento social, Lola se percató de dos necesidades de las familias de su distrito: contar con una canasta básica de alimentación y protegerse del contagio de la COVID-19 (la población expuesta a ella por sus actividades). Por ello, junto a Máximo (uno de los dos emprendedores) trabajó en dos campañas solidarias:

- *La venta de bandejas de piqueos[4] hechas con material reciclado. Con lo recolectado se han donado canastas de víveres de primera necesidad.*

- *Venta de protectores faciales con material reciclado para destinar lo recaudado a fabricar y entregar de manera gratuita protectores a las familias más necesitadas.*

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· **Introducción**
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Perú se encuentra entre los países de la Región más afectados por la COVID-19, en términos del tamaño de su población. El fuerte peso del empleo informal[5] ha sido un factor que ha impulsado estos efectos. La crisis, que todavía no termina, ya tiene un impacto significativo en las personas más vulnerables,[6] con incremento del desempleo en estos segmentos y aumento de la desigualdad.

El sistema microfinanciero peruano es uno de los más desarrollados del mundo. De acuerdo con Microscopio Global 2020[7] Perú ocupó el segundo lugar en el *ranking* de inclusión financiera, destacando el compromiso del Estado para facilitar el uso de cuentas básicas y el dinero electrónico durante la crisis COVID-19. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) también ha implementado un programa de transferencia de fondos de emergencia llamado Bono Familiar Universal.

Sin embargo, este contexto regulatorio favorable no implica que la industria no tenga ya grandes retos que afrontar: el nivel de inclusión financiera de Perú sigue siendo bajo y con problemas de acceso a los servicios financieros. Sólo un 47% de la población adulta tiene una cuenta en una institución financiera y únicamente el 39% ha pedido un préstamo en el último año.[8] En número de depositantes, Perú también se encuentra rezagado, ya que sólo un 42% de la población tiene abierta una cuenta de depósito. El terreno montañoso y remoto también significa que el acceso a internet es irregular o inexistente en muchas áreas. El acceso a efectivo en algunas de las zonas más remotas es un desafío incluso en condiciones normales, siendo a menudo el Banco de la Nación el único punto de acceso. Esto sin contar con que muchas áreas todavía carecen de agua y alcantarillado y de carreteras pavimentadas o mantenidas.

Anotaciones sobre la pandemia. Medidas nacionales y severidad de la pandemia

El gobierno del Perú realizó el cierre estricto, temprano y prolongado de la actividad local que contó con una calificación de 96,3/100 en el índice de rigor de Oxford, una de las más estrictas del mundo. El bloqueo nacional estuvo en vigor desde el 16 de marzo hasta el 30 de junio, aunque a finales de mayo se empezaron a flexibilizar las medidas. Dicho bloqueo fue reemplazado en julio por cierres regionales de puntos calientes y toque de queda a partir de las 22.00 h. Algunas autoridades locales han impuesto medidas aún más estrictas que el gobierno central. Dadas las limitaciones del sistema de salud, es probable que las tasas de infección en las zonas rurales hayan sido mucho más altas que de lo que se tiene constancia.

En un entorno de mayor incertidumbre, el emprendimiento se presenta como una oportunidad en la que el acceso a recursos financieros es la primera herramienta. La inclusión financiera —en su sentido más amplio— es ahora más importante que nunca.

La magnitud del *shock* —tanto económico como social— generado por la COVID-19 es indiscutible. A partir de marzo se pusieron en marcha diversas iniciativas para acompañar a los colaboradores y emprendedores en situación de vulnerabilidad en este contexto (ver 'Nuestra respuesta a la COVID-19' para más detalle). Conocer el impacto de la COVID-19 sobre los hogares vulnerables resultaba esencial. Para ello, se llevaron a cabo dos tipos de encuestas, una en julio-octubre y otra en noviembre con el objetivo de analizar:[9]

- El impacto de la crisis COVID-19 en sus negocios y hogares;
- Las medidas que han tomado para superar la crisis;
- Su grado de satisfacción con las soluciones financieras ofrecidas por las entidades del Grupo FMBBVA; y
- Su capacidad de recuperación.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· **Introducción**
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Estos resultados se presentan a continuación, ofreciendo una visión de conjunto del impacto de la crisis sobre los emprendedores y complementándose con el análisis del desempeño de los clientes de ahorro y crédito atendidos a lo largo de 2020 (mediante renovaciones o reestructuraciones). En ese sentido, Financiera Confianza brindó apoyo al gobierno para distribuir el Bono Familiar Universal a la población beneficiaria. Su amplia cobertura geográfica, con 70 sucursales y 171 subagentes bancarios, contribuyeron a ofrecer una atención indispensable en todas las zonas del país.

La amplia cobertura geográfica de Financiera Confianza (70 sucursales y 171 subagentes bancarios) han permitido ofrecer una atención indispensable en todo el país

Detalle de las encuestas COVID-19

Se llevaron a cabo 8.227 encuestas en dos momentos diferenciados y con objetivos diferentes. En julio-octubre, para conocer el nivel de afectación —analizándose tanto el cliente de crédito individual (PYME) como el grupal (PDM)—, y en noviembre de 2020, para estudiar la recuperación (PYME sólo).

Todas las encuestas fueron efectuadas por los asesores de crédito. Su diseño es similar al de las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA que operan en otros países. Dada la situación de crisis, que dificultó el contacto con el cliente, la primera encuesta fue ligeramente distinta entre países, mientras que la segunda era homogénea y se coordinó centralizadamente por la FMBBVA, lo que ha permitido obtener resultados comparables entre distintas geografías y segmentos. Donde ha sido viable, se ha hecho una comparación entre la primera y segunda encuesta (PYME).

La encuesta de afectación PDM es la única que tuvo un diseño totalmente ad-hoc. Se entrevistó a las presidentas de los grupos para asegurar una mayor calidad en las respuestas, y se hizo el análisis por grupos (no por individuos).

Las muestras son representativas del total de clientes y si no es así, se especifica.

Encuesta COVID 1: Afectación (PYME)	
Número de encuestas	3.118
Fecha de lanzamiento/cierre	23 jul./10 ago.
Margen de error/confiabilidad	4%/99%
Encuesta COVID 1: Afectación (PDM)	
Número de encuestas	426
Fecha de lanzamiento/cierre	6/14 oct.
Margen de error/confiabilidad	5%/95%
Encuesta COVID 2: Recuperación	
Número de encuestas	4.683
Fecha de lanzamiento/cierre	10 nov./21 nov.
Margen de error/confiabilidad	4%/99%

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· **Introducción**
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Financiera Confianza

Es una entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA en Perú[10] y una institución líder en el sector microfinanciero del país. Su misión es construir oportunidades para las familias de escasos recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida al facilitarles el acceso a productos y servicios financieros destinados a impulsar sus actividades productivas.

Financiera Confianza, con casi 30 años atendiendo a emprendedoras y emprendedores del Perú, cuenta con una amplia experiencia en el sector microfinanciero. Durante 2020 logró incluir a 23.410 personas en el sistema financiero. Además, sus 203 puntos de atención[11] distribuidos a lo largo de todo el Perú le garantizan un alcance a nivel nacional.

Al cierre de 2020, la cartera de Financiera Confianza alcanzó las 683.166 personas, que provienen del 72% de los distritos del país.[12] Nuestra cartera está principalmente conformada por mujeres de los segmentos más vulnerables del país (el 54,1% de nuestro activo son mujeres). Además tenemos una importante presencia en el sector rural (un 29,3% de nuestra cartera del activo).

Principales magnitudes

Clientes totales	**683.166**
Número de desembolsos en 2020	287.471
Personas que han recibido educación financiera	45.870
Cartera bruta (USD)	**572.528.825**
Desembolso medio en 2020 (USD)	1.958
Monto desembolsado en 2020 (USD)	**562.771.460**
Recursos administrados de clientes (USD)	373.824.965
Número de oficinas	203
Número de empleados	2.302

Tipo de cambio (PEN/USD): 3,62

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Los emprendedores de Financiera Confianza**
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Los emprendedores de Financiera Confianza

Los emprendedores de Financiera Confianza

Los más de 250 mil emprendedores financiados están, en su mayoría, en situación de vulnerabilidad económica. Generan unos excedentes mensuales promedio para cada miembro del hogar de USD 234, lo que supone unas cuatro veces la canasta mensual básica de alimentos en áreas urbanas y algo más de dos veces la canasta de bienes y servicios básicos (línea de pobreza urbana).

USD 1.011
Desembolso medio de los clientes nuevos 2020

3
Tamaño del hogar de los clientes nuevos 2020

Los más de 250 mil emprendedores financiados por Financiera Confianza se encuentran, en su mayoría, en situación de vulnerabilidad económica

Clientes nuevos 2020		Total emprendedores 2020
78.267	Clientes de crédito	253.489
78%	Vulnerabilidad	72%
58%	Mujer	54%
22%	Rural	20%
11%	Educación primaria a lo sumo	16%
43%	Jóvenes (< 30 años)	28%
5%	Mayores (> 60 años)	9%

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Los emprendedores de Financiera Confianza**
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Los emprendedores de Financiera Confianza

Cómo calculamos la vulnerabilidad económica

Precio de la canasta básica

Zonas rurales USD **44** (PEN 161)

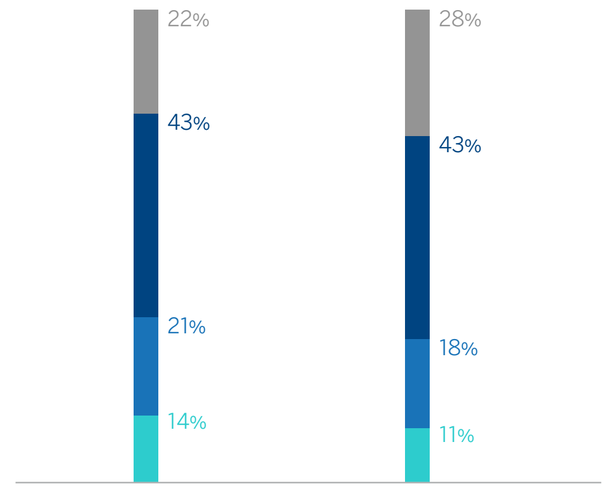


Zonas urbanas USD **55** (PEN 199)

Mediante este cálculo, podemos diferenciar a la población en cuatro grupos según su condición económica. Se considera que están en situación de extrema pobreza (asumiendo que los ingresos del hagar estén compuestos únicamente por la microempresa financiada) aquellos emprendedores cuyos negocios no lleguen a generar ingresos suficientes para adquirir la canasta básica. Se consideran económicamente pobres quienes puedan comprar la canasta básica, pero no logran pagar ciertos bienes y servicios, vestuario y vivienda. El precio de este último conjunto de bienes está representado por la línea de pobreza que en el caso de Perú, asciende a USD 73 (PEN 265) en zonas rurales y a USD 106 (PEN 384) en zonas urbanas (INEI).

La categoría en la que se encuentra el mayor porcentaje de clientes es la formada por personas vulnerables. Se trata de emprendedores que, aun no siendo pobres, tienen una elevada volatilidad de ingresos y cualquier imprevisto podría hacerles caer de nuevo en la pobreza. El límite para entrar en esta clasificación es que sus excedentes per cápita se encuentren por debajo de tres veces la línea de pobreza. Así, el 72% de los clientes de crédito se encuentra bajo esta franja.

1 **Vulnerabilidad económica**
Clientes nuevos y total 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Los emprendedores de Financiera Confianza**
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Los emprendedores de Financiera Confianza

Financiera Confianza atiende a dos tipos de emprendedores: emprendedores PYME (84% del total de clientes) son aquellos que tienen negocios más establecidos y se financian con créditos individuales, seguros y ahorro; y emprendedoras más incipientes, de banca grupal, que emprenden mediante un crédito solidario bajo el nombre Palabra de Mujer (16% del total de clientes).

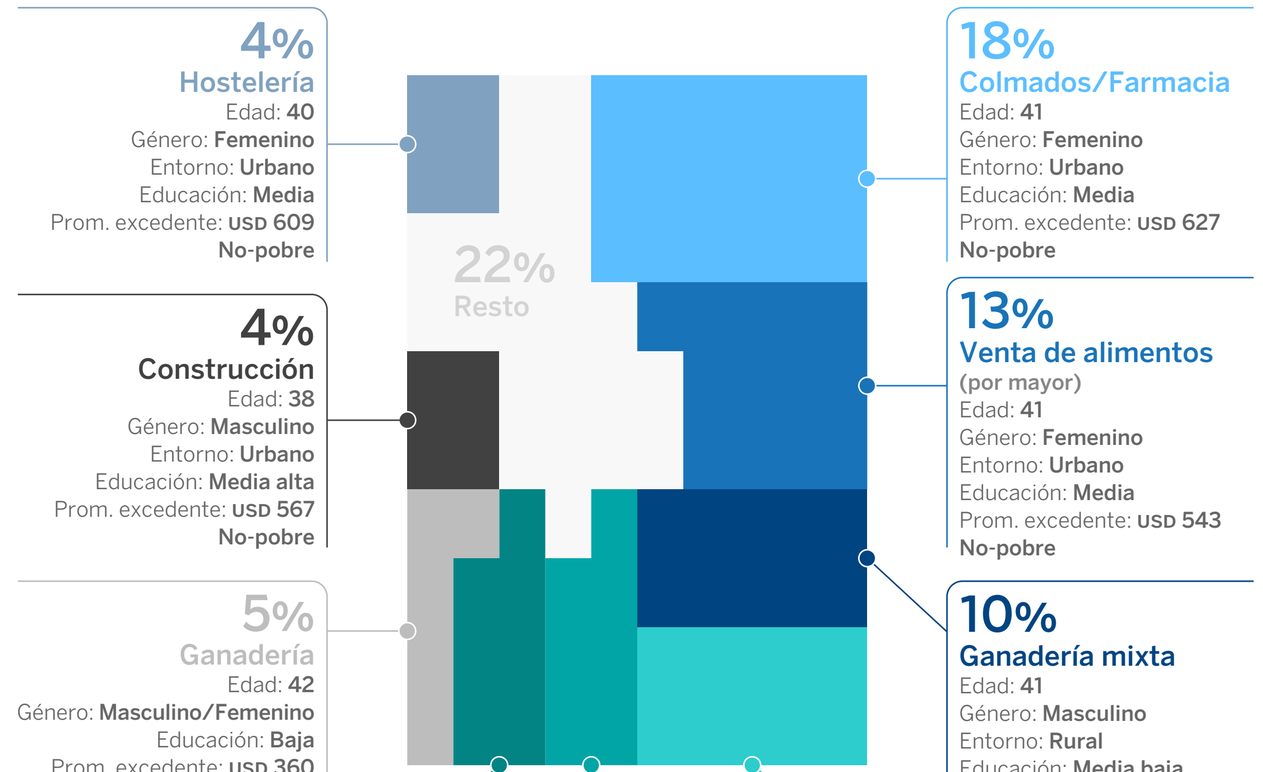
Nuestro emprendedor PYME

Financiera Confianza da servicio a un amplio rango de actividades microempresariales, pero destaca el sector comercio (45% del total) y agropecuario (22%), seguido por servicios (22%). La actividad agropecuaria se distribuye entre ganadería mixta[13] (10%), ganadería pura (5%) y cultivos (7%). Los cultivos y la ganadería los desarrollan hombres jóvenes y de edad media en zonas rurales, con unos ingresos relativamente bajos para un 40% de ellos. Ganadería, con un perfil económico similar (excedente mensual de USD 360), tiene una distribución más equitativa entre hombres y mujeres jóvenes.

Otra actividad relevante entre los emprendedores es la de colmados/*mini-markets* (18% del total), que desarrollan en un entorno urbano y con un nivel económico relativamente más alto (unos excedentes mensuales de USD 627). La venta de alimentos al por mayor (13% del total) tiene idéntico perfil.

Finalmente, destaca[14] el transporte (7%) y construcción (5%), actividades minoritarias que se ubican en un entorno urbano, lideradas por hombres de edad media y mayores con niveles de educación superiores a la media.

2 Perfil de nuestros emprendedores en las actividades más representativas
Total clientes encuestados de crédito



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Los emprendedores de Financiera Confianza**
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Los emprendedores de Financiera Confianza

Nuestra emprendedora incipiente de *Palabra de Mujer*

Financiera Confianza atiende a un grupo mujeres emprendedoras incipientes mediante un crédito individual con garantía solidaria *Palabra de Mujer* (PDM). El 97% de ellas se encuentra en situación de vulnerabilidad: sus negocios generan USD 218 mensuales, frente a los USD 572 de los de PYME.

La metodología de este crédito consiste en otorgar financiamiento (PEN 300 a 7.000/ USD 913 a 2.114 a cada una) a un grupo de mujeres emprendedoras de confianza que se unen para potenciar sus emprendimientos. El contacto grupal y la asociatividad, al generar redes de apoyo, empodera a las mujeres. Asimismo, la metodología crediticia las incentiva a ahorrar en una cuenta mancomunada que se complementa con capacitación en temas de educación financiera, gestión de negocios y habilidades blandas con enfoque de género.

De media, los grupos están compuestos por 10 mujeres, operan en entornos mayormente urbanos y cuentan con un promedio de edad de 35 años. Cabe destacar que son más jóvenes que el resto de emprendedoras que atiende Financiera Confianza: el 43% de las emprendedoras PDM tiene entre 18 y 30 años frente al 26% de emprendedoras PYME (crédito individual) y tienen una mayor carga familiar (sus hogares están conformados por cuatro miembros del hogar frente a un promedio de tres en PYME).

Un 81% de ellas se dedica principalmente al comercio (colmados y venta de alimentos al por mayor) y servicios (servicio doméstico), donde el nivel de ventas es la cuarta parte del de nuestros clientes PYME.

Los grupos de 8 a 13 integrantes (68%) se dedican en su mayoría a actividades relacionadas con la alimentación, desde la producción hasta el comercio. El sector de servicios tiene mayor relevancia entre los grupos de 14 o más integrantes. Mientras que los grupos pequeños, de dos a siete integrantes, se dedican mayoritariamente al sector agropecuario (el 4% de las emprendedoras).

Las emprendedoras PDM son las más vulnerables: sus negocios generan USD 218 mensuales, frente a los USD 572 de los de PYME

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Las restricciones de movilidad y distintas medidas adoptadas por el gobierno a lo largo de la pandemia han afectado a los ingresos de la mayoría de las personas, particularmente en los segmentos vulnerables que dependen de negocios informales para su sustento. Para ampliar el conocimiento de esta situación en más detalle, se realizaron dos encuestas, profundizando así sobre la magnitud del impacto en los ingresos de los negocios y hogares.

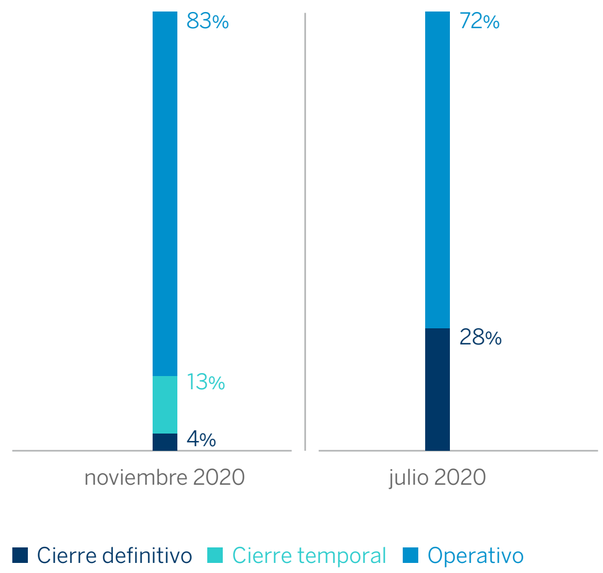
Impacto de la COVID-19 en sus negocios

Apertura y caída de las ventas. A pesar de las restricciones de movilidad, en Julio 2020 el 72% de los emprendedores de Financiera Confianza estaba operativo (frente a un 53% de media en los demás países del *footprint*[15]). En ese momento ya se habían levantado muchas restricciones de movilidad en línea con el Plan de Reactivación Económica, aunque esto también pudo haberse debido al alto grado de informalidad de estos emprendedores.[16] Frente a su nivel de vulnerabilidad económica y dada la precariedad de sus negocios, se vieron en la necesidad de buscar alternativas para generar ingresos, independientemente de las restricciones estatales.

En noviembre, un 83% de los negocios estaba operativo, denotando una mayor reactivación. Un 4% había cerrado definitivamente.

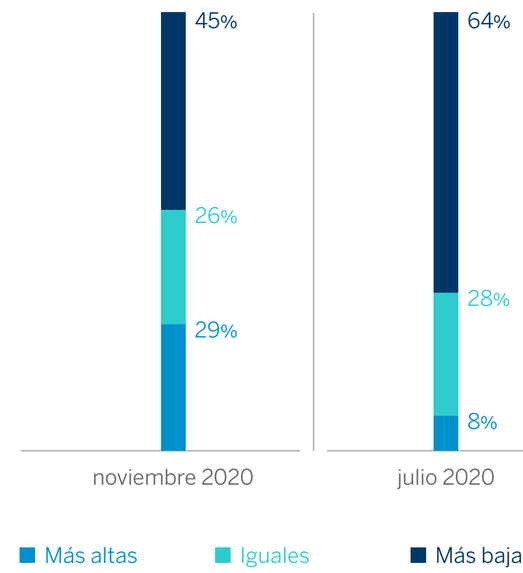
3 Funcionamiento del negocio

Total clientes encuestados.
Julio y noviembre 2020



4 Afectación de las ventas

Total clientes encuestados con negocios abiertos.
Julio y noviembre 2020



Para aquellos que si estaban operativos, tanto en julio como en noviembre, la mitad (65% en julio; 45% en noviembre) ha tenido ventas más bajas que pre-pandemia (hace un año/unos meses).

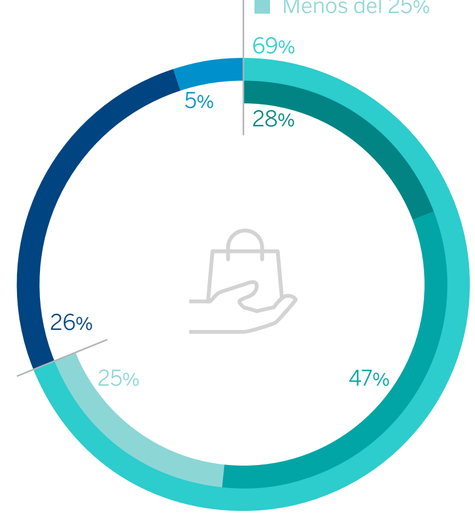
Perú es de los países el Grupo FMBBVA donde ha habido menos cierre de negocios pero la actividad —informal principalmente— se ha visto igualmente impactada. El grado de afectación viene determinado principalmente por el tipo de actividad en el que opera el emprendedor, en segunda medida por el entorno en el que opera (menor nivel de contagios en zonas menos pobladas y rurales) y por el nivel de ingresos.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Disminución acumulada.
En el periodo COVID-19 de marzo a noviembre, el 69% de los negocios que se mantenían operativos había disminuido sus ingresos, y el 28% de éstos estaba percibiendo menos de la mitad (respecto a los meses anteriores a la pandemia). Es decir, uno de cada cuatro emprendedores había perdido, al menos, seis meses de ingresos en el año.

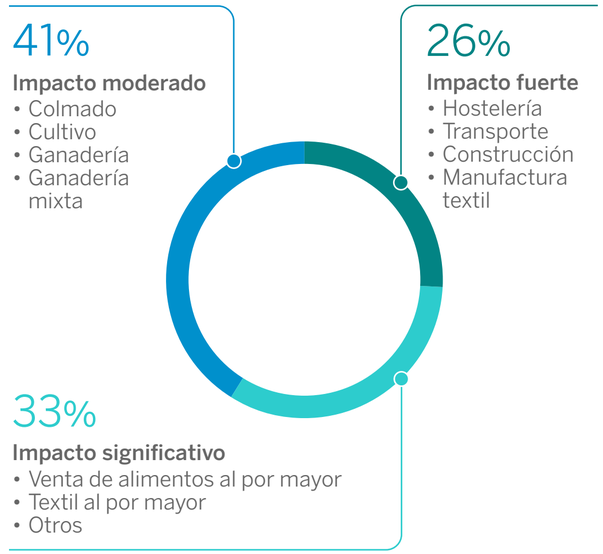
5 **Caída en ventas durante el período COVID-19**
Total de clientes encuestados a noviembre, con negocios abiertos, que presentan una variación en las ventas durante el período de marzo a noviembre 2020



Perfiles afectados

Aquellos negocios enfocados hacia productos de primera necesidad como, por ejemplo, supermercados/colmados, elaboración de productos alimenticios y agricultura, se han visto menos afectados, con un menor cierre o disminución de ventas. El sector servicios fue el más afectado en cuanto a funcionamiento, resaltando las actividades relacionadas con el turismo (hoteles, restaurantes y transporte). Se crean así tres categorías de negocios según el nivel de afectación: con un impacto fuerte, significativo y moderado, en línea con lo que se observa a nivel regional.[17]

6 **Agrupación de sectores por nivel de afectación de la pandemia**
Total clientes encuestados a noviembre



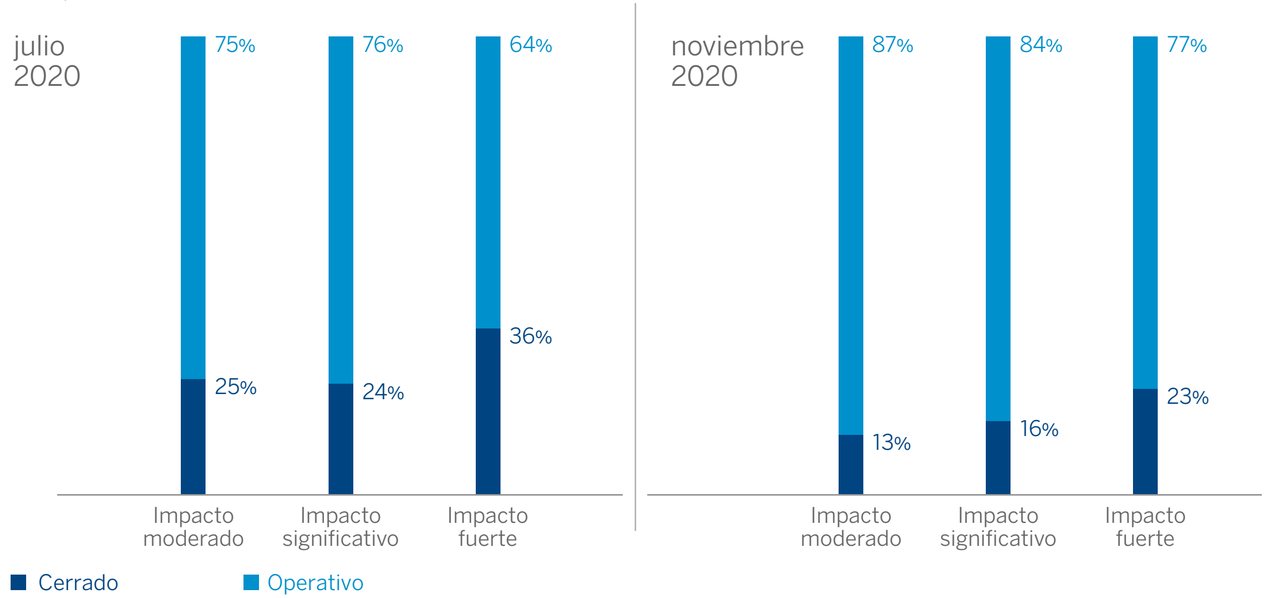
Uno de cada cuatro emprendedores ha perdido más de seis meses de ingresos en el periodo acumulado desde el inicio de la pandemia

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

La localización geográfica también es un factor determinante para la operatividad de los negocios, pues la densidad de población implica mayores posibilidades de contagio. Así, en zonas rurales dispersas se observa una menor afectación que en zonas urbanas con un impacto moderado (54% frente a 37%) . En términos de actividad, por ejemplo, la zona sur del país es donde se ha producido un porcentaje superior de cierre de negocios (24%) debido a una mayor presencia del sector de servicios (hostelería).

7 Funcionamiento del negocio
Total clientes encuestados julio y noviembre 2020



El sector agropecuario fue sometido a menos restricciones en la pandemia y, por ello, fue el de mejor funcionamiento; mientras que el sector servicios fue el más afectado, en particular, las actividades transporte y hostelería

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

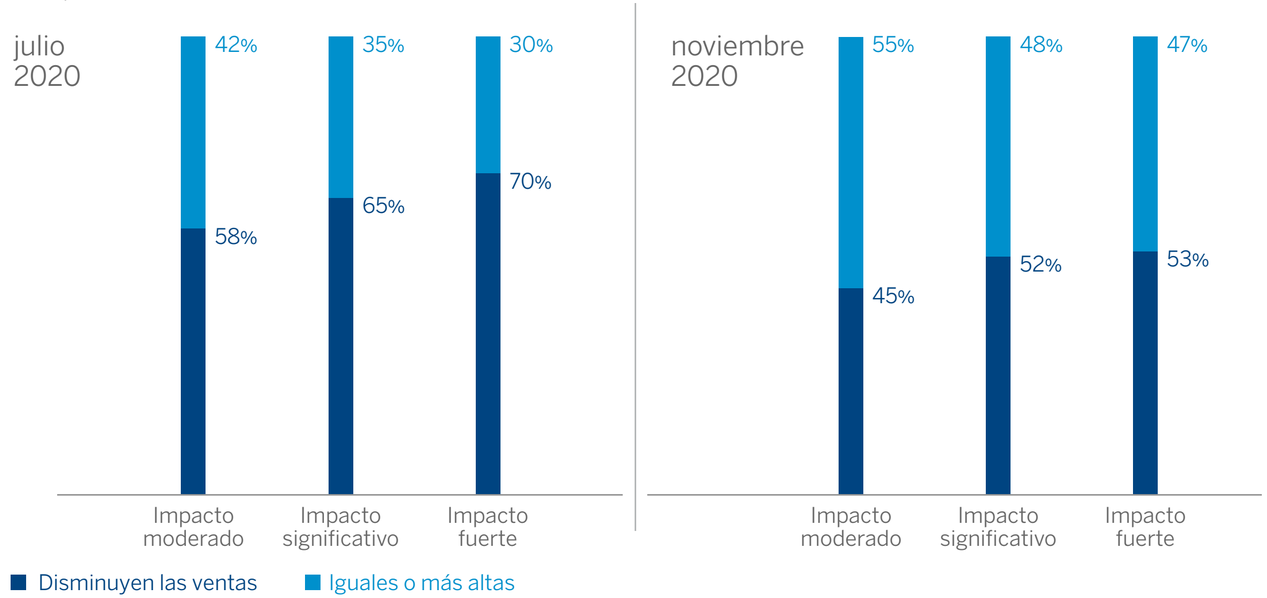
Principales barreras

El 89% de los emprendedores dice haberse enfrentado a algún tipo de barrera en estos meses de crisis. Destacan las barreras en el aspecto personal, como el temor al contagio, especialmente entre las personas de mayor edad. La segunda barrera a las que se han enfrentado los emprendedores han sido las restricciones gubernamentales. De hecho, los emprendedores rurales señalan que han sufrido significativas restricciones de aprovisionamiento y entrega de productos (compra, venta, entrega) así como aquellos dedicados a actividades ligadas al turismo.

En tercera posición se encuentran las dificultades de liquidez, tanto del consumidor de los productos del empresario (ej. en comercio textil los productos dejaron de ser de interés) como la liquidez del negocio en sí (necesidad de comprar insumos).

Por último, siguen persistiendo algunos problemas de adaptación del negocio a la 'nueva normalidad', como la limitada o nula conexión a internet en algunas zonas que dificultan o limita la conversión a la venta de sus productos por medios digitales u otras barreras que impiden la implementación de las entregas a domicilio.

8 **Disminución en ventas**
Total clientes encuestados julio y noviembre 2020



9 de cada 10 emprendedores se han enfrentado a barreras durante la crisis. Las principales barreras han sido el temor al contagio, las restricciones de aprovisionamiento y entrega de productos y las dificultades de liquidez

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Recuperación

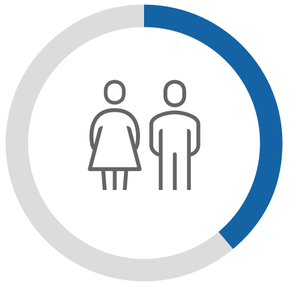
La reactivación económica de los emprendedores ha sido evidente, tanto en términos de reapertura como de aumento de los ingresos. Además, un 39% de los emprendedores que habían disminuido sus ingresos en marzo-octubre los recuperaron en noviembre, igualando e, incluso, aumentando las ventas pre-crisis. Esta cifra es una de las más altas del *footprint*[18] (con un promedio del 32%). Destaca en este sentido la hostelería, especialmente en la Sierra Norte, gracias a la entrega a domicilio (ver 'Medidas de Adaptación' más adelante).

Las expectativas de recuperación de los clientes son positivas: el 53% dijo que podría recuperar su nivel de ventas en menos de seis meses.

El camino de la recuperación y el progreso varía por segmentos, aunque se observa que una gran mayoría de los emprendedores (el 51%) planea adaptar su negocio y un cuarto aproximadamente (22%) solicitará un crédito para recuperarse. Las medidas futuras están enfocadas, en una mayor proporción, hacia los jóvenes y hacia las actividades más impactadas durante la pandemia.

9 **Recuperación en ventas**

Total clientes encuestados que disminuyen ventas en el periodo acumulado (marzo–noviembre 2020) y las aumentan o vuelven a igualar en noviembre

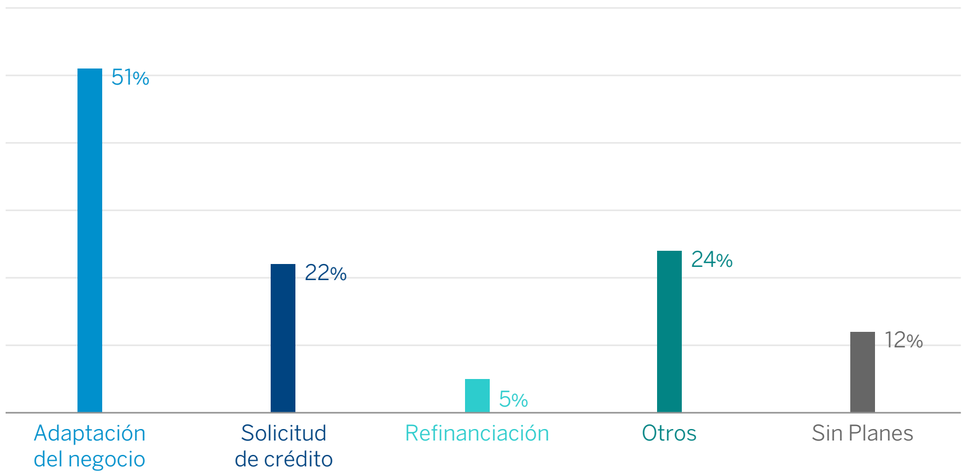


39%
de los emprendedores se recuperan

El camino de la recuperación varía por perfiles, pero se observa que una gran mayoría de los emprendedores (51%) planea adaptar su negocio y un cuarto (22%) solicitará un nuevo crédito para recuperarse

10 **Planes de recuperación**

Total clientes encuestados en noviembre 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Impacto de la COVID-19 en sus hogares

Ante la situación de estrés financiero, los hogares empezaron a utilizar sus ahorros o pidieron periodos de gracia. A medida que la crisis se ha ido haciendo crónica, han buscado distintas alternativas para conseguir ingresos.

Afectación en la capacidad de ahorro de los hogares

Cerca de la mitad de los emprendedores vio totalmente afectada su capacidad de ahorro, aunque este efecto se mitigó de julio a noviembre: el 41% veía totalmente afectada su capacidad en noviembre, frente a un 56% en julio (mejorando 15 p.p.). Se ha observado que el comercio al por menor —donde se concentra el perfil más vulnerable— es el que ha experimentado la mayor velocidad de recuperación en su capacidad de ahorro (mejoró en 20 p.p. la merma total de su capacidad de ahorro en noviembre, frente a julio).

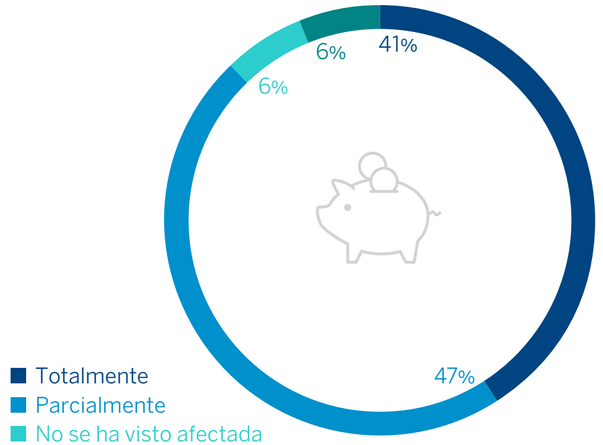
Este dato implica un alto impacto en la economía de los hogares, ya que la base de clientes es principalmente ahorradora (el 94% tiene un perfil ahorrador).

Además, se aprecia un elevado grado de discriminación según la evolución de sus ventas. En aquellos negocios que atravesaban serias dificultades o que han tenido que cerrar por la crisis, el 47% u 80% de los clientes respectivamente, manifestaban sufrir una afectación total en su capacidad de ahorro. Este nivel de afectación disminuía hasta un 17%-15% en el caso de emprendedores cuyos negocios aumentaban o igualaban sus ventas (no se vieron afectados). La correlación operatividad/disminución de ventas–capacidad de ahorro se ha mantenido a lo largo de la pandemia (en las dos encuestas). Este análisis ha puesto de manifiesto lo sensible que es la capacidad de ahorro de los clientes a la crisis COVID-19.

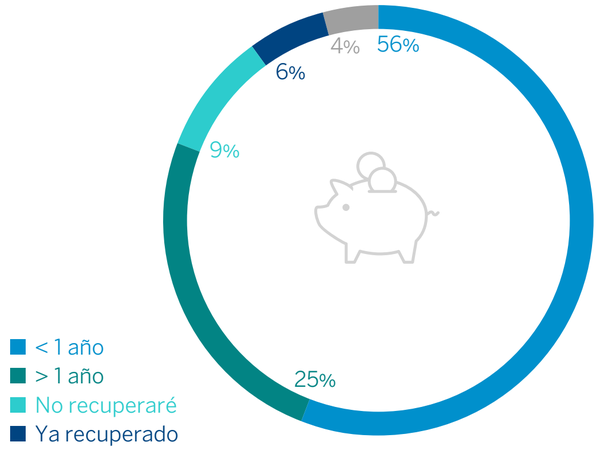
Afortunadamente, al igual que con las ventas, los emprendedores son optimistas respecto a su capacidad de ahorro: el 56% esperaba poder recuperarla en menos de un año. Este comportamiento es ligeramente más positivo entre emprendedores de comercio al por mayor que entre aquellos dedicados a actividades de venta de alimentos.

El ahorro depende de varios factores: la capacidad de ahorro, la conveniencia y la educación financiera. Así, se observa cómo, al preguntar por el uso de ahorros para enfrentarse a la situación, en la zona centro un 10% decía que no ahorraba frente al 3% en Lima (encuesta de julio). Esto es debido a la alta ruralidad de la zona y el difícil acceso a los canales financieros. En efecto, los sectores que menos ahorran son el agropecuario y la producción y transformación (que también podría explicarse por la ruralidad o lejanía de la ubicación de estas actividades).

11 **Afectación de la capacidad de ahorro**
Total clientes encuestados a noviembre 2020



12 **Velocidad en la recuperación de la capacidad de ahorro**
Total clientes encuestados a noviembre de 2020



Inicio

•

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

• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Diversificación de las fuentes de ingresos

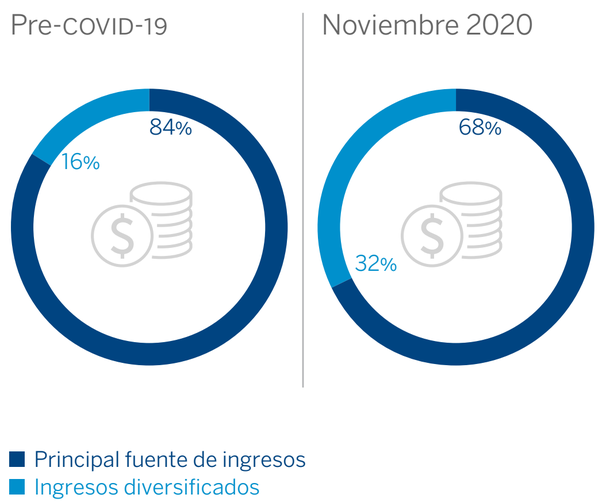
Ante la falta de coberturas sociales en un entorno de crisis, los emprendedores se vieron obligados a diversificar sus fuentes de ingresos, lo que implicó incertidumbre y volatilidad en la continuidad de sus actividades.

El porcentaje de hogares con un negocio productivo como principal fuente de ingresos pasó de un 84% antes del periodo COVID-19 a un 68% en noviembre, observándose que los clientes recurrieron a nuevas actividades o servicios en otros negocios y, en menor medida, a trabajos asalariados (como trabajadores dependientes). Esto se ha constatado en una mayor proporción en las actividades más afectadas (servicios y producción/transformación). A modo de ejemplo, en la construcción (donde todavía en noviembre un 20% seguía cerrado frente al 13% del total) se verá especialmente mermada la capacidad de ahorro. Además, el negocio es la principal fuente de ingresos para un 73% de los emprendedores.[19]

Esto demuestra la importancia de seguir apostando por los negocios de nuestros emprendedores: son su principal fuente de sustento y demuestran una enorme capacidad de lucha, teniendo en cuenta que éstos tienen un mejor comportamiento de funcionamiento que los que diversifican sus ingresos.

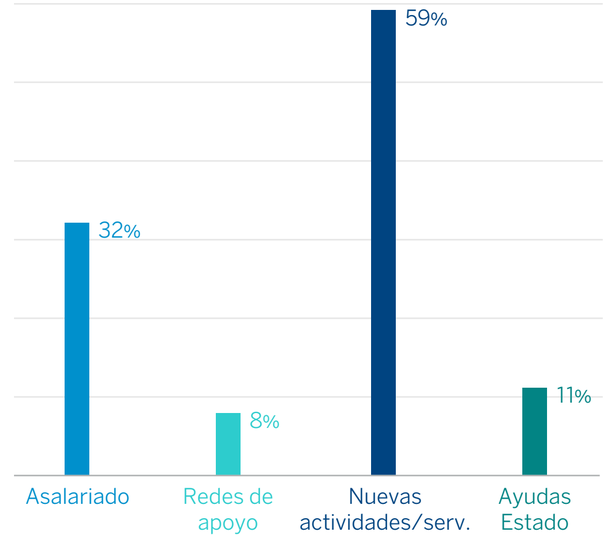
13 Fuentes de ingresos

Total clientes encuestados a noviembre 2020



14 Tipos de ingresos alternativos

Total clientes encuestados a noviembre 2020. Respuesta múltiple



El empeoramiento de la situación financiera de los negocios sugiere que los impactos a corto plazo de las restricciones de bloqueo, sólo han sido un factor puntual. Tanto la duración de los bloqueos como el deterioro económico del país limitaran la demanda/poder adquisitivo de las personas, lo que a su vez limitará el potencial de ingresos futuros de los emprendedores.

El porcentaje de hogares con un negocio productivo como principal fuente de ingresos pasó de un 84% antes del periodo COVID-19 a un 68% en noviembre de 2020

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Impacto en la mujer (con crédito individual, PYME y con fianza solidaria, PDM)

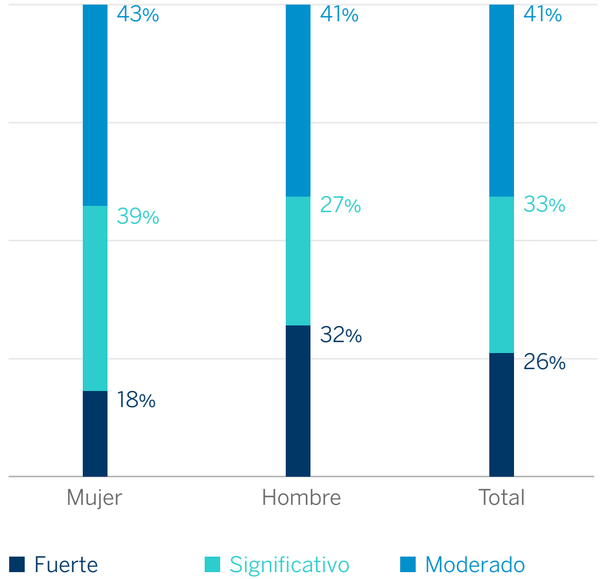
Mujer con crédito Individual-PYME. De aquellos microempresarios que no pudieron operar, uno de cada dos tenía rostro de mujer. Dado el alto grado de participación de la mujer en actividades con mayores restricciones, el impacto de la crisis ha sido más significativo sobre ellas en términos de cierre y disminución de ventas, sobre todo en una fase secundaria. Un 39% de ellas ha sufrido un impacto significativo frente a un 27% de los hombres.

En efecto, un 84% de las emprendedoras opera en el sector del comercio y servicios (servicio doméstico y restauración), con edades entre los 30 y 60 años y con un promedio de cuatro personas a su cargo.

Una mayor proporción de mujeres ha sufrido un 'impacto significativo' (la segunda categoría de afectación), aunque de estas comerciantes, siete de cada diez se dedicaban a actividades relacionadas con artículos de primera necesidad (como alimentos y fármacos). Asimismo, la afectación en la capacidad de ahorro de la mujer fue ligeramente mayor que para los hombres (encuesta noviembre).

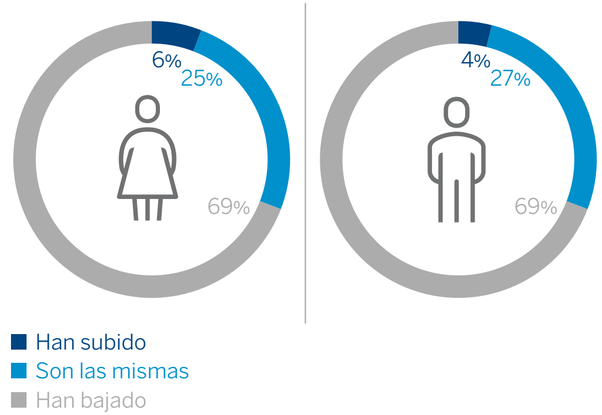
15 Impacto por género

Total clientes encuestados a noviembre 2020



16 Disminución de ventas durante el periodo COVID-19, por género

Total clientes encuestados a noviembre 2020 con negocios abiertos. Disminución de ventas marzo–noviembre 2020



En términos de adaptación al nuevo contexto de aislamiento social, nuestras emprendedoras parecieron optar en mayor proporción por otras medidas, como implementar envíos a domicilio (8%) o gestionar clientes por WhatsApp (6%), donde cobran mayor protagonismo a pesar de sus niveles todavía incipientes.[20]

Emprendedora de confección

"He recibido el beneficio de FAE con el que he adquirido dos máquinas para ampliar mi taller. Llevo más de tres años con Financiera Confianza. Ellos me han ayudado a hacer crecer mi negocio. A pesar de la pandemia, como madres no podemos quedarnos quedarnos quietas y con este crédito puedo salir adelante. Agradezco ese respaldo que me dan en estos momentos."

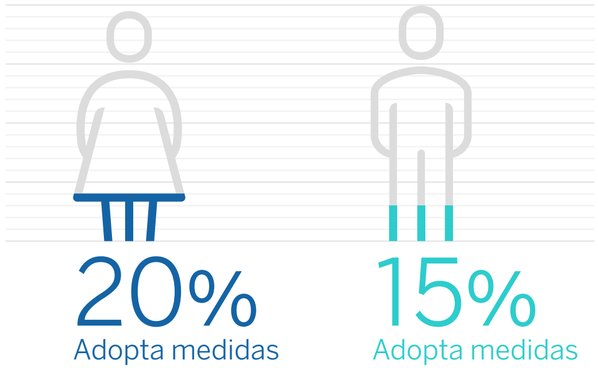
Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

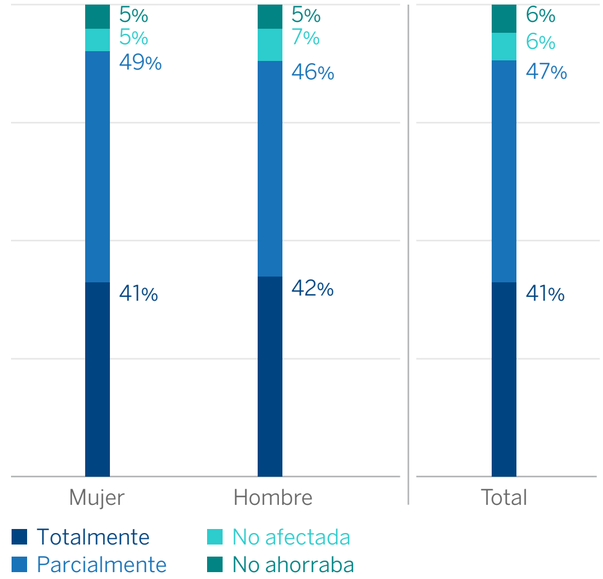
Mujer con crédito PDM. Aproximadamente seis de cada diez emprendedoras con crédito PDM pudieron seguir operando su negocio, estando, no obstante, más afectadas que las PYME. De ellas, sólo un 35% disminuyó sus ventas. Únicamente un 4% de los grupos encuestados se dedicaba al sector agropecuario —principalmente a los cultivos— y, a pesar de ser una actividad a la que el gobierno no aplicó restricciones específicas su funcionamiento fue bajo: el 67% de estos grupos no pudo operar (debido a las restricciones de movilidad, aunque quizás también, por asignar mayor parte de su tiempo a trabajo doméstico). Esto se pudo deber a que al ser 'fuentes de ingreso de apoyo', se perciben como activos líquidos para este segmento vulnerable y no requieren venderlo al instante, sino esperan a ver cómo se desarrolla la situación a la espera de que recupere mayor valor.

En los sectores de comercio y servicios, a diferencia de los PYME, el comercio al por menor fue el que mejor logró mantener sus ventas, reflejando de nuevo la creatividad de esas emprendedoras ante la necesidad imperiosa de buscar ingresos. Los servicios presentaron ventas más bajas, en línea con lo observado en la encuesta PYME.

17 Medidas de adaptación del negocio
Total clientes encuestados a noviembre 2020



18 Afectación en la capacidad de ahorro
Total clientes encuestados a noviembre 2020



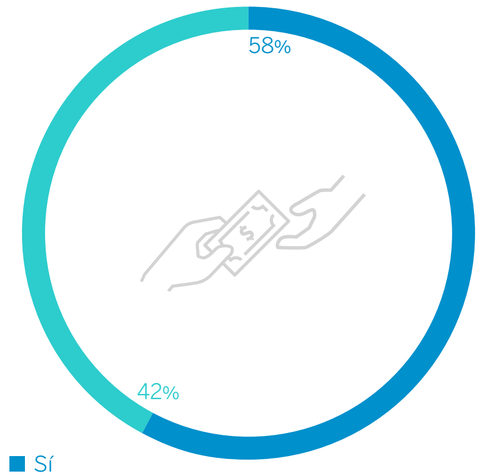
Entre las medidas tomadas, la principal fue la de cambiar de negocio (48%). Aquellas emprendedoras en comercios y servicios han aprovechado el contexto para vender otro tipo de productos o realizar otra clase de servicios según la demanda. Esto se ha dado especialmente en el entorno rural. Por otro lado, un 10% de ellas al ver los problemas existentes, decidió volver a ser dependiente (un comportamiento que no se observa en PYME[21]). Esto se ha dado especialmente en el entorno urbano.

La digitalización no ha sido una medida relevante. En efecto, si bien el 91% de nuestras emprendedoras PDM cuentan con herramientas digitales y hacen uso de ellas, todavía no las asocian o aplican con beneficios en su emprendimiento.

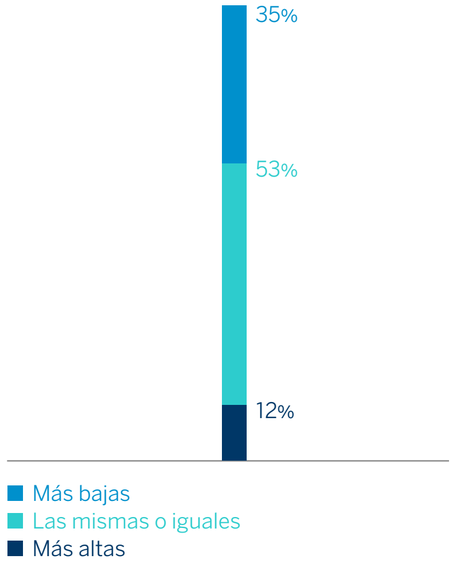
Inicio
•
Resumen ejecutivo
Introducción
Contexto macroeconómico
Impacto en los emprendedores
Nuestra respuesta ante la COVID-19
Acelerando la digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
Desplazados y migrantes
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

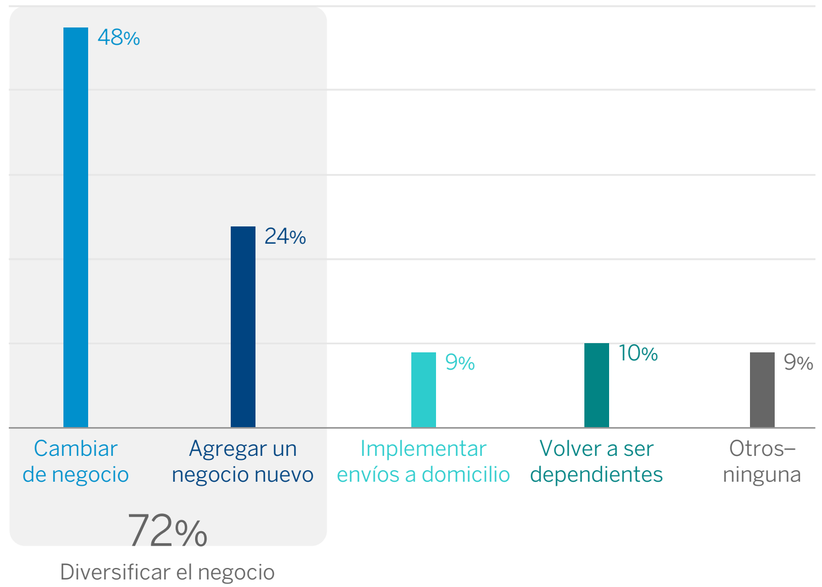
19 PDM. Funcionamiento del negocio
Total clientas. Encuesta octubre 2020



20 PDM. Disminución en ventas
Total clientes encuestados en octubre 2020. Con negocio abierto



21 PDM. Medidas de adaptación
Total clientas encuestadas en octubre 2020. Respuesta múltiple



Las emprendedoras PDM, al igual que los clientes PYME, han utilizado principalmente sus ahorros para enfrentarse a la falta de liquidez de sus negocios. La búsqueda de un nuevo trabajo también ha tenido mayor relevancia en este segmento. En el entorno urbano ha habido una mayor propensión a utilizar los ahorros, mientras que en el entorno rural la tendencia dominante ha sido la búsqueda de nuevos trabajos.

En el sector de servicios también se ha observado una mayor actividad en la búsqueda de un nuevo trabajo debido a la naturaleza e informalidad de sus actividades. Por otro lado, en el comercio al por menor es donde se ha producido una mayor necesidad de capital de trabajo, posiblemente porque se han podido mantener las ventas, tal y como se ha visto anteriormente.

El impacto de la crisis ha sido más significativo sobre las mujeres en términos de cierre de negocios y disminución de ventas, especialmente para las más vulnerables, en PDM

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

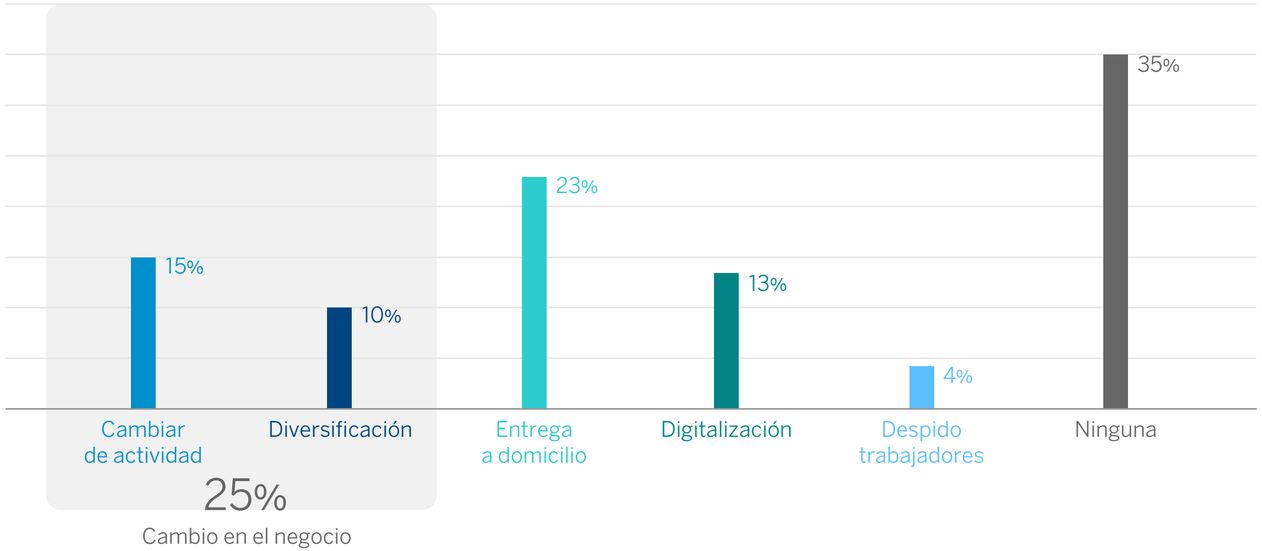
Para hacer frente a la crisis, casi todos los emprendedores (97% del total) emplearon múltiples estrategias. Cuanto más afectados estaban en términos de disminución de ingresos, más alternativas buscaban,[22] observándose un enorme esfuerzo, tanto financiero como de adaptación del negocio. Entre las demás medidas por las que se pregunta —buscar un trabajo, despedir trabajadores o vender un activo (medidas adoptadas por una minoría)— han sido las más relevantes en el caso de disminución de ingresos del negocio o de cierre. En particular, el encontrar un nuevo trabajo ha sido una medida más elegida por los clientes jóvenes de sectores que experimentaron menor funcionamiento (producción y transformación, y servicios).

Medidas de adaptación del negocio

La fuente principal de ingresos de los emprendedores son sus negocios, por eso les han dado prioridad como solución para afrontar la crisis. De hecho, ésta ha sido la medida más optada por nuestros clientes (tanto en julio como en noviembre). No obstante, hay que destacar las modificaciones hechas al negocio (diversificación y cambio de actividad) y su reestructuración (entregas a domicilio, digitalización, despido de trabajadores).

22 Medidas de adaptación

Total clientes encuestados a noviembre 2020.
Respuesta múltiple



Estas medidas han variado ligeramente en el tiempo y dependiendo de la actividad, pero reflejan la gran capacidad de reinventarse de los emprendedores y su resiliencia. En efecto, a mayor afectación de ingresos, más medidas se adoptaron (ej. el 73% de los emprendedores cuyas ventas disminuyeron, se digitalizaron, frente a un 12% de los que las mantuvieron igual que antes).

En julio se adoptaron pocas medidas, posiblemente debido a la incertidumbre. Ha predominado la diversificación del negocio (21%) seguida por la entrega a domicilio (8%) o el uso de WhatsApp (6%) que se ha adoptado especialmente entre los emprendedores más afectados, aunque relativamente pocos lo han hecho. En cambio, la diversificación se ha practicado sobre todo entre los menos afectados, los colmados. En noviembre continuó aumentando el uso de medidas para cambiar el negocio: la diversificación se incrementó un 10% y la entrega a domicilio un 16%. Éstas, junto al cambio de actividad (15%) fueron las medidas más implementadas.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Respecto a la diversificación del negocio, hemos podido apreciar que, a pesar de que el sector agropecuario no ha tenido restricciones, se ha buscado diversificar el negocio para poder extender su protagonismo en la cadena de valor, no sólo produciendo, sino también comercializando.
Por otro lado, en los sectores más afectados (producción y transformación, y servicios) debido al mal momento que están atravesando, se han tomado acciones más drásticas, como buscar nuevas actividades que permitan a los emprendedores generar ingresos (diversificación del negocio).

Emprendedora de artesanías

"Llevo con Financiera confianza ocho años. Yo vendía artesanías y he recibido el crédito FAE. Con esto voy a abrir una tienda de abarrotes donde voy a vender carne, verduras, de todo un poco. Quiero hacer crecer la tienda para progresar porque con esta pandemia no pude seguir vendiendo mis artesanías."

Medidas de adaptación y vulnerabilidad económica. Es de notar, además, que hay una evidente desigualdad en la facilidad para adoptar medidas que mitiguen el impacto de la pandemia en los negocios; siendo medidas más estructuradas para negocios de mayor tamaño. Por ejemplo, en los nuevos canales se ha observado que:

- El cliente con mayores recursos ha recurrido al envío a domicilio, mientras que el más vulnerable ha vendido puerta a puerta.
- Respecto al contacto con el consumidor, el cliente de menores recursos recurría al WhatsApp para gestionar los pedidos de sus clientes.

Estas medidas reflejan tanto el nivel de cercanía del emprendedor con su cliente como el acceso que tiene a recursos.

La capital vs. las demás regiones. Las medidas adoptadas en cada zona se han desarrollado según la predominancia del sector en la zona, con la excepción de Lima que, a pesar de ser una zona de servicios, éstos negocios no han buscado un nuevo rumbo para ellos (diversificación).
Los emprendedores de la capital han primado la reestructuración de sus negocios actuales (destacan transporte y hostelería) por ser servicios más sofisticados que en provincias (y con un mayor nivel de activos) y a su vez su principal fuente de ingresos.

El 97% de los emprendedores emplearon múltiples estrategias para hacer frente a la crisis. Cuanto más afectados estaban sus ingresos, más alternativas buscaron

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **Desempeño del emprendedor**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Los emprendedores de Financiera Confianza
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
  - **Qué medidas han tomado los emprendedores**
  - La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

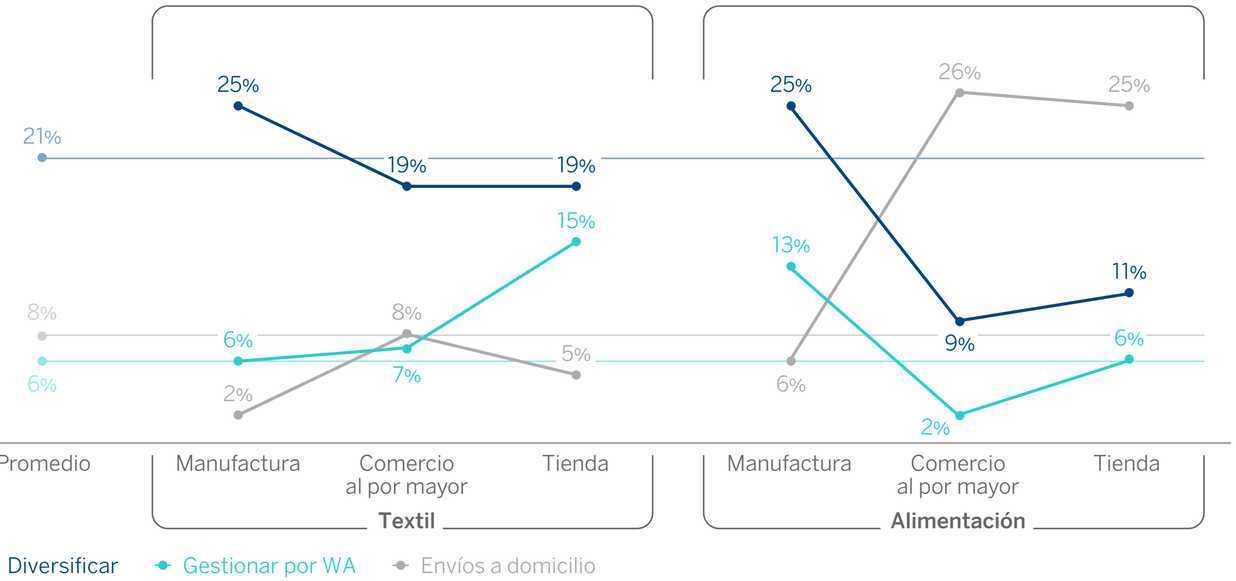
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Medidas de adaptación y la cadena de valor. Los sectores de comercio al por menor y servicios, dada su naturaleza, son los que más han implantado el envío a domicilio o la gestión de clientes por WhatsApp. Las medidas de adaptación están relacionadas con el lugar que ocupan los sectores dentro de la cadena de valor. En este sentido, destacan los sectores textil y de alimentación. En el textil, las tiendas han buscado nuevas formas de venta y de contacto con el consumidor (ej. envíos a domicilio, gestión por WhatsApp). Sin embargo, la alimentación, al ser una actividad menos afectada, ha aprovechado para diversificar su oferta. En cambio, los distribuidores (comercio al por mayor) han tendido más hacia nuevos canales de venta (envíos a domicilio).

23 **Medidas de adaptación, por cadena de valor**

Total clientes encuestados a julio 2020.
Respuesta múltiple



Los sectores de comercio al por menor y de servicios son los que más han implantado el envío a domicilio o la gestión de clientes por WhatsApp

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Canal de ventas digital

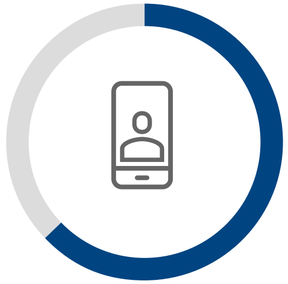
Existe una enorme oportunidad de digitalización por delante ya que se ha demostrado que el uso de canales digitales para reactivar los negocios y aumentar los ingresos ha resultado eficaz. La mayoría de nuestros clientes tiene acceso a *smartphones* (63%), pero sólo un 1% es 'digital'.[23]

Las medidas de digitalización tienden a ser utilizadas por clientes con mayor nivel educativo, mayor poder adquisitivo y jóvenes. La vulnerabilidad no impide el acceso a la digitalización, sin embargo, se observa una relación inversa entre el nivel de vulnerabilidad y acceso a lo digital.

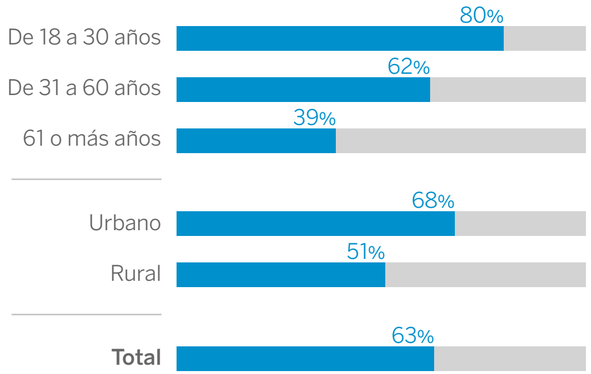
Se han percibido también diferencias por sector: el agropecuario, poco digitalizado, posiblemente no requiera de la intervención de herramientas digitales en su día a día, frente a sectores como el comercio (61%) y servicios (78%),donde la tecnología es su principal aliado, tanto en la venta de productos como en la gestión del negocio. Resulta clave empoderar a los emprendedores, especialmente a mujeres, no sólo con un mejor acceso (conectividad), sino también con mayor formación y acompañamiento (digital) para que el uso de este tipo de herramientas se adapte mejor a sus necesidades y asegurar un uso productivo de las mismas.

24 Perfiles digitales

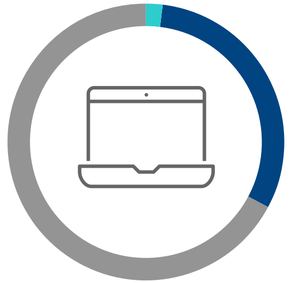
Total clientes encuestados a noviembre 2020

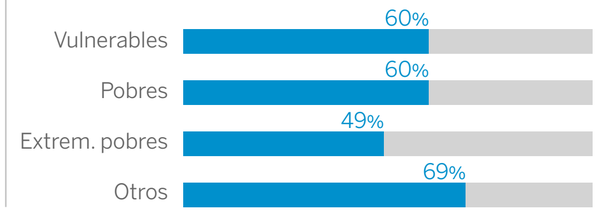


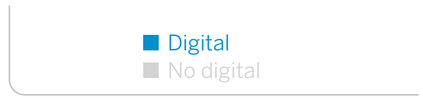
63%
tiene teléfono inteligente

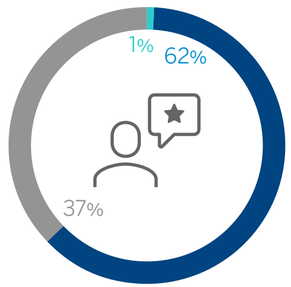


Medios utilizados en cuarentena (PER)

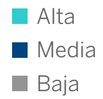


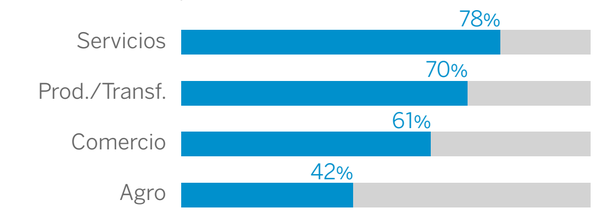






Puntuación del cliente digital





Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

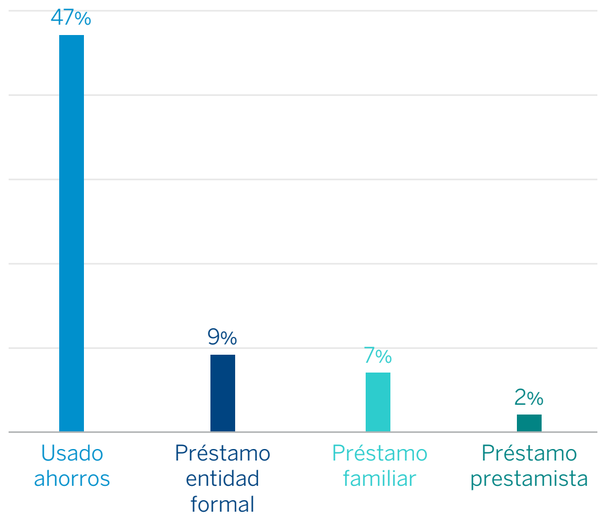
Medidas financieras de los hogares

En la mayoría de los contextos, las personas recurrieron a sus ahorros como principal mecanismo, lo que sugiere que están cumpliendo con el propósito de suavizar el consumo. En noviembre, respecto a julio vimos disminuir la dependencia de los ahorros[24] y apreciamos que un mayor número de clientes recurría a múltiples mecanismos de supervivencia, como pedir prestado a una entidad financiera o a prestamistas, lo que sugiere que su colchón de ahorros se había agotado. La gestión financiera de los hogares ha sido racional, acudiendo al ahorro o a las redes familiares cuando atravesaban una mala situación. Los préstamos formales han sido especialmente demandados por clientes con una buena situación, incluso por quienes salieron reforzados de la crisis (ej. colmados), siendo la adopción de préstamos informales la menos relevante (2%).

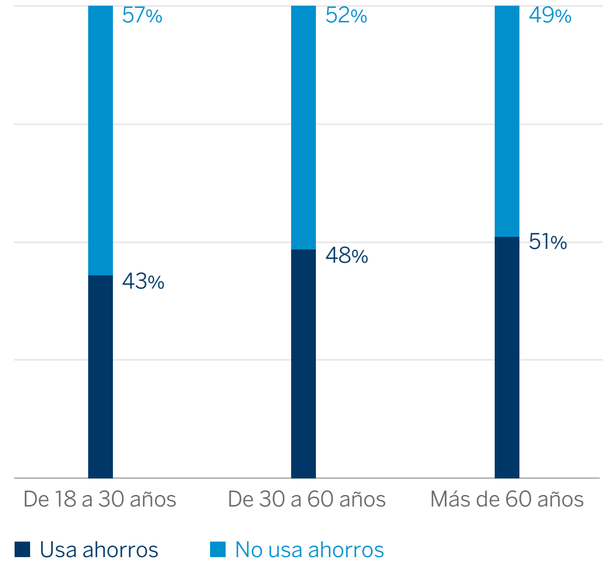
Respecto al crédito, se ha constatado una reactivación. En julio, un 5% solicitaba un crédito, predominando el periodo de gracia. En cambio, en noviembre, un 9% de los clientes manifestaba su interés en solicitar un nuevo crédito.

La propensión a usar ahorros o pedir un préstamo aumentaba a medida que crecía el grado de afectación de las ventas, pues los clientes aspiraban a poder reactivar los negocios. Así, en julio, al preguntar por los planes de reactivación, un 33% de los clientes manifestaba aún su intención de solicitar un crédito para capital de trabajo, siendo este plan de reactivación el que más clientes se plantea poner en marcha.

25 Medidas financieras del hogar
Total clientes encuestados a noviembre 2020. Respuesta múltiple



26 Medidas financieras, por edad
Total clientes encuestados a noviembre 2020



Además, en Perú, a diferencia de otros países, la edad ha sido un factor determinante a la hora de gestionar las finanzas del hogar: a mayor edad, mayor probabilidad de optar por medidas financieras, posiblemente debido a la mayor experiencia de los más adultos y la menor propensión al ahorro de los más jóvenes.

Cinco de cada diez emprendedores utilizaron sus ahorros en la pandemia. A mayor edad, más medidas utilizaron, mostrando los mayores, más habilidad en la gestión financiera

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

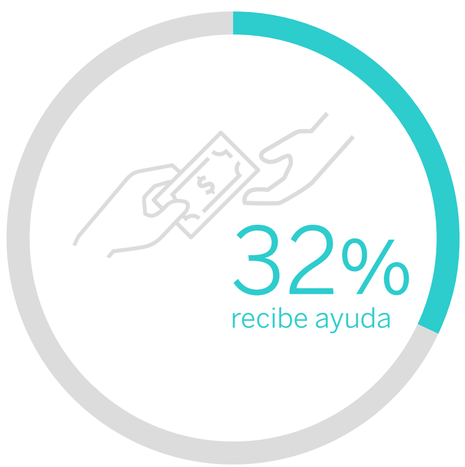
Qué medidas han tomado los emprendedores

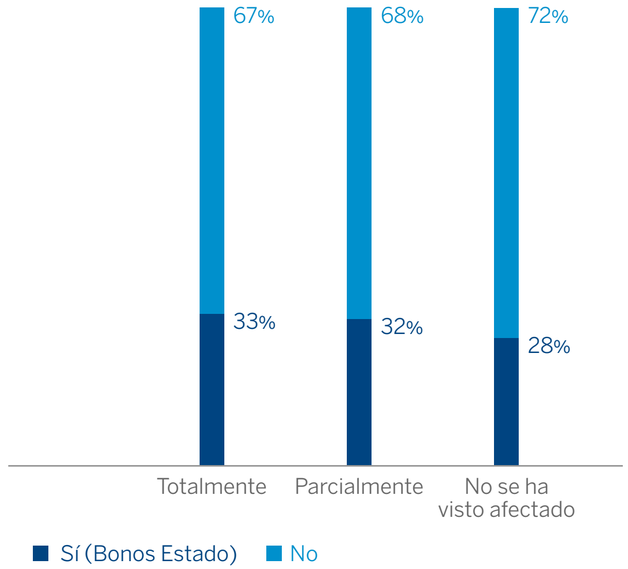
Ayudas del Gobierno

Un 32% de los emprendedores había recibido alguna ayuda del gobierno. El perfil más representado era el de emprendedores en situación de pobreza en el sector agropecuario. Es difícil evaluar la efectividad de estas ayudas, ya que difícilmente podía el gobierno, de antemano, anticipar la severidad del impacto. No obstante, se evidencia que, a mayor afectación en la capacidad de ahorro, mayor probabilidad existía de recibir el bono del Estado, pudiendo el emprendedor experimentar así una leve mejora.

Dada la dificultad para hacer llegar estas ayudas a la población vulnerable, las entidades microfinancieras han resultado un aliado clave en su distribución. 196.736 personas se han beneficiado de una ayuda del Estado (Bono Familiar Universal) a través de cuentas de ahorro que fueron creadas o reactivadas por Financiera Confianza por un monto de USD 39.085.169/PEN 141.644.641 [25] de fondos depositados de junio a diciembre 2020.

27 **Ayudas del Estado**
Total clientes encuestados a noviembre 2020





Para la entrega del Bono Familiar Universal, Financiera Confianza recibió por parte del Gobierno un padrón de millones de beneficiarios. Tras contrastar estos con su base de datos de clientes actuales y pasados, la entidad transmitió a los Ministerios de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) y al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) la lista de beneficiarios que podrían ser atendidos. Fueron el Midis y el MTPE quienes determinaron el padrón final de beneficiarios a atenderse a través de las cuentas y oficinas de Financiera Confianza. Cabe destacar que debido a la cobertura nacional de la entidad, durante la entrega del segundo bono, el gobierno solicitó que se atendiera de manera excepcional a personas vulnerables que no eran clientes de la FMBBVA.

Financiera Confianza ha canalizado ayudas del Estado para más de 196.000 personas gracias a su gran capilaridad y solidez institucional

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Soluciones financieras ofrecidas

Breve descripción de las soluciones ofrecidas

Como en todos los países, en una primera fase, al inicio de la pandemia, atendiendo al contexto de confinamiento y al desplome de la actividad económica de aquel momento. Se instrumentaron periodos de gracia para postergar la obligación de atender sus pagos a aquellos clientes que se encontraban al día en sus créditos. En mayo, un 70% de la cartera tenía periodos de gracia.

En una fase posterior, una vez reanudada parte de la actividad económica, se contactó a los clientes individualmente para identificar su situación y sus necesidades en ese momento: nivel de reactivación de su actividad económica, nivel de afectación de su núcleo familiar y de negocio, expectativas y necesidades de crédito, entre otras consideraciones. De esta forma se les podría ofrecer el alivio financiero más adecuado dependiendo de su realidad post-pandemia.

Financiera Confianza lanzó varias soluciones financieras —reestructuraciones y refinanciaciones[26]— medidas de flexibilización y acompañamiento para seguir dando apoyo a sus clientes en un contexto de incertidumbre general.[27] Éstas, en muchas ocasiones, se administraron además con garantías estatales. Para saber más sobre las soluciones financieras ofrecidas, ver 'Nuestra respuesta ante la COVID-19'.

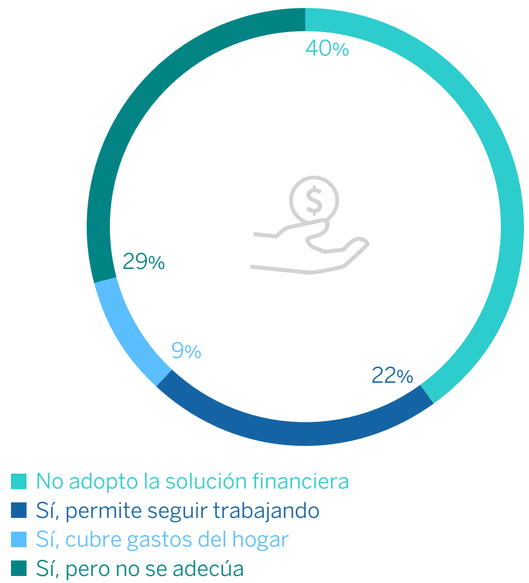
Valoración de las soluciones financieras

El 60% de los clientes encuestados declaraban haberse beneficiado de una solución financiera por parte de Financiera Confianza durante la crisis. Este alivio les permitió seguir operando a un 22% de ellos y a un 9% cubrir los gastos del hogar.

En efecto, se observa que la probabilidad de mantener abierto el negocio con el mismo nivel de ingresos ha sido mayor entre el colectivo de clientes beneficiados por este tipo de ayudas. Asimismo, el porcentaje de negocios que sufrieron un fuerte deterioro de ventas se reduce ligeramente en el colectivo de clientes que se acogieron a este tipo de soluciones.

El 60% de los clientes encuestados declaraban haberse beneficiado de una solución financiera por parte de Financiera Confianza durante la crisis

28 **Valoración de las soluciones financieras**
Total clientes encuestados noviembre 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

La reactivación de los emprendedores se ha observado principalmente a través de la solicitud de créditos. Además, hemos constatado un incremento en el ahorro, principalmente liderado por depositantes nuevos. Finalmente, en términos de oferta del bienestar (vivienda, saneamiento y educación) y respeto al medioambiente, ésta se han mantenido estable, a pesar de las circunstancias.

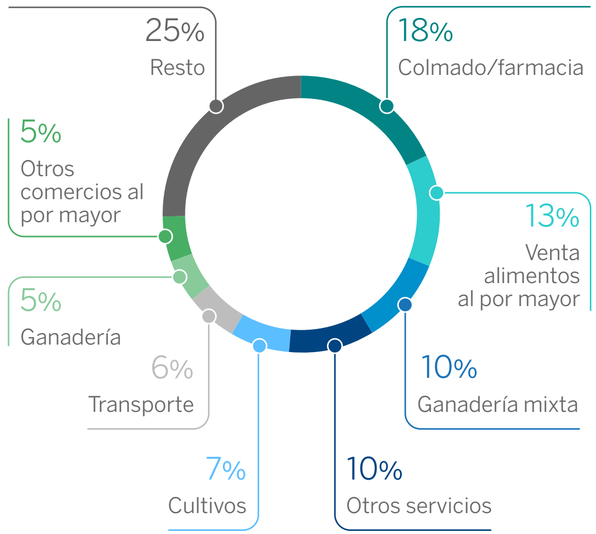
Los desembolsos 2020, una señal de reactivación

En 2020 más de 139 mil emprendedores recibieron un crédito (un 16% menos que en 2019) de los cuales 78.267 ingresaron por primera vez en la entidad.

Superada la etapa más crítica de la pandemia, se retomó la actividad atendiendo a todas aquellas personas que precisaban de un crédito productivo. Se logró bancarizar a 23.410 personas en el sistema financiero regulado por medio de un crédito productivo, especialmente a mujeres (44%) y en las zonas rurales (57%), poblaciones éstas tradicionalmente excluidas del sistema financiero.

29 Renovaciones de crédito, por actividad

Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2020



Perfil reactivado

A medida que la economía se iba reactivando, los créditos se fueron dirigiendo a aquellos clientes que se habían visto menos afectados por la crisis, sobre todo enfocados a la obtención de bienes de primera necesidad y al sector agropecuario. No obstante, desde julio se percibió una rápida reactivación en todos los sectores. En comparación con otros países del *footprint,* la reactivación ha tenido mayor alcance, reflejándose en una rápida recuperación.

Emprendedor, tienda de abarrotes

"Soy propietario de un pequeño negocio familiar y me siento agradecido por los créditos que me viene dando Financiera Confianza desde hace cuatro años. Tengo la suerte de contar con un asesor que me orienta. Ahora me llamó por el crédito FAE, pues con esta época de pandemia los negocios no se han movido. Este crédito es un aliciente para poder surtir y brindar el producto al usuario. Realmente estoy agradecido por la atención cálida del personal de Financiera Confianza."

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **Desempeño del emprendedor**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Los emprendedores de Financiera Confianza
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

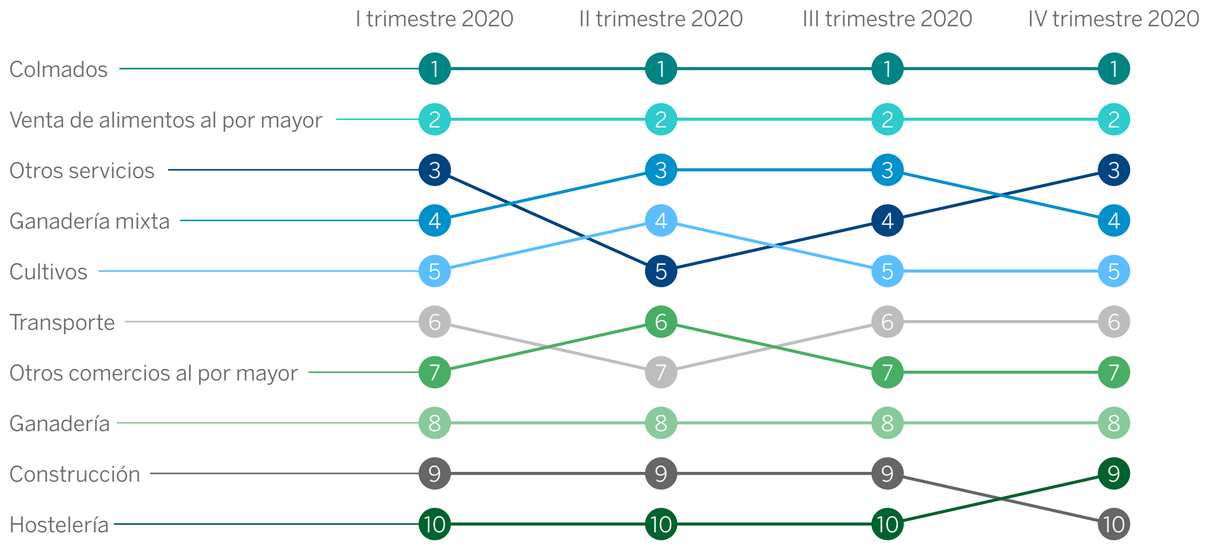
Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

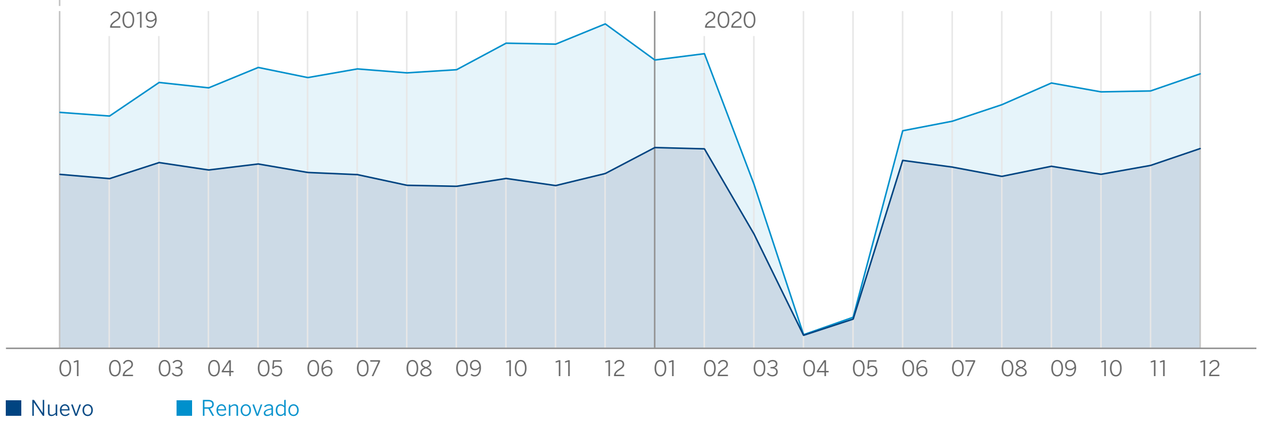
30 Ranking de las actividades

Clientes atendidos por actividad



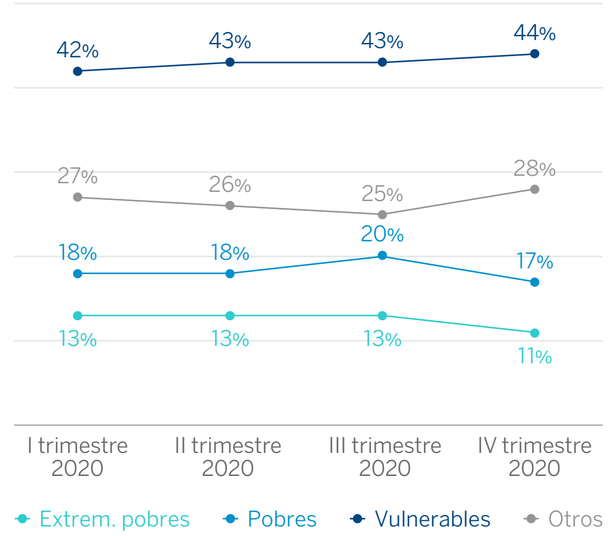
31 Reactivación de los emprendedores

Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020



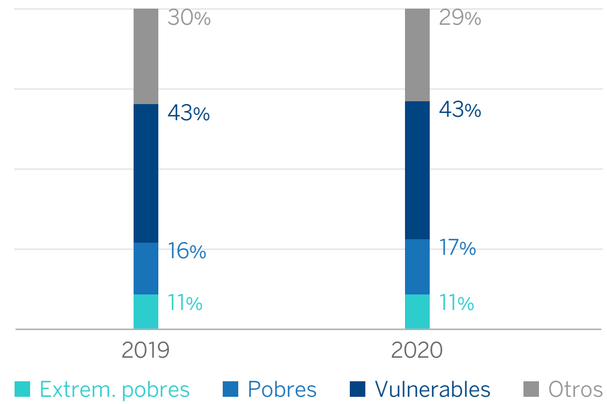
32 Evolución de la vulnerabilidad económica

Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020



33 Vulnerabilidad económica

Total clientes de crédito en 2019 y 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

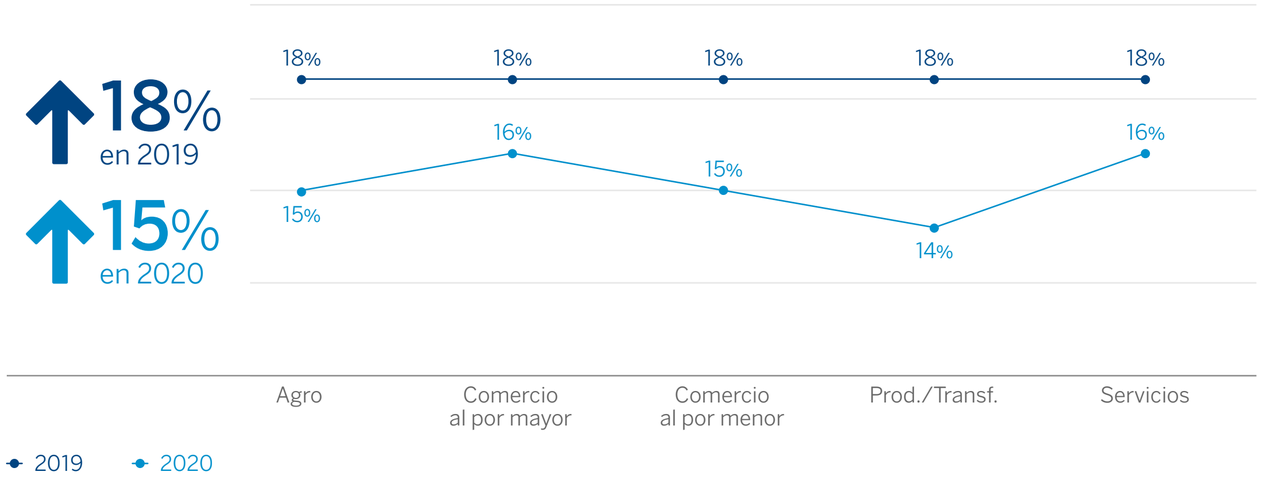
Crecimiento de los negocios atendidos en 2020

Se ha notado un claro sesgo en el perfil del emprendedor de crédito atendido, ya que éste trabajaba predominantemente en sectores que se han visto menos afectados por la pandemia. De hecho, las encuestas demuestran que el emprendedor que ha pedido un préstamo es el que se encontraba en una situación relativamente mejor.

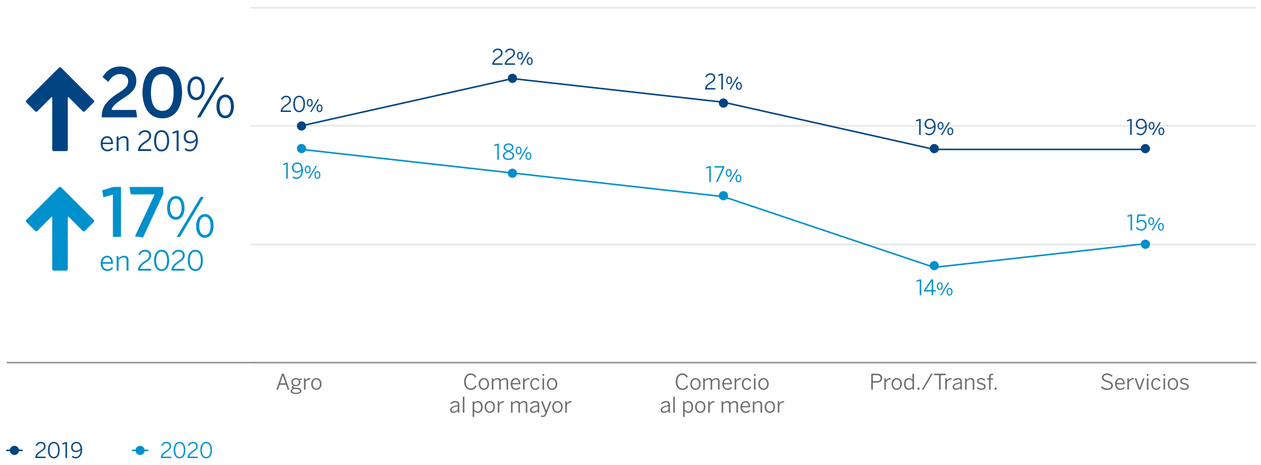
Así, entre los emprendedores atendidos en 2020 se ha mantenido un crecimiento positivo en magnitudes financieras. Si bien sus ventas han crecido a un ritmo inferior (un 18% en 2020 frente un 23% en 2019). Esto ha tenido lugar principalmente en el sector agropecuario, observándose menores crecimientos de excedentes en los demás sectores. En concreto, el sector de servicios, que concentra una mayor proporción de los menos vulnerables, ha sido el más afectado.

Cabe destacar que, a mayor vulnerabilidad, mayor capacidad de gestionar eficientemente los recursos. Los excedentes han sufrido mayor desaceleración entre los no-pobres, exceptuando el sector agro.

34 **Crecimiento anual de las ventas**
Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020



35 **Crecimiento anual de los excedentes**
Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Los emprendedores de Financiera Confianza
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

El ahorro

El crecimiento del ahorro en 2020 en Financiera Confianza se ha visto impulsado principalmente por la apertura de nuevas cuentas de ahorro y depósitos en la red de agencias, aumentando el número clientes de ahorro y depósitos en un 25% respecto al 2019. Gran parte se explica por la apertura de nuevas cuentas para los subsidios otorgados por el estado. (Confianza Solidaria).

Entre el total de nuevas cuentas de ahorro que se abren, *Confianza Solidaria* es el producto que más representa, con un 58% del total. Además, cabe destacar también *Plan de Ahorro* que es un producto que fomenta, con objetivos, este habito.

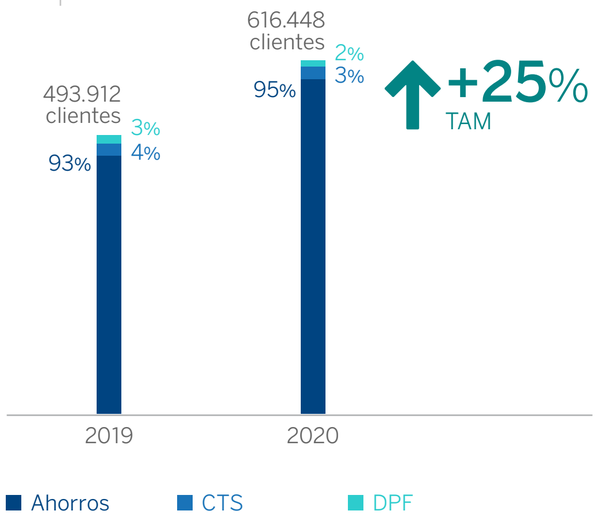
Por último, resaltar la preocupación de Financiera Confianza en mejorar la canalidad para el cliente de ahorro con su producto *Cuenta Básica,* el cual presenta la facilidad de poder aperturarse en Oficinas Tambo (puntos ligeros de atención).

El ligero aumento en los depósitos (compensación por tiempos de servicio (CTS) y depósitos a plazo (DPF) mantiene una proporción similar a la observada en 2019, según lo que podemos ver en la composición de la cartera.

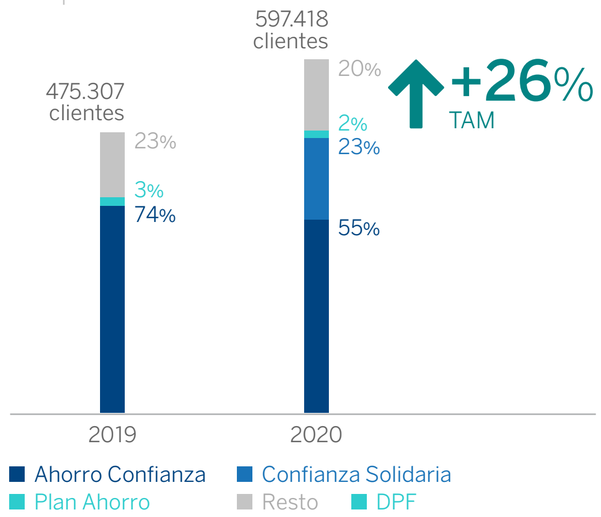
En términos de oferta del bienestar (vivienda, saneamiento y educación), a pesar de las circunstancias, se mantuvo estable.

Financiera Confianza ha flexibilizado sus créditos y ha puesto a disposición de sus clientes productos de ahorro y su amplia red de puntos de servicio

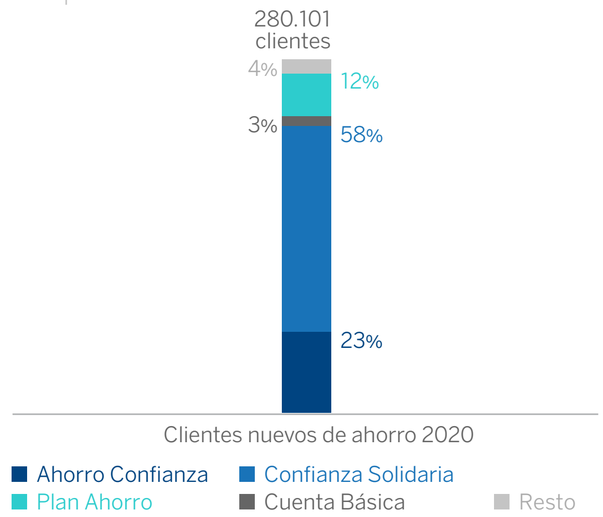
36 Clientes de pasivo
Total del clientes de pasivo dic. 2019–dic. 2020



37 Clientes de ahorro
Clientes con cuentas de ahorro dic. 2019–dic. 2020



38 Clientes nuevos de ahorro
Clientes que abrieron cuentas de ahorro 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Acompañando las medidas del Estado

- Entrega del *Bono Familiar Universal* a cerca de 200.000 hogares en pobreza o pobreza extrema.
- Desembolso de créditos con garantía del Estado atendiendo a más de 19.200 microemprendedores.

Riesgo y financiamiento para la nueva normalidad

- Créditos con períodos de gracia de hasta seis meses.
- Reprogramación de 4.000 operaciones.
- Condonaciones.

Digitalizar para acompañar

- Lanzamiento de la *app* Finaciera Confianza para clientes.
- Implementación de BIM.
- Recaudación en campo.
- *App* Grupal para gestión digital de *Palabra de Mujer*.

Formar para reactivar

- Programas de formación virtual para acompañar a nuestros clientes en la reactivación y reconversión de sus negocios.
  Más de 46.000 microemprendedores beneficiados.

El cuidado empieza por casa

- Protocolos y EPP para prevención del contagio.
- Campañas de comunicación *Fuertes como un Puma* y *VivoConEquidad*.
- Beneficios especiales para colaboradores.

En Financiera Confianza, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA), nos hemos mantenido firmes en el cumplimiento de nuestra misión social de promover el desarrollo de los microempresarios y a su vez, asegurar la sostenibilidad de la entidad.

El 2020 fue un escenario complejo para el sistema financiero. En julio, se puso a disposición de éste, distintos programas de apoyo con el objetivo de garantizar la continuidad en la cadena de pagos y las condiciones necesarias para la reactivación de las Mypes y grandes empresas. Asimismo, el gobierno dispuso el pago de un bono para ayudar a los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema a enfrentar el periodo de aislamiento social obligatorio. Financiera Confianza se sumó a ambos esfuerzos, a la vez que desplegó sus propias iniciativas otorgando condonaciones en los casos que más lo requerían y ameritaba, brindando créditos con periodos de gracia, digitalizando sus servicios y ampliando su oferta formativa en finanzas y negocios para sus clientes.

Además, teniendo claro que la mejor forma de cuidar a nuestros clientes, era cuidando y concienciando a nuestros propios colaboradores, desplegamos una estrategia integral de prevención y control del contagio de la COVID-19 e implementamos campañas de beneficios y de comunicación con enfoque de género para enfrentar y abordar las principales problemáticas planteadas por el trabajo remoto y el trabajo en el marco de la emergencia sanitaria.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Apoyo a medidas del Estado para aliviar a los más afectados

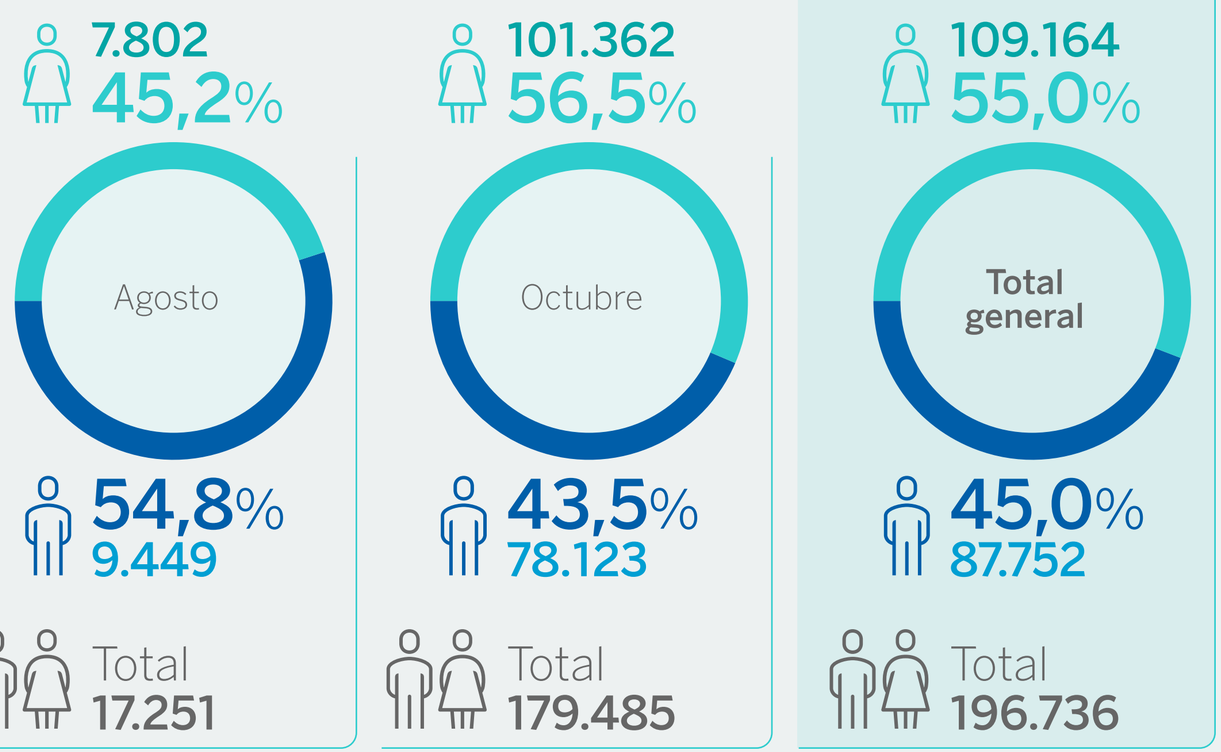
Entrega del *Bono Familiar Universal* del Estado

En el marco de la pandemia, participamos en el pago del *Bono Familiar Universal* del Estado a los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema, en los meses de agosto y octubre 2020. La entrega del subsidio de PEN 760 (USD 210) se realizó mediante depósito en una cuenta de ahorros de Financiera Confianza a los beneficiarios que fueron notificados mediante mensaje de texto por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

Para ello, creamos el producto *Confianza Solidaria* que es exclusivo para el pago del bono, ya que no cobra ningún tipo de comisión a los beneficiarios. Así, cerca de 200 mil hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de la zona urbana y rural pudieron contar con un lugar seguro para tener su dinero y disponer de él con facilidad, como medida para la protección económica ante el riesgo de propagación de la COVID-19.

Bono Familiar Universal

Beneficiarios atendidos por Financiera Confianza



Fuente: Padrón de beneficiarios atendidos por Financiera Confianza.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Programas económicos para las Mype

En la gestión de la reactivación económica, el Gobierno incluyó entre sus prioridades a las micro y pequeñas empresas (Mype) peruanas. El gran desafío del Estado, en este contexto, fue el de administrar los recursos y crear programas económicos al que accedieran las Mype para poder ayudar a que la cadena de pagos no se rompiera.

Con este fin es que surgen los programas *Fondo de Apoyo Empresarial* (FAE Mype) y *Reactiva Perú.* Cada uno con sus propios requisitos y particularidades pero ambos manejados bajo la modalidad de subasta. En Financiera Confianza desarrollamos productos con líneas de gobierno dirigido al segmento Mype a través de los programas *Reactiva* y *FAE Mype,* así como la línea FAE Mujer dirigido a nuestro segmento objetivo; alineados a la misión de la empresa y de la FMBBVA.

- Reactiva Perú: El objetivo del programa es garantizar préstamos otorgados por las instituciones financieras a las empresas para reponer su capital de trabajo. Es el Programa de Garantías más ambicioso y grande de la historia peruana, con PEN 60.000 millones (USD 16.556.293) equivalente a 8% del PIB, según el MEF para promover la reactivación económica.

Financiera Confianza desembolsó más de
PEN 6 millones
(USD 1.655.629)
del programa Reactiva Perú, atendiendo a un total de
269 clientes

- FAE Mype: Es un Fondo estatal creado para garantizar créditos de capital de trabajo para las Mype de todos los sectores productivos, con plazos de tres años y un período de gracia de hasta 12 meses. El Fondo tiene PEN 800 millones (USD 220750572), que permite colocar líneas de crédito garantizadas hasta por PEN 4.000 millones (USD 1.103.652.860) en beneficio de las Mype.

Financiera Confianza desembolsó más de
PEN 160 millones
(USD 44.150.114)
del programa FAE Mype, atendiendo a un total de
18.335 clientes

- FAE Mujer: El programa promueve la reinserción al sistema financiero de las mujeres afectadas económicamente por la pandemia. Este, si bien es fue un programa mucho más pequeño que los otros, se creó producto de acercamientos entre Financiera Confianza y el Ministerio de Economía y Finanzas para discutir y abordar el impacto particular de la pandemia en la economía de las mujeres cabeza de hogar en situación de vulnerabilidad (ver referencias).

Financiera Confianza desembolsó más de
PEN 1,2 millones
(USD 331.126)
del programa FAE Mujer, atendiendo a un total de
673 clientas

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Medidas de riesgo y financieras que entienden la nueva realidad

En Financiera Confianza desarrollamos estrategias y mecanismos para gestionar el impacto de la cartera deteriorada, segmentando el portafolio por niveles de riesgo y estableciendo estrategias para la recuperación del mismo. Los principales objetivos fueron reforzar las acciones en el seguimiento y contención de la mora, lograr recuperaciones eficientes por altura de mora, y atender de manera oportuna con soluciones según la situación de cada cliente.

El plan estuvo acompañado de herramientas de normalización, seguimiento y focalización de acciones del portafolio afectado por la pandemia, lo cual nos ha permitido reducir en este periodo el porcentaje de la cartera reprogramada de 80,5% al 26,3% del total (cierre de diciembre 2020).

Periodos de gracia

Ante el impacto económico del aislamiento social obligatorio, atendimos a nuestros clientes con periodos de gracia de hasta seis meses tiempo en el que, además, podían elegir ir pagando sus intereses de gracia y seguir trabajando más tiempo con el préstamo otorgado. Estas condiciones han permitido a más clientes optar por estas facilidades en sus cronogramas de pago, especialmente diseñados para este contexto en el que requieren más tiempo para empezar a pagar sus créditos.

En el caso específico de nuestros créditos agropecuarios se ha implementado un periodo de gracia de 120 días cuando se trata de pagos mensuales, pero mantenemos una proyección de pagos acorde a los ingresos de nuestros clientes con cuotas flexibles y al vencimiento.

A su vez, para las clientas de *Palabra de Mujer* se ofrece la posibilidad del pago de cuotas con periodos de gracia de tres o seis meses, con pago de intereses y además la opción de ampliar los créditos a partir del 50% del ciclo en curso. Además, permitimos ampliaciones de créditos a nuestras clientas que contaban con el 50% o más de cuotas pagadas para proveerles financiamiento.

Gracias a estas medidas hemos logrado reducir el porcentaje de la cartera reprogramada de 80,5% a 26,3%

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Créditos reprogramados

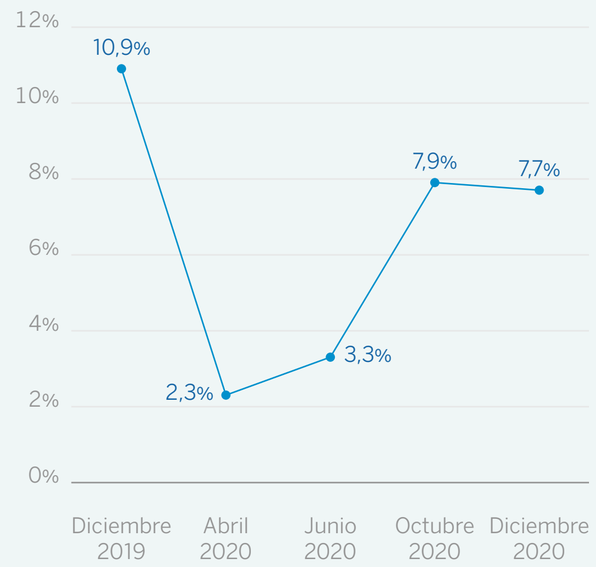
Durante 2020, el equipo de seguimiento se focalizó en la gestión y aprobación de créditos reprogramados, dadas las medidas tomadas por el gobierno. En promedio, en 2020 se reprogramaron 4.000 operaciones mensuales, frente a 950 operaciones reprogramadas en 2019. La recuperación de este portafolio viene siendo favorable y con tendencia positiva.

Condonaciones

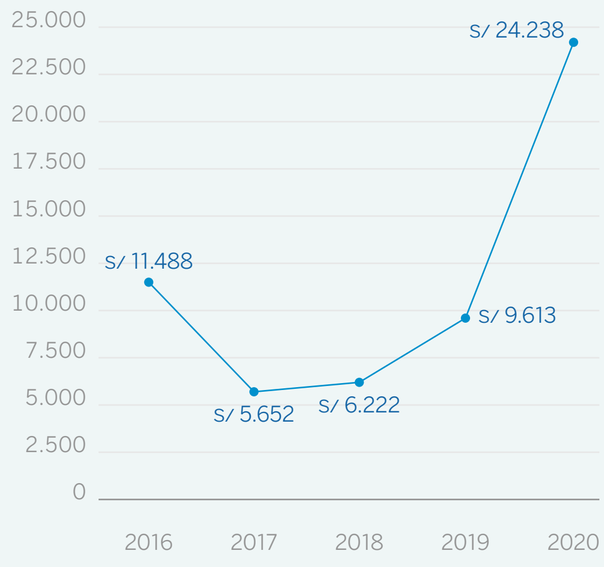
Mantuvimos una tendencia decreciente de condonación de intereses durante el primer semestre. La aplicación de campañas de recuperación de créditos afectados por la pandemia a partir del segundo semestre revirtió esta tendencia. Finalmente se condonó PEN 24,24 millones (USD 6.688.742) de intereses, frente a PEN 9,61 millones (USD 2.651.766) de 2019.

En 2020 se reprogramaron 4.000 operaciones mensuales (950 en 2019) y se condonaron USD 6,7 millones de intereses (USD 2,6 el año anterior)

Créditos reprogramados
% créditos reprogramados



Condonaciones de intereses en 2020
En miles de soles (PEN)



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Digitalización para estar más cerca que nunca, a pesar del distanciamiento

Si bien Financiera Confianza avanzaba desde hace varios años en su transformación digital, 2020 fue un año con múltiples hitos, acelerados por el contexto de la pandemia, con miras a consolidar el modelo de negocio digital y priorizar el desarrollo de iniciativas digitales para facilitar a nuestros clientes la gestión de sus productos financieros sin necesidad de desplazarse.

Para ello implementamos la Banca Móvil para nuestros clientes y la *Billetera Móvi*l (Bim) para realizar consultas y operaciones desde el teléfono celular. Además, de desarrollar y lanzar la *app* Grupal para la atención de los grupos *Palabra de Mujer* en campo.

APP Clientes

Enfocados en estar más cerca de nuestros clientes y agilizar la ejecución de sus transacciones de la forma más segura, en septiembre de 2020 lanzamos exitosamente el desarrollo de la *app* Cliente transaccional, primer canal digital propio dirigido a clientes de Financiera Confianza. Esto le brindó a nuestros clientes la posibilidad de realizar consultas de saldos y movimientos en sus cuentas de ahorros, transferencias entre cuentas de Financiera Confianza y pagos de préstamos propios, de forma simple, rápida y con total seguridad. También les permitió acceder al servicio de transferencias interbancarias diferidas y pagos de tarjetas de crédito para que realicen dichas operaciones desde cualquier lugar con conexión a internet.

Al cierre del año, contamos con un total de 17.575 clientes registrados y 2.334 transacciones con un monto total transaccionado de PEN 1,3 millones (USD 358.720), siendo las transacciones principales las transferencias y pagos de obligaciones.

Billetera Móvil (BIM)

Es una billetera móvil con la que nuestros microemprendedores pueden mandar y recibir dinero de sus amigos, familiares, proveedores y clientes. También pueden realizar pagos de servicios y otras operaciones; todo esto desde su celular.

Financiera Confianza puso BIM a disposición de sus clientes y usuarios en mayo del 2020 brindando un canal digital más. A febrero de 2021 ya son 2.391 usuarios de BIM que han realizado 2.852 transacciones. Se tiene previsto en los siguientes meses utilizar *Bim* como medio de recaudación de pago de cuotas y desembolso de créditos para nuestros clientes.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Para evitar que nuestros clientes se expusieran al contagio, hemos desarrollado apps como Chasqui y Grupal, avanzando en la digitalización de nuestros servicios

Recaudación en Campo

Es un nuevo canal de recaudación a través de nuestra *app* Chasqui que permite a nuestros Asesores Comerciales y Ejecutivos de Cobranzas realizar cobros de cuotas en el campo a nuestros clientes. Está conectado en línea con nuestro sistema de *core banking,* por lo que el pago de la cuota se refleja en línea en nuestro sistema central.

De esta manera evitamos que nuestros clientes se expusieran al contagio a la hora de desplazarse desde sus hogares y negocios hasta nuestras oficinas para realizar el pago de su cuota, ahorrando así costos de traslado y también tiempo para realizar el pago de cuota.

App Grupal para la atención de PDM en campo

Nuestro producto *Palabra de Mujer* no fue ajeno al proceso de digitalización de la empresa. Previamente a la pandemia, nuestro producto contaba con una metodología crediticia tradicional, donde nuestro equipo comercial realizaba reuniones presenciales para la conformación y seguimiento de los grupos en lugares facilitados por las mismas clientas.

El aislamiento social nos llevó a realizar acciones para reducir el riesgo de contagio de nuestras clientas y nuestro personal, así desarrollamos la *app* Grupal: una solución que permite al asesor o asesora tomar de manera digital la información durante el reconocimiento del grupo, lo que genera un impacto positivo en el tiempo de atención y el proceso de otorgamiento de crédito.

Las opciones activas en el aplicativo al cierre de 2020 son: alta de grupos, gestión de reuniones de grupos, gestión de direcciones de grupos e integración de data al gestor documental.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Formación para acompañar la reactivación de los negocios

En 2020 desarrollamos nuevos servicios formativos y adaptamos los que ya existían al contexto de aislamiento social, brindando herramientas y conocimientos que los emprendedores necesitan para reactivar sus negocios y mejorar su calidad de vida.

El contexto de aislamiento social nos empujó adaptar nuestros espacios formativos y crear nuevos servicios. Al cierre de 2020, 45.870 clientas habían recibido formación a través de espacios virtuales

Aprendiendo en Confianza

Parte de la oferta de valor de nuestro producto Palabra de Mujer se basa en un pilar formativo, que consiste en asesorías a las integrantes de los créditos grupales. En marzo, se relanzó de manera digital el programa como *Aprendiendo en Confianza*. Al cierre de 2020, hemos tenido un alcance de 45.870 clientas formadas en espacios virtuales.

Consultorios financieros

Realizamos dos consultorios financieros a un grupo de clientas de nuestro crédito *Palabra de Mujer* en alianza con APRENDA como parte del Premio Citi para la microempresa 2018. Se generaron espacios de aprendizaje conjunto y resolución de dudas para contribuir a su empoderamiento personal, autonomía económica y liderazgo dentro de sus grupos de crédito.

La Academia de Confianza

En octubre, iniciamos la Academia de Confianza, un programa de formación en negocios y finanzas virtual gratuito a 408 personas (60% mujeres en promedio) en temas como: gestión de negocios, finanzas personales y finanzas del negocio. Se realizaron siete talleres virtuales a través de Facebook en alianza con entidades como Acción Emprendedora, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y el programa *Tu Empresa* del Ministerio de la Producción.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

El cuidado empieza por casa

Para proteger a nuestros clientes, proveedores y -sobre todo- colaboradores, en marzo 2020 conformamos el Comité COVID-19; liderado por la Gestión de Personas y Administración. A través de este equipo se centralizó, lideró y monitorizó toda la información y acciones requeridas para la de prevención y control del contagio de la enfermedad en toda la organización. A continuación se detallan algunas de las principales acciones implementadas:

- Fuertes como un Puma: Estrategia de comunicación interna multicanal. Su pieza central fue un site interno creado ante la necesidad de mantener la cercanía con nuestros colaboradores durante el periodo de la emergencia sanitaria, difundiendo a través de este medio 135 piezas entre material informativo y lúdico sobre temas de salud, corresponsabilidad en el hogar e información de interés sobre las medidas ante la COVID-19.
- Dotación de implementos: Dotamos de los Equipos de Protección Personal (EPP) exigidos por el Ministerio de Salud y requeridos por nuestros colaboradores según su riesgo de contagio; monitoreando el abastecimiento permanente de papel toalla, alcohol en gel y jabón líquido, en cada oficina.
  - Al personal de la red comercial y recuperaciones, que mantienen contacto con el cliente y realizan labores de campo se le dotó de mascarillas, visor protector y dispensador personal de alcohol en gel.
  - Al personal de la red de operaciones, que mantienen contacto con clientes en la oficina se le dotó de mascarillas e instalamos protectores acrílicos para cada módulo.
- Concientización: Con la finalidad de aclarar las dudas de nuestros colaboradores sobre la COVID-19, protocolos de prevención y otros temas relacionados a la pandemia, desarrollamos más de 20 actividades de concientización, a través del Campus Microfinanzas y de sesiones virtuales.

El Comité COVID-19 centralizó y monitorizó toda la información, liderando las acciones necesarias para prevenir el contagio de clientes, proveedores y colaboradores

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Beneficios especiales para colaboradores durante el periodo de emergencia sanitaria

Además de la difusión de medidas de prevención del contagio, la adopción de protocolos de seguridad sanitaria y la distribución de EPP, dado que nos preocupamos por el bienestar de nuestros colaboradores, implementamos diversos beneficios para apoyarlos a la hora de afrontar la emergencia sanitaria:

- Adelanto de gratificación: Se permitió a los colaboradores que así lo desearan adelantar el pago de PEN 1.000 (USD 276) o PEN 1.800 (USD 497) de su gratificación, permitiéndoles disponer de efectivo para cubrir necesidades e imprevistos ocasionados por la emergencia sanitaria.
- Asignación de movilidad: Se asignó un monto por movilidad a todo el personal de la red de operaciones para facilitar su asistencia al centro de labores, asegurando la prestación de servicios a nuestros clientes.
- Apoyo psicológico: En alianza con nuestro bróker de seguros, Marsh, se brindó soporte psicológico a los colaboradores afectados con diagnóstico de COVID-19 o que reportaron fallecimientos de compañeros.
- Financiación de aula/oficina virtual y movilidad segura: préstamos con descuento por planilla y una TEA especial para nuestros colaboradores que necesitaban adquirir *laptops,* PC, *tablets,* impresoras, escritorios, sillas ergonómicas y bicicletas.

#VivoConEquidad

Como respuesta inmediata a la pandemia y teniendo en cuenta el impacto diferenciado por género, lanzamos el programa *#VivoConEquidad* con el fin de generar espacios internos de conversación activa con enfoque de género para todos los colaboradores de Financiera Confianza, en un contexto de aislamiento social y trabajo remoto. El programa se basó en cuatro pilares:

- Sensibilización y autoaprendizaje: brindamos herramientas para motivar la reflexión en tiempos de aislamiento social obligatorio mediante el envío de comunicados relacionados con equidad y diversidad;
- (Re)conocimiento de brechas: realizamos un estudio con el apoyo de la consultora GenderLab para conocer cómo el aislamiento social afectó a nuestro personal y detectar brechas entre hombres y mujeres.
- Conversación activa: facilitamos espacios de conversación interna activa como conversatorios y talleres en vivo con perspectiva de género para promover la equidad desde diferentes roles en la organización;
- Motivar la equidad con el ejemplo: difundimos comunicaciones y realizamos talleres con el objetivo de derribar estereotipos y sesgos inconscientes, así como visibilizar el liderazgo y trabajo de mujeres de Financiera Confianza.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

La brecha de género ya existente en Perú se ha acrecentado con motivo de la pandemia, dificultando los esfuerzos que se venían realizando para la inclusión financiera de la mujer, todo un desafío, y un objetivo crucial para reducir el impacto de la crisis.

Las mujeres lideran la mayoría de los pequeños emprendimientos en Perú. Además, se encuentran en los segmentos más vulnerables debido a sus características socioeconómicas, como la informalidad de sus negocios, su bajo nivel de productividad y digitalización, y su reducido nivel educativo.

La crisis ha tenido un impacto negativo generalizado en los hogares del país. Las mujeres peruanas ya asumían la mayor carga de trabajo no remunerado del hogar antes de la pandemia (un total de 40 horas según CEPAL - comparado con 16 horas que dedicaban los hombres). Con el aislamiento social obligatorio, las mujeres tenían menos tiempo aún para dedicar a actividades remuneradas que les permitieran sobrellevar la paralización de sus negocios.

Situación actual de la mujer en Perú

Las mujeres en Financiera Confianza
Total clientes de crédito

54,2% del total de clientes de crédito

84% viven en zonas urbanas



Viven en pobreza
32,4%

Solas con dependientes
56%

Comercio (minorista y mayorista)
65,6%

Dedicadas a la agricultura
14,6%

En vulnerabilidad
75,5%

Tiene educ. primaria a lo sumo
15,5%

Brechas financieras en el entorno rural
(Clientes nuevos de crédito)

Ventas mujer/hombre	**0,88**
Excedente mujer/hombre	**0,79**

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- **Empoderamiento de la mujer**

B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Pilar 1: Oferta de valor

En Financiera Confianza adoptamos estrategias con perspectiva de género con el fin de asegurar el desarrollo de nuestras clientas y de sus negocios. Además, mejoramos nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios diseñados en un contexto cada vez más digital.

Un estudio sobre nuestras clientas del crédito *Palabra de Mujer* o PDM (un crédito con fianza solidaria y metodología grupal, con montos de entre USD 80 y USD 195 otorgado exclusivamente a grupos conformados por entre 12 y 25 mujeres) nos permitió evaluar la repercusión de la pandemia en sus hogares y negocios, así como identificar cómo habían cambiado sus necesidades. Concluimos que para el 74% de los grupos de clientas PDM, la situación económica empeoró desde el inicio de la cuarentena para la mitad de las integrantes al menos. Sin embargo, el 47% de las clientas cambió de negocio para mitigar el impacto de la crisis, y más de la mitad logró mantener su negocio funcionando.

Los resultados reforzaron la importancia de realizar modificaciones a nuestro producto, *Palabra de Mujer,* para garantizar la atención y el acompañamiento a más mujeres durante la pandemia. En el ámbito tecnológico desarrollamos una aplicación de Banca Grupal para facilitar el trabajo de nuestro equipo comercial. Esto nos permitió poner a su disposición información financiera en sus celulares, y desarrollar reuniones de formación virtuales utilizando medios digitales como las redes sociales.

Adicionalmente, cerca del 44% de los grupos afirma que la mayoría de sus integrantes cuenta con un *smartphone,* lo que representa una oportunidad para sus negocios. No obstante, los niveles de digitalización de sus empresas son aún bajos (el 96% no cuenta con un dispositivo o una herramienta digital para cobrar a sus clientes), impidiendo que sus ventas aumenten gracias al uso de la tecnología. Esta brecha digital se incrementa en zonas rurales y en mayor situación de vulnerabilidad.

Por ello, fortalecimos nuestra metodología crediticia mediante el monitoreo de tareas y nuevos protocolos de aprobación y desembolso de los créditos Palabra de Mujer. Asimismo, desarrollamos nuevos servicios formativos y adaptamos los actuales al contexto de aislamiento social.



Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- **Empoderamiento de la mujer**

B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer



Por otro lado, lanzamos nuestro programa de capacitación *Aprendiendo en Confianza* en versión digital, difundiendo conocimientos de forma pública y gratuita para continuar impulsando el desarrollo de nuestros clientes, clientas y microempresarios en general. De este modo les brindamos las herramientas y conocimientos necesarios para que se recuperasen de la crisis, reactivasen sus negocios y mejorasen su calidad de vida.

El programa se dividía en seis ejes temáticos: finanzas personales, habilidades empresariales, digitales, desarrollo personal, bienestar del hogar y género, y salud. Al cierre de 2020, habíamos tenido un alcance de 45.397 clientas. Sumada a esta iniciativa, lanzamos la *Academia de Confianza* con el objetivo de capacitar masivamente a más mujeres. En ella hemos ofrecido tres talleres gratuitos a 408 personas (60% mujeres) sobre temas relacionados con la gestión del negocio y su sostenibilidad financiera (organizados en conjunto con la ONG Acción Emprendedora y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú).

Además, desarrollamos dos consultorios financieros para un grupo de clientas Palabra de Mujer en alianza con APRENDA como parte del Premio Citi para la microempresa 2018 (“Cómo ordenar tus finanzas para vender más”, “¿Cómo formalizar mi negocio?”). Generamos espacios de aprendizaje conjunto y resolución de dudas para contribuir a su empoderamiento personal, autonomía económica y liderazgo dentro de sus grupos de crédito.

Mejoramos nuestras políticas de admisión para la reinserción responsable de mujeres en el sistema financiero y adaptamos nuestras directivas para facilitar la verificación virtual de las clientas. Y permitimos las ampliaciones de crédito a aquellas que contaban con el 50% o más de cuotas pagadas para facilitarles su financiamiento, con un periodos de gracia de tres o seis meses.

Paralelamente a nuestros esfuerzos en Palabra de Mujer, nos adjudicamos fondos del programa del Gobierno Peruano FAE Mujer, cuyo fin era otorgar préstamos a mujeres emprendedoras vulnerables. El programa buscaba financiación con el fin de proveer de capital laboral a mujeres, principalmente cabezas de familia, siempre y cuando tuvieran o hubieran tenido un crédito en el sistema financiero de forma individual o grupal. Gracias a este programa, Financiera Confianza desembolsó PEN 1,2 millones del programa FAE Mujer, atendiendo a un total de 669 clientas.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Finalmente, aseguramos a un total de 45,397 mujeres con nuestro seguro financiero *Mujer Segura.* Este producto es un seguro de vida (desgravamen) vinculado al crédito Palabra de Mujer que indemniza en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente, garantizando el pago del saldo deudor del préstamo y liberando a la familia de nuestra clienta de toda responsabilidad económica. Además de ello, cuenta con una serie de coberturas adicionales como indemnización por diagnóstico de cáncer de cuello uterino o de mama, indemnización en forma de canasta familiar por dicha situación y gastos de sepelio. A diciembre 2020, se habían reportado un total de 440 siniestros, por una suma asegurada total de PEN 3,8 millones.

Nuestro trabajo en Financiera Confianza se vio fortalecido gracias a aliados estratégicos con quienes sumamos esfuerzos para la inclusión de un mayor número de mujeres en el sistema financiero:

- **Alianza con CARE Perú y *Mastercard Center for Inclusive Growth*.**
  Primera fase del proyecto *The Ignite Initiative.*
  El convenio firmado con CARE Perú para la implementación del proyecto *The Ignite Initiative: Unleashing the Power of Women Strivers* pretende fortalecer el trabajo de asistencia técnica, acompañamiento, intercambio y difusión de actividades conjuntas entre ambas instituciones durante los tres años de duración del proyecto. Con esta alianza buscamos generar un producto con enfoque de género dirigido a emprendedoras (tanto clientas de Financiera Confianza, como no clientas) con capacidad de generar autoempleo y empleo y con potencial de crecimiento en su actividad económica. En una primera fase realizamos conjuntamente un estudio de mercado para conocer mejor a nuestro público objetivo.

- **Alianza con CARE Perú y Fundación Capital.**
  Escalamiento de Conéctate: Finanzas al alcance de tus manos.
  Por segundo año consecutivo el proyecto Conéctate tuvo como objetivo incluir en el sistema financiero a 3.500 mujeres de comunidades pobres en zonas rurales y periurbanas de Piura, Ica y Lima, tres regiones prioritarias en la actual cartera de proyectos de CARE. El periodo de inclusión era de 13 meses (noviembre 2019 - diciembre 2020). En los seis talleres virtuales organizados por CARE en los que participamos, nuestros productos y servicios financieros llegaron a las beneficiarias del proyecto. Durante estas sesiones, también se abordaron temas formativos como la importancia de las herramientas digitales para los negocios y cómo adaptarlos a la tecnología.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Pilar 2: Cultura interna con perspectiva de género

Este año, de nuevo, volvimos a participar en el Ranking PAR y de un total de 35 empresas participantes, estamos posicionados como la décima institución financiera y aseguradora del Perú. Esto demuestra nuestro compromiso con la promoción de la equidad y la diversidad dentro de nuestra institución. A nivel nacional, ocupamos el vigésimo tercer puesto (de 100 empresas) y en Latinoamérica, el quincuagésimo tercero (de 2.011 empresas).

Gracias a nuestro Plan de Igualdad anual documentado y a nuestro Comité de Equidad de Género que se reúne periódicamente, podemos consolidar nuestros objetivos e identificar los retos pendientes para continuar impulsando este pilar en la empresa. Entre los retos destacan la promoción de la participación de grupos minoritarios, la inclusión de enfoque de género en los proyectos, el diseño de un programa de capacitaciones basado en temas de género y mejoras en nuestros procesos de selección y atracción de talento.

Como respuesta inmediata a la pandemia, y teniendo en cuenta el impacto diferenciado por género, lanzamos el *Programa #VivoConEquidad*. En un contexto de aislamiento social y trabajo remoto, su objetivo radicaba en generar espacios internos de diálogo activo con enfoque de género para todo nuestro personal.

El programa brindó a nuestro personal herramientas para motivar la reflexión mediante el envío de comunicados relacionados con la equidad y la diversidad, la realización de talleres y mesas redondas para promover la equidad desde diferentes roles y la erradicación de estereotipos de género.

Además, con la ayuda de la consultora GenderLab, encuestamos a nuestro personal (1.745 personas, el 47% mujeres) para conocer cómo el estado de emergencia afectó a su bienestar personal. De media, las mujeres dedican 3,46 horas más al día que los hombres a las labores del hogar y el cuidado de personas (6,38 horas los hombres frente a 9,85 horas las mujeres). Además, muestran mayor preocupación por tener que estar siempre disponibles para trabajar (50% mujeres y 48% hombres) o por la percepción que pudieran tener sus líderes respecto al equilibrio de las responsabilidades familiares y laborales (el 47% de las mujeres frente al 41% de los hombres).

A raíz de nuestra Encuesta de Aislamiento Social, donde detectamos un impacto diferenciado por género entre nuestro personal, publicamos un listado de seis compromisos para conciliar lo laboral y lo familiar. El objetivo era asegurar un adecuado equilibrio entre las tareas del hogar y las actividades laborales, facilitando la adaptación al trabajo remoto.

¿Qué acciones tomamos?

Publicación de 6 compromisos de Financiera Confianza para conciliar lo laboral y lo familiar.

Háblanos con Confianza: Recordatorio de buzón para atención de casos de hostigamiento sexual y laboral.

Beneficios especiales para trabajadoras y trabajadores de Financiera Confianza y sus familias.

Talleres en vivo que promuevan una cultura interna con perspectiva de género y contribuyan a la erradicación de estereotipos de género.

Haz visible lo que parece ser invisible: Reconocimiento al trabajo doméstico que realizan diariamente las mujeres en el mes del Día Internacional del Trabajo Doméstico (22 julio)

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

La pandemia, el aislamiento social obligatorio y el trabajo remoto trajeron consigo un incremento de la violencia doméstica y el hostigamiento sexual a nivel nacional. Por este motivo, y en sintonía con nuestra política interna de trabajo, relanzamos nuestro buzón *Háblanos con Confianza* para atender casos de acoso sexual, hostigamiento laboral y discriminación, entre otros.

El estudio realizado nos permitió también conocer la situación en la que se encontraban nuestros trabajadores y trabajadoras en sus hogares y las facilidades y/o herramientas de que disponían para adaptarse al trabajo remoto. Para facilitarles la tarea, implementamos beneficios especiales para nuestro personal y sus familias, como financiación de material de oficina/aula virtual y bicicletas, préstamos cuyo pago es a través de descuento automáticos en su salario y una tasa de interés efectiva anual (TEA) especial para adquirir ordenadores portátiles, PCs, *tablets,* impresoras, escritorios, sillas ergonómicas y bicicletas.

Por último, incluimos en nuestro programa Red Aprendo de formación virtual, un módulo de equidad de género con la finalidad de brindar a más de 1.600 trabajadores y trabajadoras de la red comercial los conceptos clave que deben conocer sobre equidad. También incluimos reflexiones sobre cómo la pandemia de la COVID-19 impactó por distinto a mujeres y hombres, teniendo en cuenta que esta situación no solo ha afectado a nuestro personal interno, sino también a nuestros clientes, especialmente en los sectores más vulnerables del país.

Pilar 3: Contribución al sector

En línea con el compromiso de contribuir al sector y abogar por el empoderamiento económico de las mujeres más vulnerables del Perú y su inclusión financiera, Financiera Confianza ha participado en 2020 en distintos foros.

En Perú, Financiera Confianza partició en el *Foro Tu Crédito, Tu Futuro de Experian* para presentar cómo promover el Crédito en las mujeres Peruanas, en el Foro *Paridad y Alternancia* del Despacho Congresal y la Asociación de Bancos de Perú (Asbanc) con una ponencia sobre cómo lograr una mayor participación y representación de las mujeres en el sistema financiero y en el taller de la Asociación de Bancos de Perú (Asbanc) sobre *Camino a la Equidad y Diversidad en el mundo financiero*.

Además, a nivel internacional, Financiera Confianza participó con una asesora en el Foro Mujeres incansables FMBBVA, en el panel de inclusión financiera digital de EQUALS *Best practices and challenges of 5 leading MFIs in Latin America* y en el taller del Banco Adopem sobre *Liderazgo y equidad en la nueva normalidad*.

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página 10

1. Encuestado que afirma ahorraba pre-pandemia.

2. Recuperar el nivel de ventas pre-pandemia, ya sea igualándolas o incluso aumentándolas.

< **Volver** a la página **10**

Página 11

3. Debido al efecto de la pandemia, de abril a junio 2020 aproximadamente, no se desembolsaron créditos a clientes nuevos. A medida que fueron reabriéndose las economías, se volvieron a ofrecer.

4. Los piqueos son un término peruano que se refiere a las 'tapas', o aperitivos.

< **Volver** a la página **11**

Página 12

5. Perú: Estimación de la Vulnerabilidad Económica a la Pobreza Monetaria.

6. Perú: Estimación de la Vulnerabilidad Económica a la Pobreza Monetaria.

7. Ver pdf en este enlace: https://www.findevgateway.org...

8. Global Findex 2017.

9. La encuesta se realizó a clientes de crédito individual. Más del 80% de los encuestados tenía crédito vigente y cuenta de ahorro, los demás sólo crédito. No se entrevistaron clientes en mora.

< **Volver** a la página **12**

Página 14

10. Financiera Confianza forma parte del grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA.

11. Este dato incluye Agencias, Tambos y Tambos Plus, Oficinas compartidas con Banco de la Nación.

12. 1.335 de los 1.838 distritos.

< **Volver** a la página **14**

Página 16

G_1. Total clientes siempre se refiere a aquellos vigentes a 31.12.2020.
De acuerdo con las líneas de pobreza del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), diferenciando entorno rural y urbano. Se considera como segmento vulnerable al formado por clientes cuyos excedentes per cápita (estimados a partir del excedente del negocio, dividido por el tamaño del hogar) están sobre la línea de pobreza, pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por 3 la cifra atribuida a dicha línea.

< **Volver** a la página **16**

Página 17

13. Ganadería y agricultura combinados.

14. Estas actividades tienen menor presencia en otros países del footprint (Colombia, Rep. Dominicana, Chile y Panamá).

< **Volver** a la página **17**

Página 19

15. Países donde operan las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA (Colombia, Rep. Dominicana, Chile, Panamá).

16. Se reportaron varios casos de emprendedores que, pese a las restricciones, seguían operando por necesidad. Aunque esta observación ha sido informal, ha sido validada por la red comercial.

G_4. Se presentan la variación de las ventas respecto a un periodo pre-covid, por ej. en noviembre 2020, se compara las ventas con noviembre 2019.

< **Volver** a la página **19**

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **20**

17. Ver pdf en este enlace: https://www.cepal.org/...

< **Volver** a la página **20**

Página **22**

G_8. Se presentan la variación de las ventas respecto a un periodo pre-covid, por ej. noviembre 2020, se compara las ventas con noviembre 2019.

< **Volver** a la página **22**

Página **23**

18. *Footprint:* países en los que operan las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA (Colombia, Perú, Chile, Panamá y República Dominicana).

< **Volver** a la página **23**

Página **25**

19. Es de notar que para negocios agropecuarios (cultivos, ganadería, ganadería mixta) el negocio representa la principal fuente de ingresos (71%) de los hogares, pero no se han visto tan afectados por la pandemia, por lo que no se ha resaltado.

< **Volver** a la página **25**

Página **26**

20. Hay poca representatividad de la muestra, pero la información es interesante por lo que se mantiene, pero no se debe considerar como determinante.

< **Volver** a la página **26**

Página **27**

21. Se compara la encuesta de Afectación PDM con la de Afectación PYME (encuesta julio).

< **Volver** a la página **27**

Página **28**

G_20. Se distribuyen los grupos por sectores: donde hay un sector, se denomina solo éste, donde hay más de uno, se presentan dos sectores.

< **Volver** a la página **28**

Página **29**

22. Las respuestas a estas preguntas fueron múltiples.

G_22. 'Ninguna' hace referencia a que el cliente no precisó tomar una de las múltiples opciones planteadas.

< **Volver** a la página **29**

Página **32**

23. Nivel digital alto: persona que tiene smartphone, con un plan post-pago, que utiliza una variedad de redes (Facebook, Instagram, etc.) no solo con fines sociales, sino productivos (i.e. para la gestión del negocio). Nivel medio: persona que tiene *smartphone,* planes diversos de pagos y usa alguna red social, todo para fines personales. Nivel bajo: persona sin *smartphone* o con planes de prepago, que utiliza el teléfono sólo para llamadas.

< **Volver** a la página **32**

Página **33**

24. 52% de los emprendedores recurren a ahorros en Julio, frente al 47% en noviembre.

< **Volver** a la página **33**

Página **34**

25. USD/PEN 0,27593821 a 31 de Diciembre 2020, BBVA Research.

< **Volver** a la página **34**

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Página **35**

26. Se ofrecía la posibilidad de reestructurar el crédito (llamado 'refinanciación' en Perú) modificación de condiciones a clientes que estaban al día o con < 30 días de atraso a la fecha de reprogramación; corresponde a dificultades coyunturales en la capacidad de pago. En el contexto COVID y de acuerdo a las disposiciones de la SBS, se establecieron las siguientes condiciones:

Masivas: Se reprogramará con vencimientos de hasta 120 días aproximadamente (considera más de una reprogramación). Se podrá ampliar el número de cuotas del nuevo cronograma por las que correspondan para mantener el valor de la cuota que venía pagando el cliente. No excederá el plazo mayor a 12 meses de su vencimiento inicial, incluido el periodo de gracia.

Individuales: Se podrá reprogramar el primer vencimiento hasta 180 días, según situación y requerimiento del cliente. Se podrá reducir hasta el 40% del valor de la cuota y los plazos máximos se podrán ampliar hasta: i) Capital de Trabajo 36 meses; ii) Activo Fijo y Consumo 60 meses.

Plazo máximo de reprogramación: De acuerdo a la evaluación del cliente y considerando la estacionalidad de sus flujos.

Las refinanciaciones: modificación de condiciones a clientes que evidencian dificultades en su capacidad de pago de manera estructural.

27. También existían programas de reactivación económica con garantías del Gobierno: otorgamiento de créditos en condiciones especiales para reactivación de clientes con negocio en marcha, apoyados en garantías públicas. En Julio 2020, FC ya había desembolsado PEN 63 millones por FAE MYPE.

< **Volver** a la página **35**

Página **37**

G_30. Se hace un *ranking* del número de clientes que se atienden (reciben un crédito nuevo o renuevan uno actual) en cada trimestre del 2020, por actividad.

< **Volver** a la página **37**

Página **38**

G_34 - G_35. Se analizan las tasas de crecimiento entre el último desembolso del cliente y la inmediatamente anterior. Se observa aquellos que han renovado su crédito en 2019 y 2020. Las tasas de crecimiento se anualizan.

< **Volver** a la página **38**

Inicio

•

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

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende M., Chile

República Dominicana
Banco Adopem

Inicio
•
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
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Contexto macroeconómico. Rep. Dominicana

Economía[1]

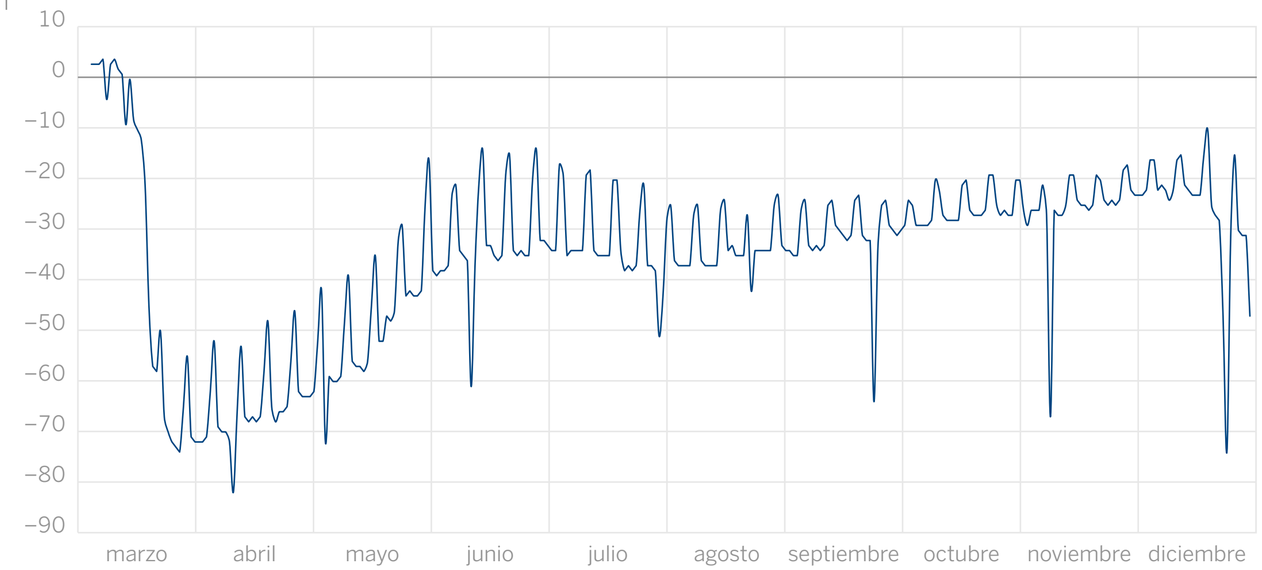
La economía dominicana creció un 6,1% en los últimos cinco años, siendo de las economías de la Región con un mayor repunte de actividad en ese período. Este período de alto crecimiento, fue acompañado por baja inflación, una posición externa relativamente fuerte y avances significativos en la reducción de la pobreza. Los motores han sido las inversiones y el consumo del sector privado, soportados por el buen desempeño de las remesas, el flujo de turismo y la inversión privada debido al comportamiento de la construcción, que representaba el 80% de la inversión.

En 2020, las medidas adoptadas para hacer frente a la pandemia han tenido un fuerte impacto en la economía. El primer caso confirmado de COVID-19 el 2 de marzo. Desde entonces, las autoridades declararon una emergencia nacional, introdujeron un toque de queda en todo el país, cerraron escuelas, fronteras y negocios no esenciales, suspendieron actividades públicas y reuniones masivas, introdujeron acuerdos de teletrabajo para los servidores públicos y aplicaron un estricto distanciamiento social.

El estado de emergencia terminó inicialmente el 30 de junio, pero fue restablecido el 15 de julio debido al resurgimiento del COVID-19 en el país. Posterior a ese momento se establecieron distintos toques de queda y se fue restableciendo ligeramente la movilidad y apertura de distintos sectores.

Movilidad*

En 2020



Entre el período de marzo y junio la movilidad se redujo en un 48% con respecto a los niveles de movilidad previos a la pandemia, mientras que desde junio al cierre del año la reducción fue del 29% mostrando una gradual vuelta a la normalidad. En este sentido, República Dominicana ha sido uno de los países de la Región con menor grado de paralización de actividades.

* Fuente: Google Community Mobility Reports.

Inicio

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
- **Contexto macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

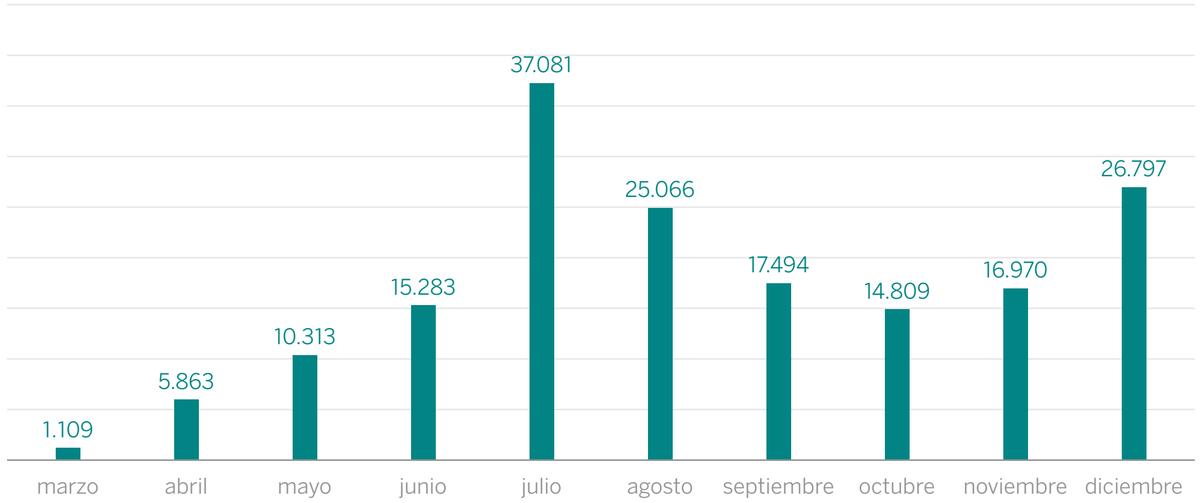
Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

La pandemia[2] acumuló 170.785 casos en el año y 2.414 fallecimientos por ese motivo, siendo un 1,4% la ratio de letalidad (muertes/casos detectados). Considerando el tamaño de la población, al cierre de 2020 el ratio de casos fue de 15.744 por cada millón de habitantes, uno de los más bajos de la Región. Respecto al número de fallecidos, el ratio fue de 222 fallecidos por millón de habitantes a causa del virus, manteniendo un buen desempeño con resto al resto de países e inferior a la media mundial del ratio de fallecidos.

En este entorno, el 20 de mayo, se implementó un plan para reabrir gradualmente la economía en cuatro fases con la reapertura, incluido el transporte público que operaba a una capacidad de hasta el 50 por ciento. Se fueron incorporando las pequeñas empresas y las empresas de mayor tamaño lo hicieron de forma gradual.

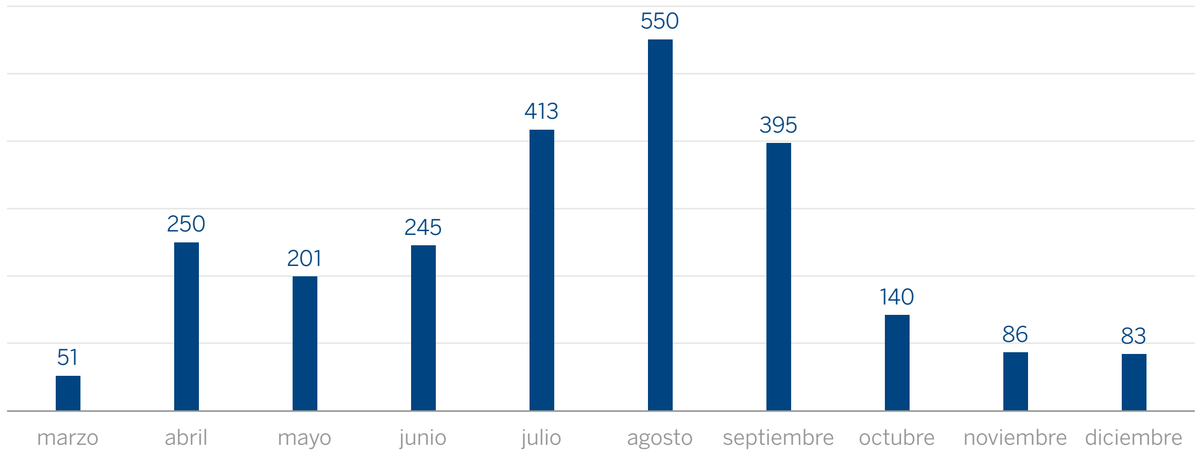
COVID-19, casos positivos*

En cada mes durante 2020



Fallecidos por COVID-19*

En cada mes durante 2020



* Fuente: MINSA.

Inicio
•
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
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

Como era de esperarse, esto ha sido determinante en la evolución de la economía dominicana, que registró una caída de actividad medida por el PIB, del 6,7% durante 2020, mostrando un patrón diferencial en la medida que se iban reabriendo las actividades. La caída de actividad del segundo trimestre fue del 16,9%, en el tercero de 7,2% y el cuarto del 2,8% con respecto a los mismos períodos del año anterior.

Para poder medir la evolución más claramente del desempeño de la economía en la medida que se fueron restableciendo las actividades, tenemos que en el segundo trimestre la contracción de actividad, en términos inter-trimestrales y ajustados estacionalmente, fue del 14,4%, mientras que en el tercer y cuarto trimestre mostraron ya una recuperación de 11,0 y 5,9%, respectivamente.

El consumo mostró una caída del 2,4%, fundamentalmente por la caída del 3,4% del consumo privado, mientras que el consumo público mostró un crecimiento del 4,9%, producto de los mayores gastos asociados a la pandemia. En su conjunto, el consumo total aportó una caída de 1,7 puntos porcentuales del total de reducción del crecimiento del PIB, es decir explica un 26% de dicha caída.

El consumo privado se mostró más resistente que otros países de la Región, producto tanto de las políticas de transferencias directas que se implantaron con la pandemia, pero sobre todo por el buen desempeño mostrado por las remesas.

Crecimiento real del PIB*

Variación



Crecimiento real del consumo*

Variación



El mejor desempeño del mercado laboral de Estado Unidos de lo esperado, así como las políticas adoptadas en ese país de transferencias directas a los hogares, disminuyeron el riesgo de una contracción de los ingresos por remesas familiares, que representan la tercera fuente de ingresos de divisas del país, donde un 75% se origina en Estados Unidos.

* Fuente: BCRD.

** Estimación FMBBVA.

Inicio
•
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
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

Las remesas en 2020, mostraron un alza del 16% con respecto a 2019, a pesar de mostrar fuertes reducciones en los meses de marzo y abril del 22% y 32% respectivamente, y se recuperaron de forma vigorosa en la medida que operaron los factores del mercado laboral estadounidense y mejoraron las perspectivas. En el segundo semestre se expandieron en un 31%.

Las remesas son esenciales en el consumo de los hogares dominicanos. El porcentaje de hogares que recibe remesas es de alrededor del 12% en los primeros cuatro quintiles de la distribución del ingreso mientras que, en el quintil más rico, la fracción es de solo 2%. En promedio, las remesas explican el 5% del ingreso de los hogares, con mayor participación para el quintil de ingreso más bajo, lo que permite compensar en alguna medida las caídas de los ingresos domésticos.

Por su parte, la inversión mostró una caída del 12,1%, impulsado por la caída del sector de la construcción (explica el 80% del total de inversión) y manufactura, tanto por el menor dinamismo en la ejecución e iniciación de obras, como en una menor adquisición de materiales y equipos. En conjunto esto explica una contracción del total de actividad del 57%, es decir 3,8 puntos porcentuales del total.

Por el lado sectorial, los sectores con peor dinamismo dentro del PIB fueron: construcción con una caída del 10,7%, seguido de servicios con una reducción del 7,0% e industria con el 6,7%, mientras que el sector agropecuario mostro un alza del 2,8%.

Dentro del sector servicios, se tiene que el sub-sector con una mayor contracción ha sido hoteles, bares y restaurantes con una contracción del 47,5%, fundamentalmente por la caída del turismo que se contrajo en un 63% según el flujo de llegadas de no residentes en el año. La caída de la ocupación hotelera ha sido importante pasando un en nivel del 72% en 2019 a 40% en 2020.

Otros sub-sectores con importantes ajustes dentro de servicios, fueron; transporte y almacenamiento con una caída del 7,1% y comercio con una contracción del 4,8%.

Por su parte, los servicios de salud como era de esperarse repuntaron un 12,5%, los de intermediación financiera, seguros y actividades conexas mostraron un alza de actividad del 7,1%, mientras que servicios de comunicaciones lo hicieron en un 2,7%.

El sector externo mostró una contracción, donde además de la caída del flujo de ingresos por turismo compensadas en alguna medida por el mejor comportamiento de las remesas, las exportaciones se contrajeron en un 30,3% en términos reales, mientras las importaciones lo hicieron en 14,6%. Por su parte, la inversión extranjera directa se contrajo en un 30% respecto al año anterior.

Las remesas, que representan la tercera fuente de ingresos por divisas en el país, mostraron un incremento del 16% en relación con 2019

Inicio
•
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
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

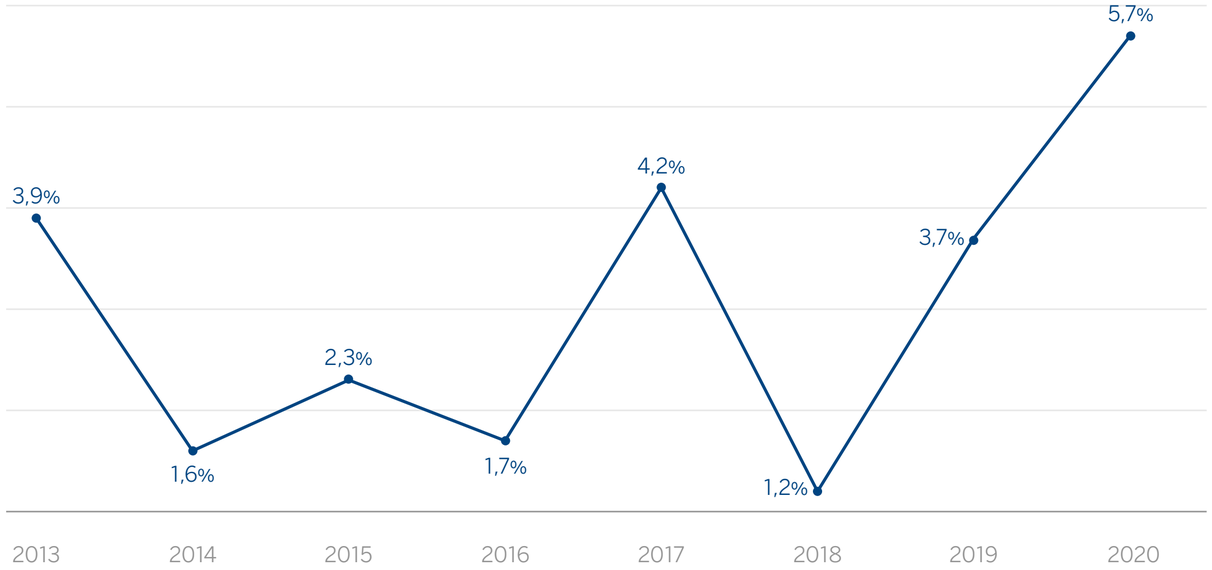
Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

Los niveles de deuda externa aumentaron en 31% con respecto a 2019, fundamentalmente a los montos desembolsados durante el año 2020 por emisiones de bonos soberanos para combatir los efectos económicos de la pandemia COVID-19 y el acceso a financiación multilateral. Las reservas internacionales brutas alcanzaron el nivel más alto equivalentes a 13,7% del PIB. En este escenario, la tasa de cambio promedio del dólar estadounidense durante el año mostró una depreciación de 9,3%.

La inflación en 2020 cerró en un 5,7%, por encima de lo registrado en 2019 y por encima del rango meta (4% ± 1%) establecido en el Programa Monetario. Los grupos de mayor incidencia en el IPC del período fueron: alimentos y bebidas no alcohólicas (8,36%), transporte (7,55%), bienes y servicios diversos (5,46%), vivienda (4,50%), restaurantes y hoteles (4.47%), y salud (6,40%), que explican el 94% de la inflación de 2020.

Inflación*

Variación



El Banco Central ha adoptado una postura expansiva, reduciendo la tasa de política monetaria en 150 puntos básicos entre marzo y agosto

El Banco Central ha vuelto a adoptar una postura expansiva, condicionada por los efectos adversos de la pandemia ocasionada por el COVID-19, lo que motivó la adopción de un amplio conjunto de medidas para hacer frente a la crisis. Las autoridades monetarias redujeron la tasa de política monetaria en 150 puntos básicos entre marzo y agosto, pasando de 4,5% a 3% anual, manteniéndola inalterada el resto del año.

Paralelamente, la Junta Monetaria aprobó la implementación de medidas de provisión de liquidez en moneda nacional equivalentes al 14% de la liquidez monetaria (M2) al cierre del año y en moneda extranjera de 623 millones de dólares, ambas medias orientadas a mantener el flujo de recursos hacia los sectores productivos y hogares.

* Fuente: BCRD.

Inicio
•
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
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

Empleo[3]

La evolución de la economía en la pandemia con la fuerte contracción de actividad, de la economía dominicana se reflejó en la caída de la tasa de ocupación y el grado de inserción de la población en edad de trabajar en el mercado laboral, medida por la tasa global de participación que se ubicaron en 60,1% y 56,6%, respectivamente, registrando caídas interanuales de 4,2 y 4,9 puntos porcentuales respectivamente.

Esto se reflejó en una caída de la en la ocupación total. Al cierre del año, la disminución con respecto al cierre del año anterior ha sido de 308.588 empleados, de los cuales un 82% corresponde al sector formal donde se concentran la mayor disminución, mientras que los empleados del servicio doméstico muy afectados por la pandemia representan el 14% de la disminución total y los del sector informal aportó el restante 4% de la disminución.

La mayor pérdida ocurrió en el segundo trimestre con una caída de la ocupación de 410.367 personas, una disminución del 9% en relación a igual período del año 2019, producto del impacto ocasionado por la pandemia. Desde ese punto se ha recuperado 101.779 empleados, la ocupación.

A diferencia de lo ocurrido al cierre del año, al comienzo de la crisis un 72% de la reducción de la ocupación se concentró en los empleados del sector informal y del servicio doméstico concentran, mientras que el sector formal acumuló el 28% de la perdida.

La reducción en los ocupados formales no fue más pronunciada dado que la gran mayoría de ocupados formales se encontraba bajo la condición de suspendidos, beneficiándose del programa *Fondo de Asistencia Solidaria a Empleados* con una expectativa de retorno a su trabajo en el corto plazo.

Desde el segundo trimestre se han perdido alrededor de 136.183 empleos en el sector formal, mientras que se han recuperado en ese período alrededor de 244.962 empleados del sector informal y del servicio doméstico.

La tasa de desempleo o desocupación abierta la cual constituye la tasa de desocupación oficial, se ubicó en 7,4% en el cuarto trimestre del año 2020, para un aumento interanual de 1,2 puntos porcentuales al cierre del año.

La tasa de desocupación ampliada toma en consideración tanto a los desocupados abiertos, es decir los que se encuentran buscando activamente trabajo como a las personas que tienen alta probabilidad de presionar el mercado de trabajo insertarse dentro de la fuerza de trabajo cuando las condiciones mejoren, la denominada fuerza potencial, así como aquellos ocupados que desearían trabajar más horas a la semana, es la más indicada a seguir en la situación actual ya que agrega todas las condiciones de subutilización.

Inicio

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
- **Contexto macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

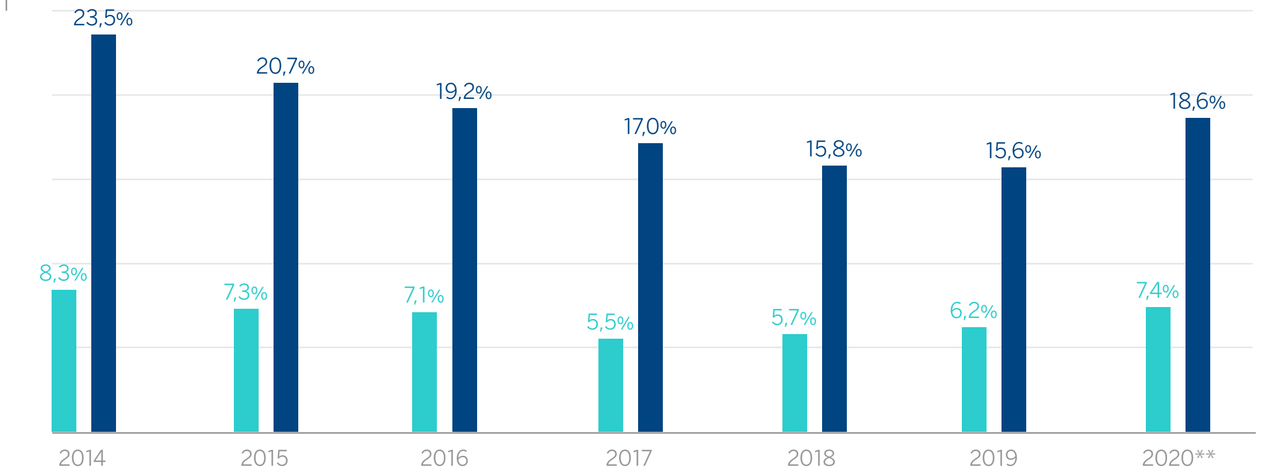
En 2020, la desocupación abierta se ubicó en 18,6% mostrando un alza de 3,0 puntos porcentuales.

Desde una perspectiva de género, al cierre de 2020, la tasa de ocupación de los hombres se ubicó en un 72,3%, mientras la de las mujeres fue del 44,5%, ampliándose el gap de participación. La tasa de desocupación de los hombres fue del 6,4%, mientras que para las mujeres se ubicó en 10,5%, reduciéndose el gap de género en 1,3 puntos porcentuales.

Sin embargo, la utilizar la tasa de desocupación ampliada el gap de género se amplía en 3,1 puntos porcentuales, ubicándose la tasa para mujeres en 24,1%, mientras que para los hombres fue del 16,2%.

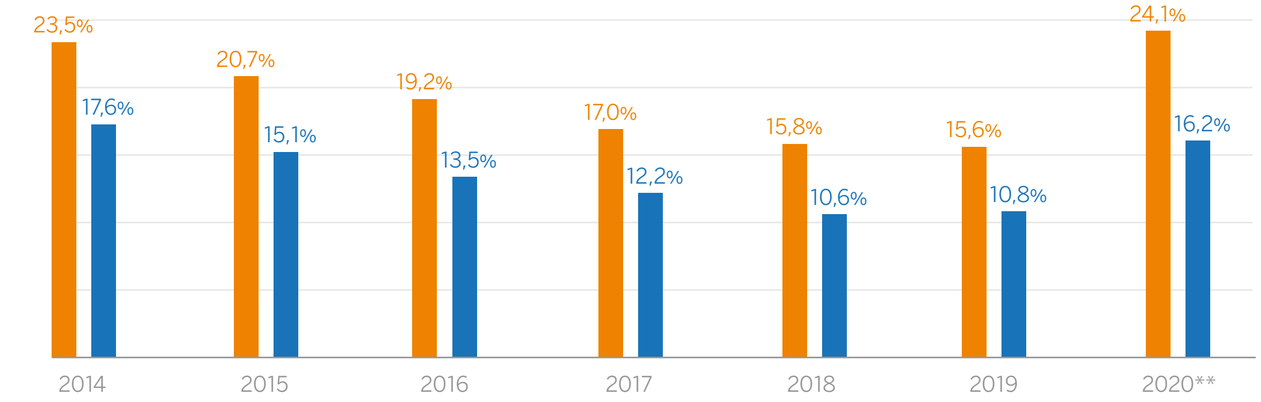
Tasa de desempleo*

Variación



Tasa de desempleo ampliada por género*

Variación



* Fuente: BCRD.

** Estimación FMBBVA

*** Desempleo + Subocupación + Fuerza de Trabajo Potencial.

Inicio

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
- **Contexto macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

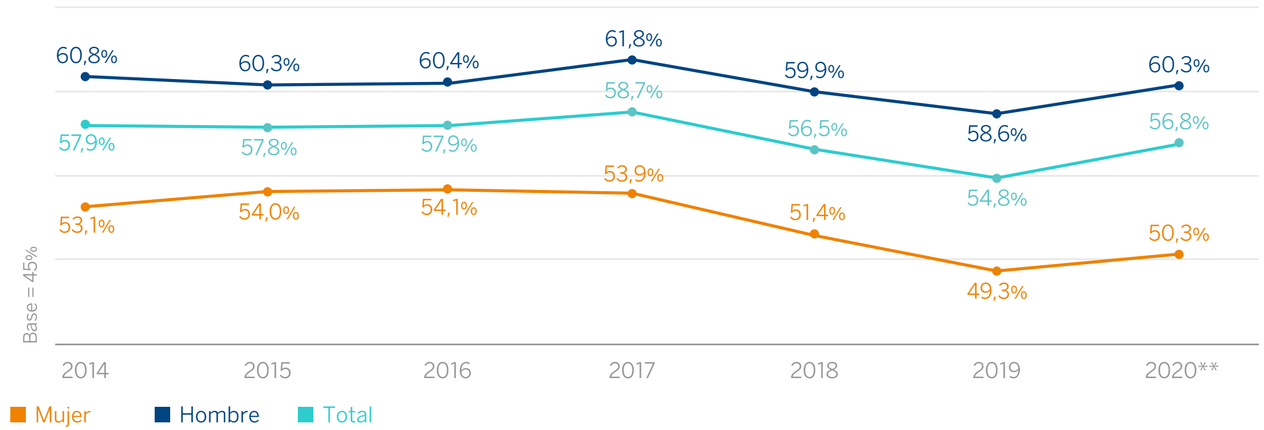
Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

Por su parte, la informalidad ha pasado de representar el 54,8% en 2019 al 56,8% en 2019, es decir, se ha incrementado en 2 puntos porcentuales y revertiendo la tendencia de reducción mostrada en los años anteriores.

En términos relativos, se mantuvo una mayor participación de las mujeres en el empleo formal, ubicándose en un 50,3% su tasa de informalidad y aumentando en 1,1 puntos porcentuales. En el caso de los hombres, está tasa fue de un 60,3%, con un alza de 1,7 puntos porcentuales.

Participación del empleo informal*

Variación



En términos relativos se mantuvo una mayor participación de las mujeres en el empleo formal

* Fuente: BCRD.

** Estimación FMBBVA.

Inicio
•
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
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

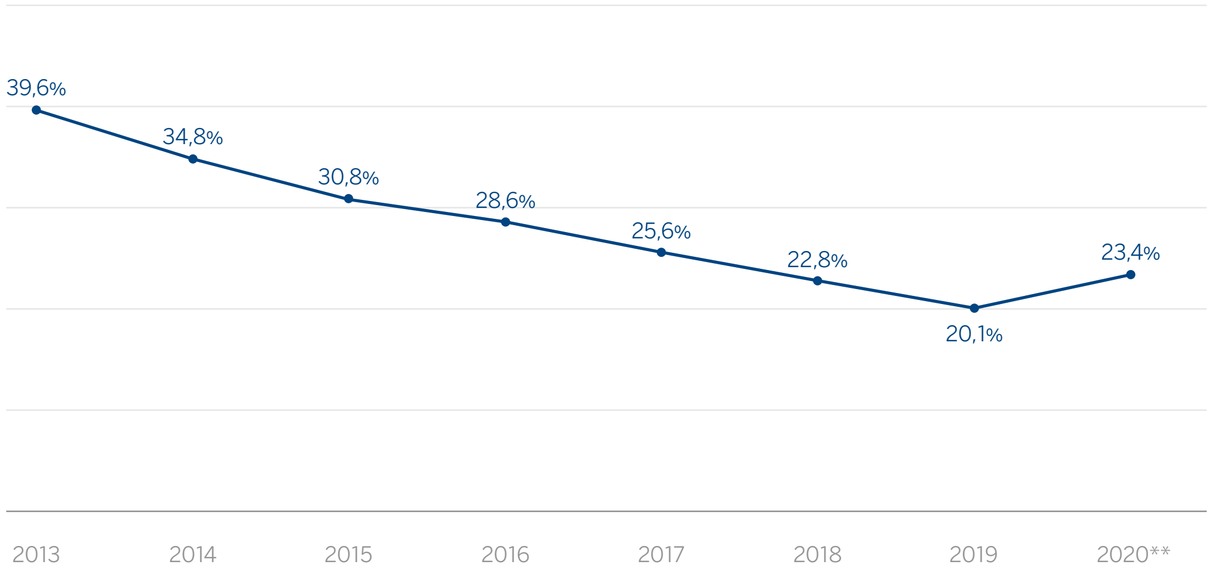
Pobreza y bienestar[4]

En 2019 el número de dominicanos en situación de pobreza disminuyó en 163.957 personas, situándose en 2,17 millones. En otras palabras: el 20,1% de la población se encontraba en situación de pobreza desde el punto de vista de los ingresos. La mejora de los indicadores de pobreza estuvo asociado al largo período de crecimiento de la actividad, siendo de las economías de la Región con un mayor repunte de actividad en la última década sobre todo en los principales sectores generadores de empleo.

En 2020, el peor desempeño de la economía, fundamentalmente por las medidas sanitarias para frenar el avance de la pandemia que provocaron pérdida de puestos de trabajo, disminución de los ingresos laborales y, por tanto, aumentos en la cantidad de personas que viven en condición de pobreza monetaria. Esto se reflejó en un alza de 3,3 puntos porcentuales de la tasa de pobreza, situándose en el 23,4%. Esto significa que 268.515 personas entraron en la pobreza, permaneciendo en ella 2,44 millones de personas.

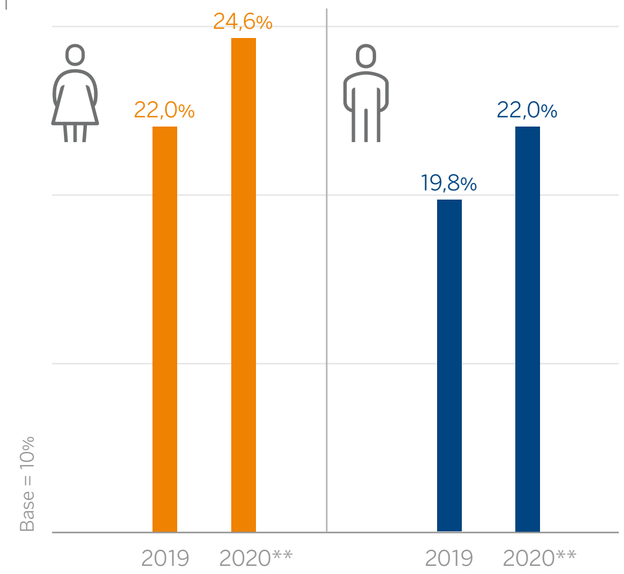
Tasa de pobreza*

Variación



Tasa de pobreza por género*

Variación



* Fuente: BCRD.

** Estimación FMBBVA.

Inicio
•
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
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Entorno macroeconómico. Rep. Dominicana

Para enfrentar la pandemia y evitar los impactos plenos en el empleo, ingresos y por ende en pobreza, se adoptaron un conjunto de medidas y programas entre los que desatacan: el programa *Quédate en Casa* (subsidiando a los hogares más vulnerables, incluidos los trabajadores informales), *Comer es Primero,* (pagando alrededor de 90 dólares al mes), *Fondo de Asistencia a la Solidaridad de los Empleados* (que beneficia a unas 754.000 familias de trabajadores formales que fueron despedidos con una transferencia mensual de hasta el 70 por ciento de los últimos salarios formales) y el programa *Pa'ti* para apoyar a los trabajadores independientes (alrededor de 90 dólares al mes).

Estos programas permitieron que en el corto plazo no se generara una caída completa del empleo e ingresos, evitando que 594.745 personas entraran en pobreza, lo que ubicaría la tasa de pobreza cercana al 30%

Esta crisis ha tenido un impacto asimétrico en términos de impacto en pobreza según los ámbitos geográficos. Las zonas urbanas fueron las más afectadas por la crisis, con un crecimiento de 3,2 puntos porcentuales, ubicando la tasa en 23,2%, mientras que en las zonas rurales la tasa de pobreza se redujo en 1,4 puntos porcentuales ubicándose en 25,4%.

Del punto de vista de género, en República Dominicana la pandemia ha afectado de forma más intensa a las mujeres que vieron pasar el porcentaje de ellas que se encontraban en pobreza en 2019 del 22% al 24,6% en 2020, incrementándose en 2,6 puntos porcentuales. En el caso de los hombres el impacto ha sido ligeramente menor al incrementarse en 2,2 puntos porcentuales para ubicarse en 22%. En la actualidad hay 118 mujeres en situación de pobreza por cada 100 hombres pobres.

Estos resultados generales de impacto en la pobreza generados por efecto del menor crecimiento, estuvieron acompañados de un efecto de reducción de la desigualdad por efecto del efecto redistributivos. El índice de Gini para el año 2019 era de 0,431 pasando a 0.405 en 2020, lo que representa una reducción de 0.026 para toda la República Dominicana, mientras que en las zonas urbanas pasó de 0,436 a 0,411 y en las zonas rurales de 0,375 a 0,362.

La reducción de la desigualdad se debe a la focalización de los programas de transferencias monetarias para mitigar el deterioro de los ingresos de los hogares de menores ingresos por la pandemia y al deterioro del ingreso de los extractos superiores.

Los programas de ayuda permitieron que en la corto plazo no se generara una caída completa del empleo e ingresos

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Notas

Página 1

1. Todos los datos son del Banco Central de República Dominicana. Estimaciones de cierre de 2020 de FMBBVA Research.

2. Datos oficiales del MINSA. Ratios mediante cálculos propios.

< **Volver** a la página **1**

Página 6

3. Datos disponibles del Instituto Nacional de Estadística (ONE) y BCRD. Estimaciones de FMBBVA Research.

< **Volver** a la página **6**

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· **Resumen ejecutivo**
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

El desempeño de nuestros emprendedores. **El efecto de la COVID-19**

Resumen ejecutivo

El impacto de la crisis ha sido significativo en las microempresas y sus hogares, validando su fragilidad financiera:

- En negocios: el 76% de los clientes ha visto reducidos sus ingresos y el 43% a menos de la mitad, lo que contrasta con una caída del PIB 2020 del 6,7%.
- En hogares: el 44% ha visto totalmente afectada su capacidad de ahorro, aunque este efecto se ha mitigado de julio a noviembre (ha mejorado 12 p.p.). Este dato implica un alto impacto en la economía de los hogares, ya que la base de clientes es principalmente ahorradora (el 95% tiene perfil ahorrador).

Sin embargo, destaca su capacidad de recuperación: la apertura mejoró de un 44% en julio a un 86% en noviembre y la caída en ventas pasa de un 83% en julio a un 76% en noviembre, aunque la evolución es heterogénea por actividades.

Nuestros emprendedores han tomado medidas efectivas:

- En sus negocios: han utilizado WhatsApp (primera medida utilizada y en su mayoría por comerciantes textiles), han realizado entregas a domicilio (utilizado sobre todo para comerciantes varios o venta ambulante) o han optado por la diversificación (colmados), lo que sugiere que tienen capacidad de adaptación.
- En sus finanzas: aunque generalmente utilizan sus ahorros como el principal mecanismo, hemos visto que ha disminuido la dependencia respecto de los mismos, ya que han recurrido a mecanismos financieros como pedir prestado o pedir apoyo familiar. Un 33% de los clientes encuestados manifiesta aun su intención de solicitar un crédito para capital de trabajo o bien refinanciar el actual, siendo éste el plan de reactivación que más clientes se plantean.
- Aprendizajes sobre el punto de venta: Encontramos una mayor estabilidad en aquellos negocios que se desarrollan en un local propio, posiblemente por el ahorro de costes (alquiler). Resulta clave ayudar a construir estos activos.

Nuestros clientes perciben un valor añadido en las soluciones financieras ofrecidas.

- El 35% se beneficia de soluciones financieras y el 25% considera que éstas le han permitido seguir operando o cubrir gastos del hogar.
- Los negocios de personas de mediana edad han visto mitigada su capacidad de ahorro y reflejan, así, un impacto relevante.

La reactivación, lenta y sesgada por aquellas actividades menos afectadas.

- En 2020 más de 86 mil emprendedores han renovado su crédito y 10 mil han pedido créditos nuevos.[1] De éstos, se observa una mayor reactivación en colmados y en la cadena agropecuaria, aunque un 44% de los desembolsos eran en comercio textil/zapatos. El dominicano es, ante todo, comerciante.
- Así, se mantiene un crecimiento positivo en magnitudes financieras pues, quien pide un crédito, se ve en una relativa mejor situación económica, si bien las ventas crecen a un ritmo inferior (8% frente al 22% en 2019).

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - **Introducción**
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

República Dominicana ha sido de los países menos afectados de la región de América Latina en términos de contagios y restricciones de movilidad. No obstante, en 2020, las medidas adoptadas para hacer frente a la pandemia han tenido un fuerte impacto en la economía con una caída del PIB del 6,75%. A esto se suman los altos niveles de informalidad, la falta de protección social y la limitada infraestructura sanitaria que hacen que la situación sea crítica. El empleo informal se vio más afectado por el cierre comercial impuesto por el estado de emergencia y las medidas de cuarentena. Los micronegocios, que forman parte inherente del tejido empresarial y son una fuente de sustento para muchas personas vulnerables, se encuentran amenazados económica y socialmente.

Medidas nacionales

Ante esta situación, el Gobierno lanzó varios programas de transferencia de fondos de emergencia para trabajadores y hogares, y pagos de servicios públicos subsidiados para poblaciones vulnerables. En marzo se lanzó el primer programa, *Quédate en Casa* para subsidiar a 1,5 millones de hogares dominicanos, identificados como pobres o vulnerables y que principalmente son informales. Estas transferencias se han mantenido o han sido implementadas a lo largo de 2020, siendo una ayuda importante para los hogares, como se concluye en las encuestas realizadas a los clientes de Banco Adopem impulsadas por la FMBBVA.

También se lanzaron los programas *Fondo de Asistencia Solidaria a Empleados* (FASE) I y II y *PA'TI*. FASE transfería DOP 8.500 mensuales a los empleados formales que hayan sido suspendidos de sus labores e impactará a más de 754.000 familias, representando una inyección de liquidez a la economía de hasta DOP 15.000 millones. *PA'TI* es un programa para apoyar, de manera transitoria, a los trabajadores independientes elegibles con una transferencia monetaria no condicionada que les permita contrarrestar los efectos económicos de las medidas tomadas para frenar la propagación de la COVID-19. El Gobierno dominicano realizará una transferencia mensual de DOP 5.000 en efectivo por trabajador independiente aprobado en *PA'TI*.

En términos financieros, el Banco Central de la República Dominicana (BCRD) ha respondido a la crisis de la COVID-19 con la adopción de un conjunto de medidas destinadas a reducir las tasas de interés y brindar liquidez a las instituciones financieras, con el objetivo de aliviar la carga de las pequeñas y medianas empresas (Pymes). Estas medidas fueron acompañadas por exenciones fiscales en sectores clave como el turismo, así como prórrogas de declaraciones y pagos de impuestos para empresas y particulares.

Además, República Dominicana ha sido de los países con mejor rendimiento en términos de infraestructura digital (ocupa el puesto 19 en el *ranking* mundial). Ha apostado así por buscar formas de mejorar la conectividad para sus ciudadanos y mejorar los sistemas digitales de gestión pública, de acuerdo con Microscopio Global 2020.[2]

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· **Introducción**
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

La magnitud del *shock* —tanto económico como social— generado por la COVID-19 es indiscutible. Desde marzo se pusieron en marcha diversas iniciativas para acompañar a los colaboradores y emprendedores en situación de vulnerabilidad en este proceso. Conocer el impacto de la COVID-19 sobre los hogares vulnerables era esencial. Para ello, se llevaron a cabo 2.000 encuestas, una en julio-agosto y otra en noviembre-diciembre con el objetivo de analizar:[3]

- El impacto de la crisis en sus negocios y hogares;
- Las medidas que han tomado para superar la crisis;
- Su grado de satisfacción con las soluciones financieras ofrecidas por las entidades del Grupo FMBBVA; y
- Su capacidad de recuperación.

Estos resultados se presentan a continuación y dan una visión de conjunto del impacto de la crisis sobre los emprendedores y se complementa con el análisis del desempeño de los clientes de crédito atendidos a lo largo de 2020 (mediante renovaciones o reestructuraciones) y los de ahorro. En ese sentido, Banco Adopem brindó apoyo al Gobierno para distribuir la ayuda social.
Su amplia cobertura geográfica, con 70 sucursales y 171 subagentes bancarios, contribuyó a ofrecer una atención indispensable en todas las zonas del país.

Detalle de las encuestas COVID-19

Se llevaron a cabo 2.004 encuestas en dos momentos diferenciados y con objetivos diferentes. En julio-agosto, para conocer el nivel de afectación y en noviembre-diciembre 2020 para ver la recuperación. Se realizó a emprendedores en los cinco países en los que está presente el Grupo FMBBVA; dos encuestas por país.

La primera encuesta se realizó con metodologías distintas por país dada la situación de crisis que dificultó el contacto con el cliente. La segunda encuesta es homogénea y coordinada centralizadamente por la FMBBVA, lo que ha permitido obtener resultados comparables entre distintas geografías y segmentos. Donde es viable, se hace una comparación entre la primera y la segunda encuesta.

Las muestras son representativas del total de clientes.

Encuesta COVID 1: Afectación	
Número de encuestas	999
Fecha de lanzamiento/cierre	23 jul./1 sep.
Margen de error/confiabilidad	4%/95%

Encuesta COVID 2: Recuperación	
Número de encuestas	1.005
Fecha de lanzamiento/cierre	10 nov./31 dic.
Margen de error/confiabilidad	4%/99%

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· **Introducción**
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Banco Adopem

Apoyar a personas vulnerables en este contexto es clave y Banco Adopem, entidad microfinanciera líder en el país, facilita servicios financieros aproximadamente a 400 mil emprendedores en situación de vulnerabilidad. El banco pone a su disposición productos de crédito, ahorro, seguros, fomentando la inversión en actividades productivas y apoyándolos con reconocidos programas de formación, con el apoyo del centro de capacitación Adopem.

Principales magnitudes

Clientes totales	**381.746**
Número de desembolsos en 2020	105.149
Personas que han recibido educación financiera	59.708
Cartera bruta (USD)	**107.254.702**
Desembolso medio en 2020 (USD)	895
Monto desembolsado en 2020 (USD)	**94.115.999**
Recursos administrados de clientes (USD)	81.775.543
Número de oficinas	70
Número de empleados	1.280

Tipo de cambio: 0.0171868

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Los emprendedores vulnerables buscan oportunidades para sacar a sus familias adelante y crecer. Se emplean en actividades sencillas, como la venta de ropa, la venta ambulante, colmados o servicios como peluquerías o centros de belleza. Sólo un 5% de los clientes en 2020 se emplearon en actividades agropecuarias, ya que la geografía dominicana supone un reto para desarrollar este tipo de ocupación.

Así, las mujeres empleadas en textil al por menor predominan entre los emprendedores de Banco Adopem, representando esta actividad un 47% sobre el total de clientes, y siendo el 89% mujeres. Son mujeres jóvenes, con niveles medios de educación, que desarrollan su actividad tanto en el campo como en la ciudad. Su situación de vulnerabilidad se sitúa en la media del total de clientes, alrededor del 83%.

Colmados y venta ambulante se distribuyen de forma parecida en la cartera de clientes, con porcentajes alrededor del 8%, representados por una población joven, con niveles medios de educación, en un entorno diversificado entre la ciudad y el campo, y con un perfil de vulnerabilidad similar a lo observado para el total de clientes (81%). Mientras las actividades de venta ambulante están lideradas por hombres, en los colmados la distribución de género es más equitativa.

En hostelería, pese a que es un sector minoritario (5%), con elevado porcentaje de mujeres, que desarrolla su actividad principalmente en la ciudad, son emprendedores que pese a la pandemia han seguido solicitando créditos. Aquellos hosteleros que han pedido crédito son menos vulnerables.

Un porcentaje similar al de la actividad hostelera presenta la venta de alimentos al por mayor (5%), liderada por hombres que, en mayor medida, desarrollan su actividad en el campo.

Perfil de los emprendedores

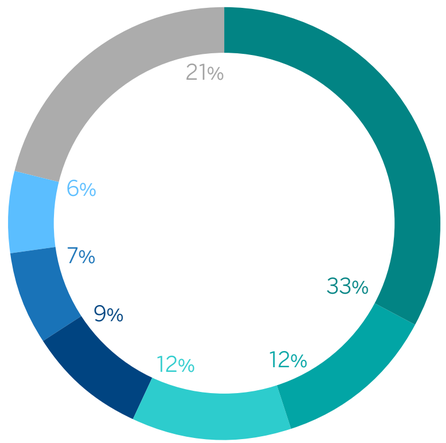
Total clientes de crédito vigentes a 31.12.2020

Venta de alimentos al por mayor 6%
Hombres mayores
Nivel de educación bajo
Entorno rural
Vulnerabilidad inferior a la media

Hostelería 7%
Mujeres de mediana edad
Nivel de educación medio
Entorno urbano
Vulnerabilidad inferior a la media

Venta ambulante 9%
Hombres jóvenes
Nivel de educación medio
Entorno urbano-rural
Vulnerabilidad en niveles medios

Resto de actividades 21%



Textil al por menor 33%
Mujeres jóvenes
Nivel de educación medio-alto
Entorno urbano
Vulnerabilidad superior a la media

Colmado/farmacia 12%
Hombres y mujeres mayores
Nivel de educación bajo
Entorno urbano-rural
Vulnerabilidad en niveles medios

Otro comercio al por menor 12%
Hombres de mediana edad
Nivel de educación medio
Entorno urbano
Vulnerabilidad inferior a la media

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Cómo calculamos la vulnerabilidad económica

Precio de la canasta básica

Zonas rurales USD **41** (DOP 2.380)

Zonas urbanas USD **43** (DOP 2.484)

Aquellos emprendedores cuyos negocios no llegan a generar ingresos suficientes para adquirir esta canasta básica se consideran extremadamente pobres. Los que pueden comprar la canasta básica pero no pueden pagar ciertos bienes y servicios, vestuario y vivienda, se consideran económicamente pobres. El precio de este último conjunto de bienes se representa por la línea de pobreza. En el caso de República Dominicana, asciende a USD 84 (DOP 4.911) en zonas rurales y USD 95 (DOP 5.516) en zonas urbanas.

Sin embargo, la categoría donde se encuentra el mayor porcentaje de clientes es la formada por los vulnerables. Éstos son emprendedores que, aun no siendo pobres, tienen una elevada volatilidad de ingresos y cualquier imprevisto puede hacerles caer en la pobreza. El límite para entrar en esta clasificación es que tengan excedentes per cápita por debajo de tres veces la línea de pobreza. Así, el 81% de los clientes de crédito se encuentra bajo esta franja.

Impacto de la COVID-19 en sus negocios

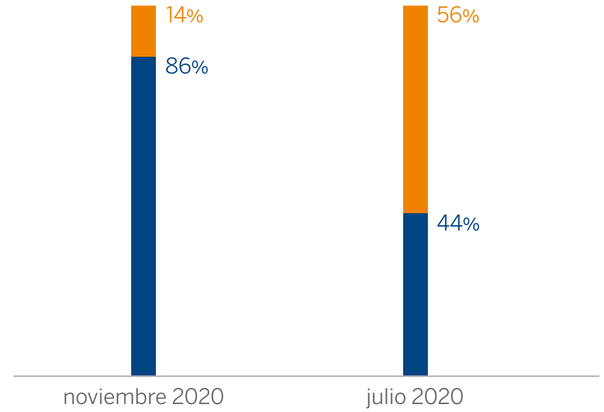
Las restricciones de movilidad y distintas medidas adoptadas por el Gobierno han afectado a los ingresos de la mayoría de las personas, particularmente de segmentos vulnerables que dependen de negocios informales para su sustento. Para conocerlo en más detalle, se realizaron dos encuestas, que permite profundizar sobre la magnitud del impacto en los ingresos de los negocios y hogares.

Apertura y caída en ventas

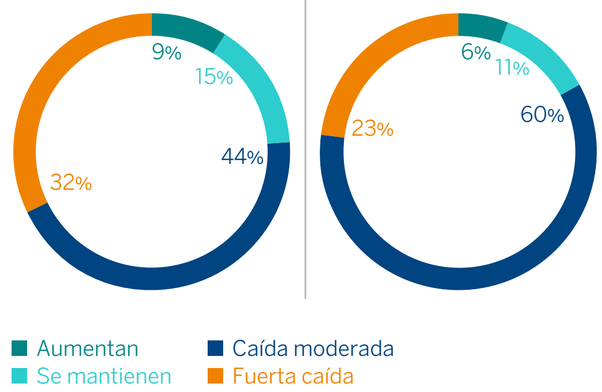
En los distintos momentos de la crisis, muchos negocios no pudieron seguir operando: en julio, El 56% ha tenido que cerrar su negocio debido a la crisis, y para los que se mantienen operativos, un 23% ha experimentado fuertes caídas en las ventas. En noviembre, vemos que el cese de actividad afecta únicamente al 14% de los clientes, claro síntoma de la recuperación de la actividad, observándose que el 24% de los negocios operativos mantiene o mejora el nivel de ventas previo a la crisis. Además, un 2% ha tenido que cerrar definitivamente, si bien este es el menor porcentaje de cierre definitivo de todas las entidades del Grupo FMBBVA (4% de media), sugiriendo una mayor resiliencia.

* Se analiza la variación de ventas durante el período COVID, desde marzo (el estallido) hasta julio y noviembre, respectivamente. Se aplica este criterio a lo largo de todo el documento cuando se habla de afectación de ventas.

1 **Funcionamiento del negocio**
Total clientes encuestados



2 **Afectación de las ventas***
Total clientes encuestados



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Perfiles más afectados

El grado de afectación es diferente por actividad económica, aunque en República Dominicana es el país donde la diferencia es menos apremiante.

"Comercio al por menor de productos textiles/ calzado" y "Servicios de comidas" son las actividades más afectadas, estando la primera sobre-representada y siendo la de mayor peso en el total de clientes. Como en los demás países de la región, han sufrido mayores restricciones y por tanto, se han visto más afectadas en términos de ingresos.

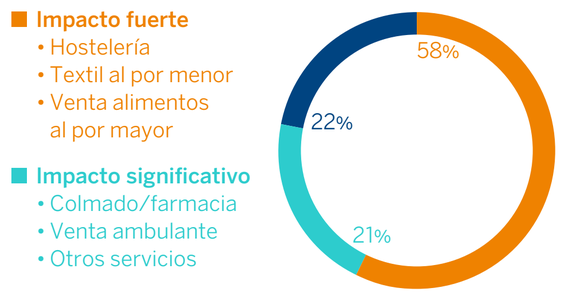
Los colmados, al inicio de la crisis (julio) eran los que menos cese de actividad tenían (60% abiertos frente al 44% del total) y se reactivaron rápidamente, pues en noviembre-diciembre, un 92% estaba abierto. No obstante, han sufrido una significativa caída en ventas a lo largo de todo este período: la de mayor caída, tras los comerciantes textiles (la actividad más afectada).

Esto se debe en parte, a que la población local compró en mayor proporción en supermercados y grandes superficies durante los últimos meses ya que (i) tenían más variedad y temporalmente mejores precios y (ii) las ayudas ofrecidas por el Gobierno para comparar bienes esenciales solo eran canjeables en estos espacios (temporalmente).

Las actividades menos afectadas han sido los cultivos, que daban sustento a familias rurales, el pequeño comercio de productos varios (venta por catálogo o pequeñas tiendas, que tienen productos de temporada y por tanto, se reactivan rápidamente) y los centros de belleza. Este servicio, esencial para dominicanas, pese a tener un alto grado de cierre en julio (78%) son las de mayor velocidad de recuperación (94% abierto en diciembre, el porcentaje más alto de todas las actividades) y menor disminución de ventas en comparación con otras actividades. Han podido adaptarse rápidamente, pese a la duración de las restricciones, al realizarse el servicio a domicilio.

Se crean así tres categorías de negocios afectados, en función de su apertura y disminución de ventas:

3 Agrupación de sectores por nivel de afectación de la pandemia
Total clientes encuestados



Inicio

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

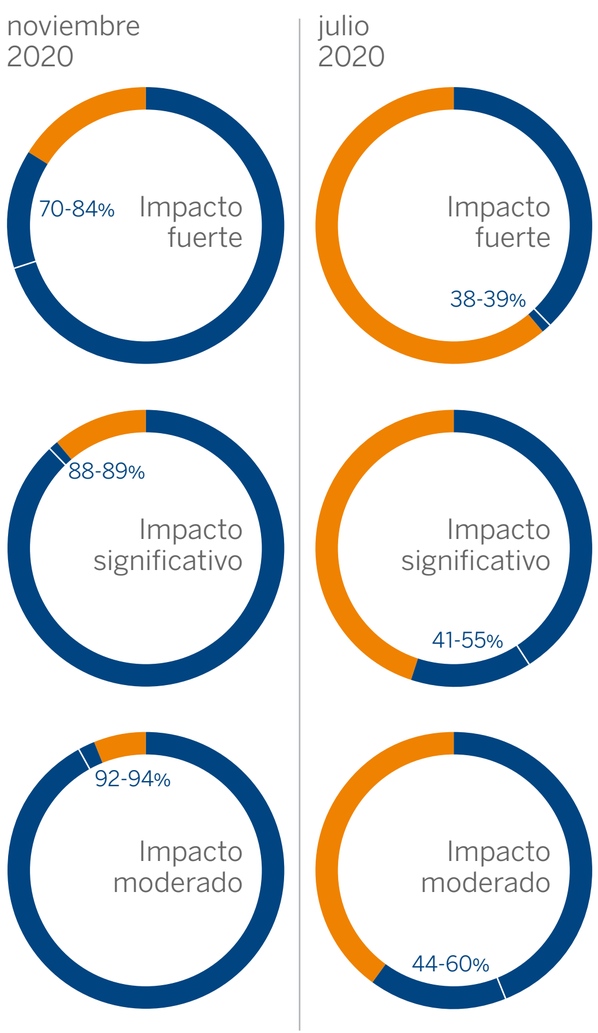
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

4 Funcionamiento del negocio

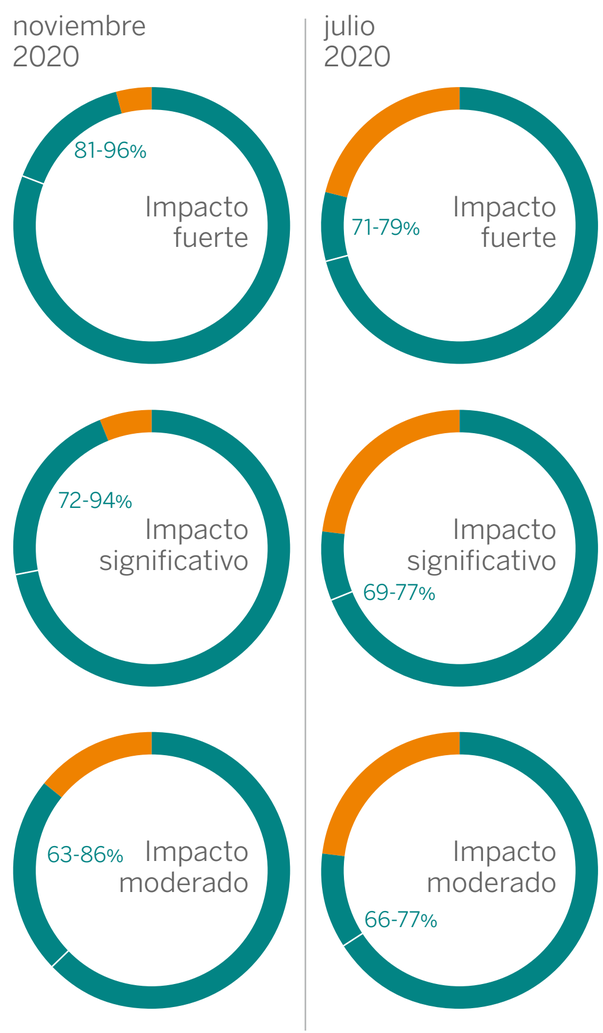
Total clientes encuestados



Por edad, se observa una ligera correlación que suaviza el impacto cuanto mayor es la edad del cliente. Frente al 18% de cierre que manifiestan los negocios del segmento joven, encontramos un 12% de cierre en mediana edad, y un 10% en negocios dirigidos por mayores de 65 años. Así mismo, el cliente de mediana edad es el que mejor comportamiento presenta en los negocios que permanecen abiertos, donde un 26% consiguen que sus ventas no hayan bajado durante el período COVID (marzo-octubre). En el caso de jóvenes y mayores de 65 años, el porcentaje de negocios que no ven afectadas sus ventas desciende a un 22% y un 21% respectivamente.

5 Afectación de las ventas

Total clientes encuestados en cada fecha



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Breve nota sobre las barreras a las que se enfrentaron

A diferencia de los demás países, los clientes dominicanos son los que menos tenían: el 69% de los clientes encuestados manifiesta haber tenido que hacer frente a algún tipo de barrera o dificultad durante el período de crisis (frente al 79% del Grupo FMBBVA).

- Los problemas económicos, con un 37% de negocios afectados, son los obstáculos más importantes a salvar por los emprendedores, principalmente "No tener dinero para comprar materia prima/insumos" declarado por el 14% de los encuestados, seguido de "Mis clientes no tienen dinero" con un 12%. Estos problemas económicos presentan especial incidencia en el "Comercio al por menor de textiles/calzado".

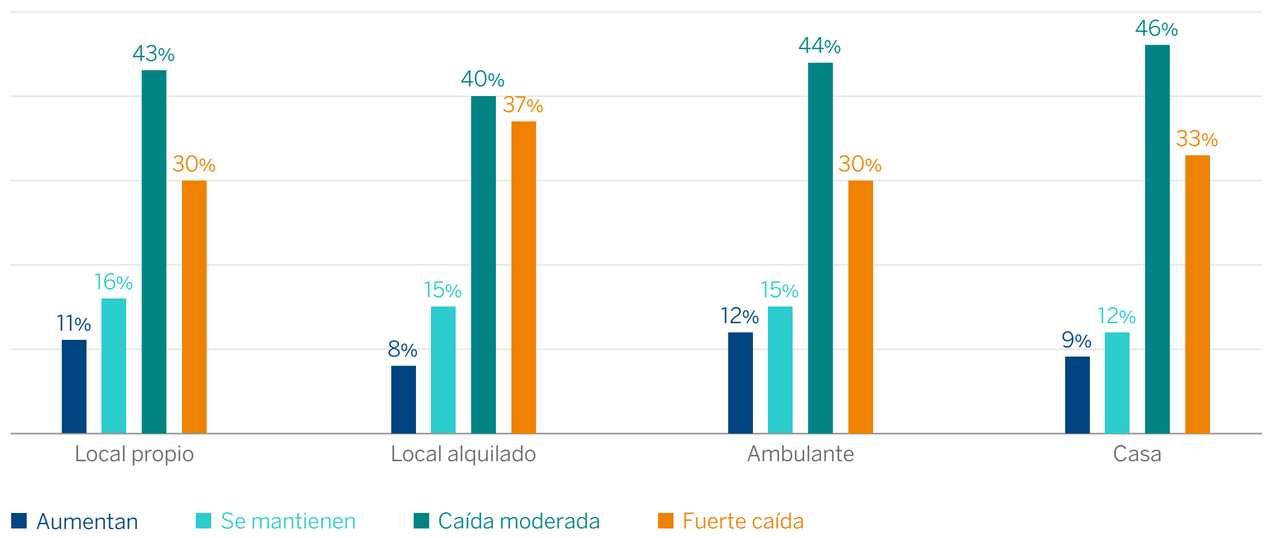
- La segunda categoría en orden de importancia la constituyen las restricciones impuestas por el Gobierno, que afectan a un 14% de los encuestados, y cuya incidencia se acentúa en actividades como "Servicios de comidas" y "Peluquerías y centros de belleza", con un 27% y 20% de afectación respectivamente.

- La necesidad de adaptación del negocio, con un 10% de los clientes encuestados han manifestado atravesar dificultades para llevar a cabo esta adaptación, se sitúa como la tercera categoría más declarada. De nuevo, "Peluquerías y centros de belleza" se presenta como una de las actividades más afectadas requiriendo acometer adaptaciones en sus instalaciones.

Puntos de venta, un elemento clave para su progreso

Las encuestas revelan que el punto de venta ha sido determinante para afrontar la crisis: aquellos emprendedores que venden en un local propio han conseguido mitigar el *shock* de disminución de ventas, frente a aquellos que venden en un local alquilado o de manera ambulante.
En efecto, si analizamos la evolución de las ventas en los negocios que permanecen activos, encontramos una mayor estabilidad en aquellos que se desarrollan en un local propio.

6 Evolución de las ventas del negocio, por punto de venta
Total clientes encuestados a noviembre de 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Para completar el análisis se ha profundizado en el perfil y actividad de los clientes por punto de venta, observando que el domicilio y la venta digital son puntos de venta en los que destaca la mujer. El hombre predomina en puesto ambulante, pero sobre todo locales, ya sean propios o alquilados. A medida que aumenta la edad del cliente hay más propensión al local frente al trabajo en domicilio así como también al régimen de local en propiedad frente al alquiler, posiblemente por la capacidad de acumular activos. Este es un reflejo de la importancia de invertir en activos para mejorar la resiliencia.

La venta digital es un canal prácticamente reservado al sector joven, como observado en otros países y es poco utilizado (5%). La evidencia en Chile[4] sugiere que los canales digitales mitigan la disminución de ventas, y por tanto, nos anima a seguir invirtiendo en el uso de herramientas digitales así como en la educación digital.

El análisis por actividad pone de manifiesto que el "Comercio al por menor de textil/ calzado" y la "Venta ambulante" son las actividades más proclives a ser desarrolladas desde el domicilio, debido tanto a la alta participación de la mujer en la mismas, como a la delicada situación por la que atraviesan. "Colmados", "Peluquerías y centros de belleza" son actividades desempeñadas principalmente en locales o en casa, destacando en el caso de los locales, los propios en el caso de colmados y alquilados en el caso de peluquerías.

7 Tipo de local de venta, por perfil

Total clientes encuestados a noviembre de 2020

		Género		Edad		
Punto de venta	Encuesta	Mujeres	Hombres	Jóvenes	Mediana	Mayores
Mercado	2%	2%	4%	2%	3%	0%
Local propio	19%	16%	27%	14%	23%	21%
Local alquilado	19%	15%	27%	18%	20%	15%
Venta digital (web, otro)	5%	6%	3%	10%	2%	0%
Intermediario	2%	1%	5%	3%	2%	2%
Puesto ambulante	13%	12%	16%	11%	14%	15%
Casa	39%	48%	17%	42%	36%	46%
Otro	0%	0%	1%	0%	0%	2%

8 Tipo de local de venta, por actividad

Total clientes encuestados a noviembre de 2020

Punto de venta	Total	Textil/ calzado	Colmados	Comidas	Ambulante	Peluquerías
Mercado	2%	1%	2%	0%	4%	0%
Local propio	19%	17%	38%	22%	18%	10%
Local alquilado	19%	15%	22%	27%	26%	32%
Venta digital (web, otro)	5%	8%	0%	0%	6%	2%
Intermediario	2%	1%	2%	0%	7%	2%
Puesto ambulante	13%	12%	7%	9%	15%	14%
Casa	39%	46%	30%	42%	24%	40%
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Inicio

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
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Impacto de la COVID-19 en sus hogares

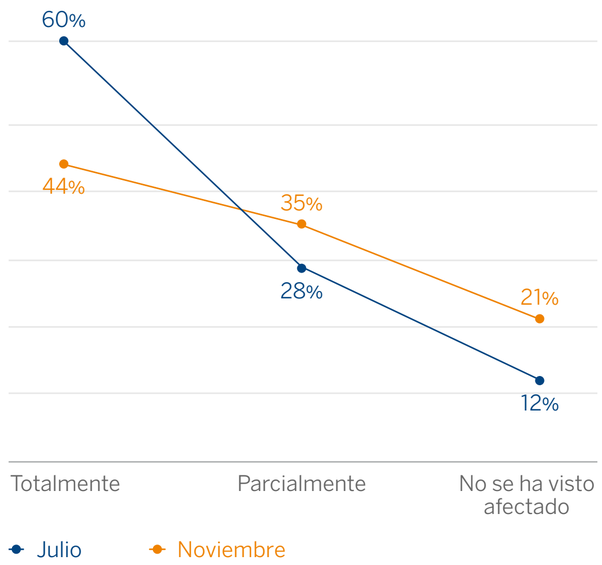
Ante la situación de estrés financiero, los hogares empezaron por utilizar sus ahorros. A medida que la crisis perdura, han buscado formas alternativas de conseguir ingresos.

Afectación en la capacidad de ahorro de los hogares

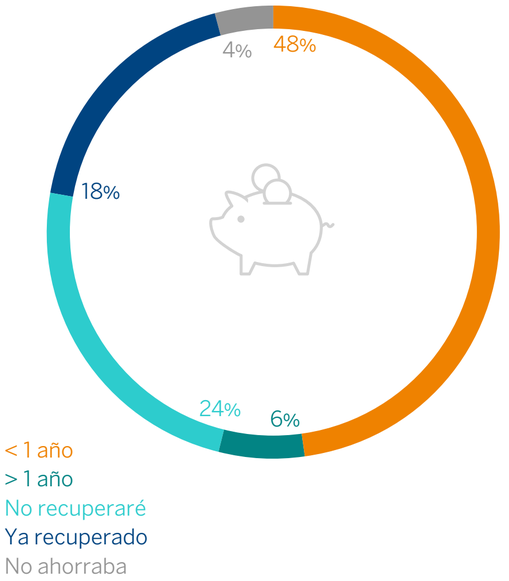
El 44% de encuestados dice haber visto totalmente mermada su capacidad de ahorro como consecuencia de la crisis, una mejora significativa con respecto a agosto, donde el 60% lo declaraba. Esto es especialmente relevante ya que un 95% de los clientes atendidos por Banco Adopem serían ahorradores.

Además, se aprecia un elevado grado de discriminación según la evolución de sus ventas. En aquellos negocios que no han sufrido un impacto negativo por la crisis, es decir, los que mantienen o incrementan ventas, el 19% de los clientes manifiestan sufrir una afectación total de ahorro. Este nivel de afectación se incrementa hasta un 62% en el caso de clientes cuyos negocios atraviesan serias dificultades o bien han tenido que cerrar. Este análisis pone de manifiesto lo sensible que es la capacidad de ahorro de los clientes a la crisis COVID-19. Afortunadamente, los emprendedores son optimistas: el 48% espera poder recuperar su capacidad de ahorro en menos de un año.

9 Afectación en la capacidad de ahorro
Total clientes encuestados en cada fecha



10 Velocidad en la recuperación de la capacidad de ahorro
Total clientes encuestados a noviembre de 2020



11 Afectación en la capacidad de ahorro, por bajada de ventas
Total clientes encuestados a noviembre de 2020

		Evolución de ventas				
	Total	Aumentan	Igual	Regular	Malo	Negocio cerrado
Totálmente	44%	18%	20%	37%	59%	68%
Parcialmente	35%	34%	31%	44%	29%	23%
No se ha visto afectada	21%	48%	49%	19%	11%	9%
Clientes que ahorran	95%	95%	97%	94%	96%	95%
Peso en la encuesta	100%	8%	13%	37%	28%	14%

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

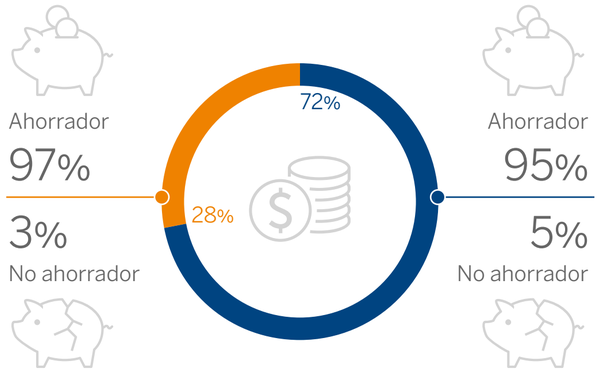
El negocio, principal fuente de ingresos

Para el 72% de los hogares, el negocio es la principal fuente de ingresos del hogar,[5] siendo, en su mayoría, la única fuente de ingresos: el 51% de los clientes declaran no tener ingresos adicionales a los generados por su negocio. Esto aplica en mayor medida para hombres de edad avanzada.

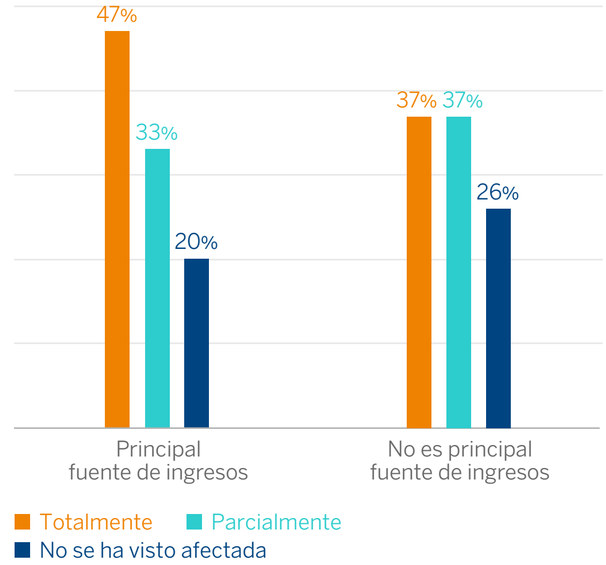
Así, en los hogares en los que el negocio no es la principal fuente de empleo donde el 97% de los encuestados presenta hábitos de ahorro, frente al 95% cuando el negocio es la principal fuente de ingresos. Además, el 47% de los hogares ahorradores con el negocio como principal fuente de ingresos ven mermada la capacidad de ahorro en su totalidad, frente al 37% de los hogares que tienen ingresos adicionales. Esto denota mayor vulnerabilidad para aquellos hogares cuyos negocios son el sustento económico.

Por ello, la crisis ha sido especialmente relevante para la mayoría de nuestros emprendedores. Cuanto mayor es el descenso de las ventas mayor es el impacto en ahorro del hogar, respetando así la lógica económico-financiera del negocio como generador de ahorro familiar.

12 Principal fuente de ingresos
Total clientes encuestados a julio de 2020



13 Afectación en la capacidad de ahorro, por tipos de ingresos de hogar
Total clientes encuestados a noviembre de 2020



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Impacto en la mujer

Dado el alto grado de participación de la mujer en actividades con mayores restricciones, el impacto de la crisis ha sido significativo sobre ellas en términos de cierre, sobre todo en una fase inicial, pero mayor en disminución de ventas.

Apertura. La tasa de cese de actividad de la mujer se sitúa en un 60% (según la encuesta de afectación llevada a cabo en agosto), 13 puntos porcentuales por encima de la del hombre, que se situaba en 47%. En noviembre, se observa una drástica reducción de esta brecha evidenciando la fuerte recuperación de la mujer, cuya cese de actividad se reduce al 15% frente al 12% del hombre.

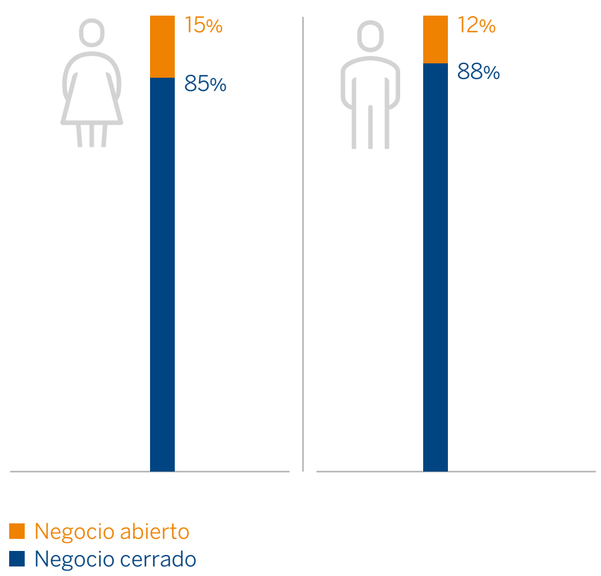
Caída en ventas. No obstante, el ritmo de recuperación de ventas en la mujer es más bajo. Mientras el 32% de los negocios abiertos liderados por hombres han conseguido mantener durante el período de crisis, e incluso mejorar, los niveles de ventas previos a la pandemia, tan sólo 20% de los emprendimientos femeninos lo consiguen.

La principal causa de este peor comportamiento en la evolución de ventas de la mujer se debe a su alto grado de participación en actividades como "Comercio al por menor de productos textiles/ calzados" y "Servicios de comidas"[6] que, no sólo presentan las mayores tasas de inactividad, con un 15% y un 30% respectivamente, sino que también lideran en el sector de las fuertes caídas de ventas.

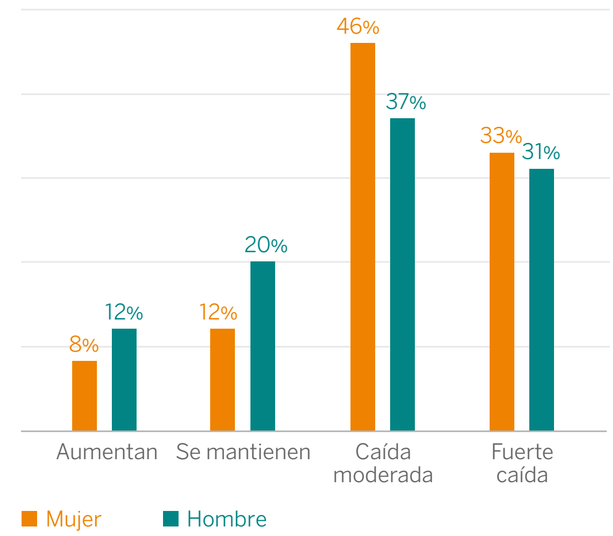
Afectación en la capacidad de ahorro. Evaluando el impacto de la crisis sobre el segmento de clientes ahorradores, observamos que la presencia del perfil ahorrador en la mujer es ligeramente superior que en el hombre, sin embrago, sufre un mayor impacto, declarando el 46% de las mujeres que la merma de capacidad de ahorro es total, frente al 39% de los hombres.

Un aspecto interesante en el análisis de este impacto son los alivios financieros proporcionados por Banco Adopem a través de refinanciaciones. Observamos que, si bien estas ayudas, no son determinantes en el caso de la mujer, para la continuidad de la actividad, sí condicionan significativamente su capacidad de ahorro: el grado de afectación en la capacidad de ahorro de la mujer cuando recibe ayuda estatal se reduce del 50% al 38%. Sin embargo, cuando la mujer ve afectada su capacidad de ahorro por la crisis, ya sea total o parcialmente, manifiesta tener unas perspectivas de recuperación más pesimistas que el hombre.

14 Funcionamiento del negocio, por género
Total clientes encuestados en cada fecha



15 Afectación de ventas, por género
Total clientes encuestados a noviembre de 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Fieles a su estilo de vida y acostumbrados a imprevistos, los emprendedores han adoptado:

- Nuevas formas de incrementar los ingresos del hogar o de reactivar sus negocios —medidas financieras— y/o
- Medidas que permitan reiniciar el negocio o suavizar el impacto —medidas de adaptación del negocio.

16 **Medidas adoptadas e impacto en ventas**
Total clientes encuestados a julio de 2020

	Evolución de ventas			
Medidas adoptadas	**Igual**	**Regular**	**Malo**	
Ninguna, sigo operando	14%	62%	24%	45%
Aproveché las prórrogas de las entidades financieras	0%	33%	67%	2%
Gestiono mis clientes por *WhatsApp*	13%	73%	14%	20%
Implementé entregas a domicilio/venta en casa	9%	67%	24%	16%
Diversifiqué mi negocio	9%	82%	9%	8%
No he podido trabajar/vender	9%	34%	56%	8%
Peso en negocios abiertos	12%	64%	24%	

Medidas de adaptación del negocio

Las medidas de adaptación han variado ligeramente entre países y en el tiempo. En República Dominicana, tanto por el perfil de cliente como el tipo de negocios, predomina el uso de WhatsApp o *delivery* como medida tomada, especialmente entre emprendedores más afectados. En cambio, la diversificación se adopta sobre todo entre los colmados.

Entre las medidas de adaptación de negocio más populares se encuentran la gestión de clientes por WhatsApp, implementada por un 20% de los clientes que conseguían mantener abierto su negocio en el inicio de la crisis, seguida de las entregas a domicilio, adoptada por un 16% de los emprendedores.

Analizando el impacto sufrido en las ventas durante el período con el índice de paralización de actividad más elevado, se observó que, la gestión de clientes por WhatsApp propiciaría una mejora con respecto al comportamiento promedio, reduciendo en 10 puntos porcentuales (de 24% a 14%) el colectivo de clientes que manifestaron afrontar una mala situación. Esto ha sido una práctica habitual en todos los países.

La diversificación del negocio, medida adoptada tan sólo por el 8% de los clientes que mantenían abierto su negocio, si bien no les permitía mantener el nivel de ventas, era la medida que mayor efectividad demuestra a la hora de suavizar su caída. Tan sólo el 9% de los clientes que diversificaron su negocio declaraban en la encuesta de afectación encontrarse en una mala situación, frente al 24% observado en el total de encuestados.

El uso de WhatsApp y el delivery *son las medidas más comunes para afrontar las restricciones al inicio de la pandemia*

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Adopción de medidas por actividades y perfiles

WhatsApp

- La gestión de clientes por WhatsApp es una medida especialmente implementada en el "Comercio al por menor de textil y calzado", donde observamos que el 17% de los clientes la adoptan. También las "Peluquerías y centros de belleza" serían una actividad en la que su presencia, un 15% es superior al promedio. Claramente los "Colmados" son los que menos la emplean, situándose en un 2% la tasa de utilización.

- Es una medida mucho más popular entre las mujeres, observando que un 15% de las mujeres adoptan esta medida, frente al 6% de los hombres. A su vez, son los jóvenes quienes más implementan esta medida, situándose en un 20% la tasa de implementación en el colectivo de menores de 35 años, frente a un 9% en mediana edad y el 0% en mayores de 65 años.

Entregas a domicilio / *Delivery*

- La entrega a domicilio o venta en casa es una medida que tiene más éxito en los comercios al por menor de otros productos y los clientes que se dedican a la venta ambulante.

- Es, por tanto, una medida ligeramente inclinada al género masculino, un 12% de los hombres la adoptan frente al 9% de las mujeres

17 **Medidas adoptadas**
Total clientes encuestados a noviembre de 2020

Medidas adoptadas	Encuesta	
Ninguna, sigo operando	20%	
Aproveché las prórrogas de las entidades financieras	2%	
Gestiono mis clientes por *WhatsApp*	13%	Especialmente relevante en comercio textil/calzado
Implementé entregas a domicilio/venta en casa	10%	
Diversifiqué mi negocio	5%	Especialmente relevante en colmados
No he podido trabajar/vender	51%	

La mujer es claramente más activa diseñando planes de acción para superar la crisis, lo que sin duda está condicionado por el mayor impacto sufrido

Diversificación del negocio

- Los colmados son especialmente propensos a diversificar su actividad, observando que un 11% de estos negocios la implementan, frente al 4% promedio de la encuesta.

- Con respecto a la diversificación de negocio, podemos afirmar que los clientes de mediana edad son más propensos a adoptarla.

Planes de recuperación. La adaptación del negocio es la segunda medida más solicitada (tras solicitar un crédito) para reactivarse mediante la reinvención, ya sea cambiando de actividad o añadiendo nuevos giros. Un 17% de los clientes encuestados estaría pensando en implementar este tipo de plan, un 2% en espera de la concesión de un crédito para acometer dicha adaptación.

En tercer lugar se encuentran los planes relacionados con la captación de nuevos clientes a través de ofertas y promoción de productos en redes sociales, declarados por un 15% de los emprendedores, siendo aquellos que han conseguido mantener las ventas, y especialmente mujeres, las que más la adoptarían. La mujer es claramente más activa diseñando planes de acción para superar la crisis, lo que sin duda está condicionado por el mayor impacto sufrido.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Medidas financieras adoptadas por los emprendedores

En la mayoría de los contextos, las personas recurrieron a sus ahorros como principal mecanismo, lo que sugiere que están cumpliendo con el propósito de suavizar el consumo.

Con respecto a julio, vimos disminuir la dependencia de los ahorros y más clientes recurrieron a múltiples mecanismos de supervivencia o de reactivación del negocio, como pedir prestado a una entidad financiera o a prestamistas, lo que sugiere que su colchón de ahorros se había agotado.[7] Por ejemplo, el uso de ahorros, medida a la que recurrían los clientes de manera prioritaria en julio, pasó de un 31% a esa fecha, a un 25% en noviembre; aumentando en cambio, el pedir prestado (el 28% de los clientes pide prestado en noviembre, frente al 22% en julio).

La propensión a usar ahorro o pedir préstamo aumenta a medida que crece el grado de afectación de las ventas, pues los clientes aspiran a poder reactivar los negocios. Así, un 33% de los clientes encuestados manifiesta aún su intención de solicitar un crédito para capital de trabajo o bien refinanciar el actual, siendo éste el plan de reactivación que más clientes se plantean.

En situaciones de especial estrés financiero, casos en los que el emprendedor se ve obligado a cerrar su negocio, un 16% de los clientes declaran haber optado por un nuevo trabajo como fuente de ingresos alternativa, sugiriendo un aumento de trabajos informales.

18 **Acciones financieras adoptadas**
Total clientes encuestados a noviembre de 2020

Acciones para afrontar la crisis	Total
Encontrado trabajo nuevo/adicional	16,1%
Financieras	53,4%
Usado ahorros	24,8%
Pedido dinero prestado (sin especificar)	0,2%
Pedido dinero prestado a IMF o banco	11,9%
Pedido dinero prestado a un amigo o familiar	8,8%
Pedido dinero a un prestamista	7,5%
Pedido alivio a entidad financiera	0,2%
Financieras (sin especificar)	0,1%
Vendido activo	3,4%
Vendido activo del negocio (activo productivo)	1,1%
Vendido activo del hogar (activo personal)	2,3%
No emprende ninguna acción	27,0%
Clientes que emprenden acciones financieras	73,0%

Un 33% de los clientes encuestados manifiesta aún su intención de solicitar un crédito para capital de trabajo o bien refinanciar el actual, siendo éste el plan de reactivación que más clientes se plantean

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

Planes de reactivación. El cliente ahorrador, como era de esperar, es el cliente que menos consideraría la opción de refinanciar su deuda o solicitar un nuevo crédito. En porcentajes observamos que frente al 34% promedio en los clientes que no han adoptado medidas o manifiestan haber solicitado un préstamo previamente, tan sólo el 27% de los clientes que han hecho uso de ahorros pedirían un crédito o su refinanciación.

19 Planes futuros de reactivación

Total clientes encuestados a noviembre de 2020

Acciones para afrontar la crisis	Total
Adaptación del negocio	17,0%
Cambiar de giro (reinventar el negocio)	10,2%
Añadir otro giro al actual	4,9%
Buscar flexibilidad con mis proveedores	1,2%
Ofertas para promocionar mis productos	0,7%
Promoción de productos en redes sociales	14,5%
Solicitar un crédito	22,1%
Pagar los costes fijos del negocio	2,9%
Comprar insumos/mercancías	14,8%
Pagar deudas con proveedores	0,4%
Pagarcuentas del hogar	0,8%
Cambio de actividad/nuevo negocio	2,2%
Otro	1,0%
Refinanciar su crédito	10,6%
No tiene planes	34,0%
Otros	1,9%
Clientes que emprenden acciones financieras	66,0%

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

La canalización de las ayudas del Gobierno

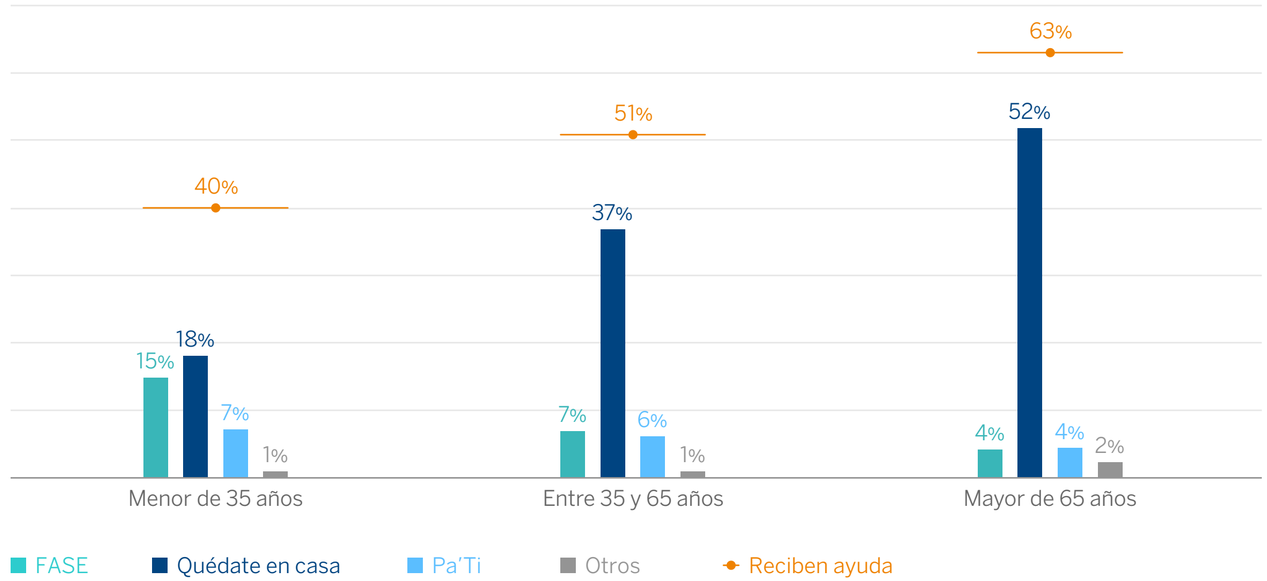
Un 47% de los emprendedores ha recibido alguna ayuda del Gobierno, y como es de esperar, el colectivo que presenta mayor cobertura de estas ayudas estatales es el de mayores de 65 años (63% de clientes beneficiados, seguido del colectivo los de mediana edad; 51% y el 40% de los jóvenes).

Es difícil evaluar la efectividad de estas ayudas. No obstante, se evidencia que el colectivo de mediana edad ve suavizado el impacto de la crisis en su capacidad de ahorro en aquellos casos en los que se benefician de algún tipo de ayuda pública.

La encuesta de recuperación muestra a la mujer como clara beneficiaria de estas ayudas (el 49% declara haber recibido algún tipo de ayuda gubernamental frente al 42% de los hombres). Tras esta brecha de siete puntos porcentuales se encuentra el sesgo femenino observado en los programas *PA'TI* y *Quédate en casa*. En la siguiente figura se desglosan estos porcentajes por tipo de ayuda.

Dada la dificultad para hacer llegar estas ayudas a la población vulnerable, las entidades microfinancieras han sido un aliado clave en la distribución de éstas. Más de 3.514 mil personas se han beneficiado de una ayuda del Estado a través de las cuentas de ahorro que se formalizaron con Banco Adopem por un monto de DOP 133.580.000 de fondos depositados de junio-diciembre 2020.

20 **Ayudas del Gobierno, por edad**
Total clientes encuestados a noviembre de 2020



Banco Adopem ha canalizado ayudas del Estado para más de 3.500 personas gracias a su gran capilaridad y solidez institucional

Soluciones financieras ofrecidas

Breve descripción de las soluciones ofrecidas

Como en todos los países, en una primera fase, al inicio de la pandemia se instrumentaron **períodos de gracia** para postergar la obligación de atender sus pagos a aquellos clientes que se encontraban al día en sus créditos, atendiendo al contexto de confinamiento y desplome de la actividad económica de aquel momento. En mayo, un 16% de la cartera tenía períodos de gracia.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· **Qué medidas han tomado los emprendedores**
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Qué medidas han tomado los emprendedores

En una fase posterior, una vez reanudada parte de la actividad económica, se realizó una aproximación individualizada a los clientes para identificar su situación y necesidades en ese momento: nivel de reactivación de su actividad económica, nivel de afectación de su núcleo familiar y de negocio, expectativas y necesidades de crédito, entre otras consideraciones, para de esta forma ofrecer el alivio financiero más adecuado para el cliente en su realidad post-pandemia.

Banco Adopem lanzo por primera vez en su historia [dos] nuevas estructuras de crédito —reestructuraciones[8] y refinanciaciones[9]— medidas de flexibilización y acompañamiento para seguir dando apoyo a sus clientes en un contexto de incertidumbre general. En comparación con los demás países del Grupo, la adopción de estas medidas ha sido reducida, denotando una adaptación cultural, todavía en progreso.

Valoración de las soluciones financieras

El 35% de los clientes encuestados declaran haberse beneficiado de una solución financiera por parte de Banco Adopem durante la crisis y para casi todos (25%) este alivio les permitió seguir operando.

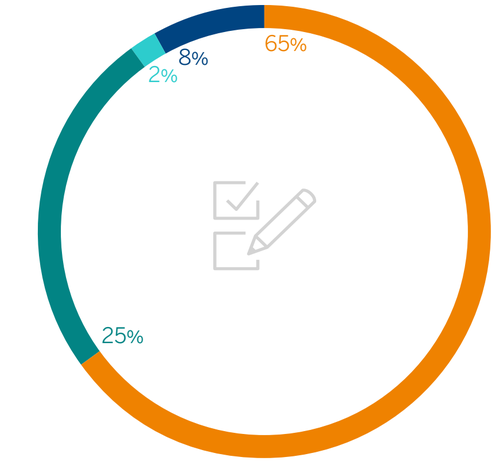
El segmento de mediana edad, con un 43% de clientes refinanciados, no sólo es el más beneficiado por este tipo de ayudas (frente al 23% joven), sino que es el que mejor aprovecha estas medidas para mantener su operatividad.

En efecto, se observa que la probabilidad de mantener abierto el negocio con el mismo nivel de ingresos es mayor en el colectivo de clientes beneficiados por este tipo de ayudas. Así mismo, el porcentaje de negocios que sufren un fuerte deterioro de ventas se reduce ligeramente en el colectivo de clientes que se acogen a este tipo de soluciones diseñadas.

Se observa también que los alivios recibidos por los clientes a través de refinanciaciones atenúan el impacto negativo de la crisis en su capacidad de ahorro. De nuevo el segmento de mediana edad, no sólo es el que mejor optimiza su rendimiento operativo a través de estos alivios, sino que también consigue prevalerse de estas medidas para minimizar el impacto de la crisis en su capacidad de ahorro: el 51% de los clientes de mediana edad no refinanciados declaran sufrir una afectación total de su capacidad de ahorro, en el caso de los refinanciados este porcentaje se reduce hasta un 35%. En el caso de jóvenes esta brecha es de 10 puntos porcentuales. En el caso de la mujer, se observa que el impacto de los alivios atenuando el deterioro de su capacidad de ahorro es algo mayor que en el hombre.

Los alivios recibidos por los clientes a través de refinanciaciones atenúan el impacto negativo de la crisis en su capacidad de ahorro

21 **Valoración de la solución financiera**
Total clientes encuestados a noviembre de 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

El desempeño de los emprendedores atendidos

A medida que la economía se fue reactivando, los comerciantes se han ido reincorporando a su actividad económica. Después de que comenzara la pandemia, la demanda de crédito ha sido mayor en actividades que ofrecen bienes esenciales, en torno a la cadena alimenticia. Así, la venta de comida y bebidas, los pequeños quioscos y tiendas, y el sector agropecuario en general (ganadería, cultivos) son los protagonistas y precisamente quienes menos se han visto afectados por la crisis. A medida que se normaliza la situación (4T 20), los negocios se reactivan y recuperan un perfil 'tipo' (comercio al por menor, urbano).

En comparación con otros países en los que opera el Grupo FMBBVA, la reactivación ha sido más lenta con más de 96 mil emprendedores atendidos, lo que supone un 42% menos que en 2019, si bien en términos de monto desembolsado, este porcentaje se reduce al 30%, **observando un aumento relativo del aumento del crédito medio.**

El acusado descenso en los desembolsos de 2020, debido a la crisis, no se manifiesta de manera homogénea atendiendo a la actividad económica de los clientes, presentando las siguientes particularidades:

- **Los colmados** son los negocios que menos afectados se han visto por la contracción del crédito en 2020 (hay una reducción del 30% en términos de clientes) y un crecimiento del crédito medio anual por cliente del 19%, pasando de USD 1.038 en 2019 a USD 1.240 en 2020.

- Las **actividades ligadas al sector agropecuario,** también han presentado una buena reactivación, tanto actividades propias del sector agropecuario (cultivos y ganadería) como el comercio al por mayor de productos agropecuarios:

- El crédito medio anual por cliente destinado al sector agropecuario y al comercio al por mayor vinculado a éste experimentaría un crecimiento del 22%, pasando de USD 753 a USD 921 en el caso de actividades agropecuarias, y de USD 680 a USD 832 en el caso del comercio al por mayor.

- Se observa un 41% de reducción de clientes en agro y, en comercio al por mayor de productos agropecuarios, un 35% de clientes menos atendidos

- El sector más afectado por la contracción del crédito es sin duda el de **servicios,** donde el número de clientes atendidos se reduce un 50%. En cambio, es el sector que mejores márgenes ha presentado (pasan de 54% a un 72%), de allí que, pese a la disminución en ventas, han conseguido mantener un buen excedente medio. Destacan en este sector, por peso en el crédito desembolsado en 2020, servicios de comidas con un 5% y peluquerías y salones de belleza, con un 4%; posiblemente las medidas tomadas en ahorro de costes, tengan que ver en gran parte con la entrega del servicio a domicilio, reduciendo gastos de alquiler.

- Pese a la diferencia observada en la velocidad de recuperación de ambas actividades, con un 30% negocios de servicios de comidas inactivos a diciembre de 2020 frente al 6% de peluquerías, ambas se ven afectadas por la contracción del crédito en orden similar (48% y 51% respectivamente)

- Con respecto al crédito promedio anual por cliente, el crecimiento en ambos casos es del 20%, situándose en USD 885 en servicios de comida y USD 804 en peluquerías

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

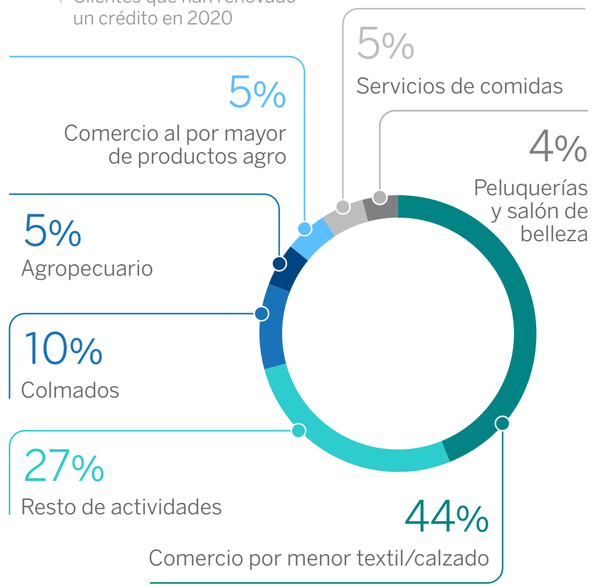
La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

- El comercio al por menor de productos textiles/calzado, con la segunda tasa de inactividad más alta en noviembre (un 15% de comercios cerrados) se beneficia del 44% del monto desembolsado durante el 2020, experimentando una contracción del 41% en términos de clientes y un 30% en términos de monto. El crédito medio por cliente en 2020 se sitúa en USD 771 con un crecimiento del 19% con respecto a 2019.

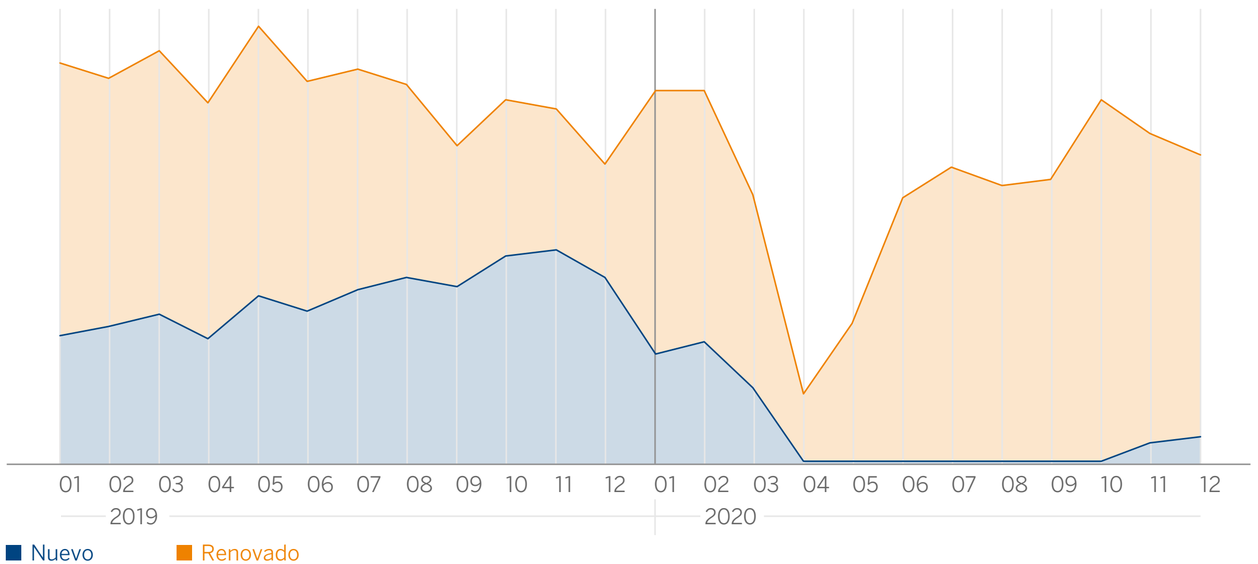
Los negocios que han recibido un desembolso en 2020 han reflejado un desempeño ligeramente inferior al histórico, si bien sigue siendo positivo, con tasas de crecimiento medias en ventas y excedentes del 8%, reflejando un posible ahorro en gastos. Así mismo se observa una gran estabilidad en la situación de vulnerabilidad de la cartera, ya que pese a la crisis, únicamente se observa un crecimiento de un punto porcentual en el segmento de extrema pobreza.

23 Desembolsos por principales actividades

Clientes que han renovado un crédito en 2020



22 Número de desembolsos por tipo de cliente



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

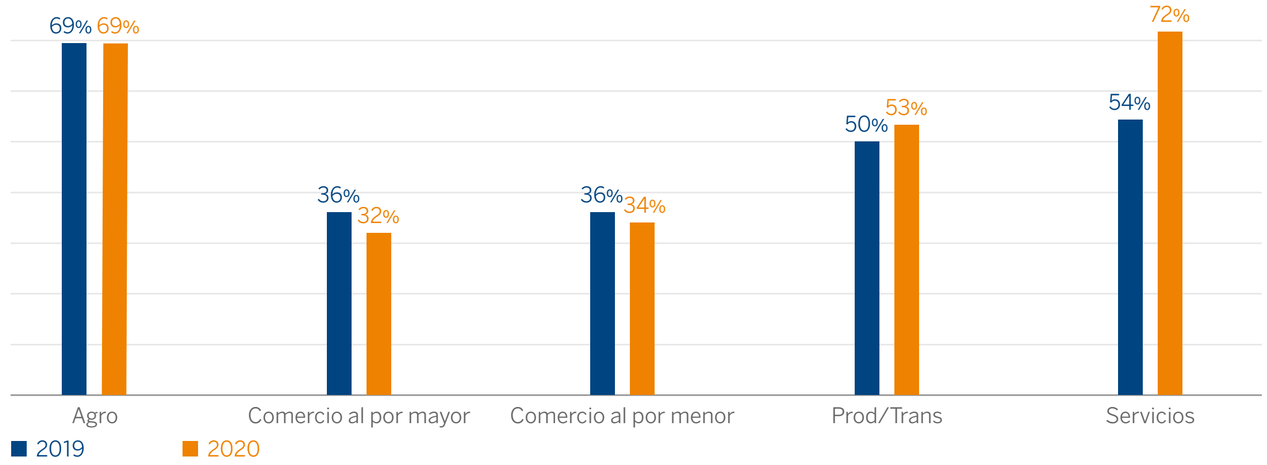
La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

Así, Banco Adopem mantiene su foco en comerciantes, y por tanto, el perfil vulnerable (social y económico) de los clientes atendidos no varía enormemente, ya que se centra en acompañar al perfil de cliente que mejor conoce.

La oferta de valor en 2020 se centró principalmente en apoyar al cerca de 400 mil emprendedores con créditos porque el apoyo era urgente. Esto se complementó con una oferta de depósitos, que fue bien valorada por los clientes tanto por los productos ofrecidos como por la capilaridad de las entidades, y facilitó la distribución de ayudas del Gobierno.

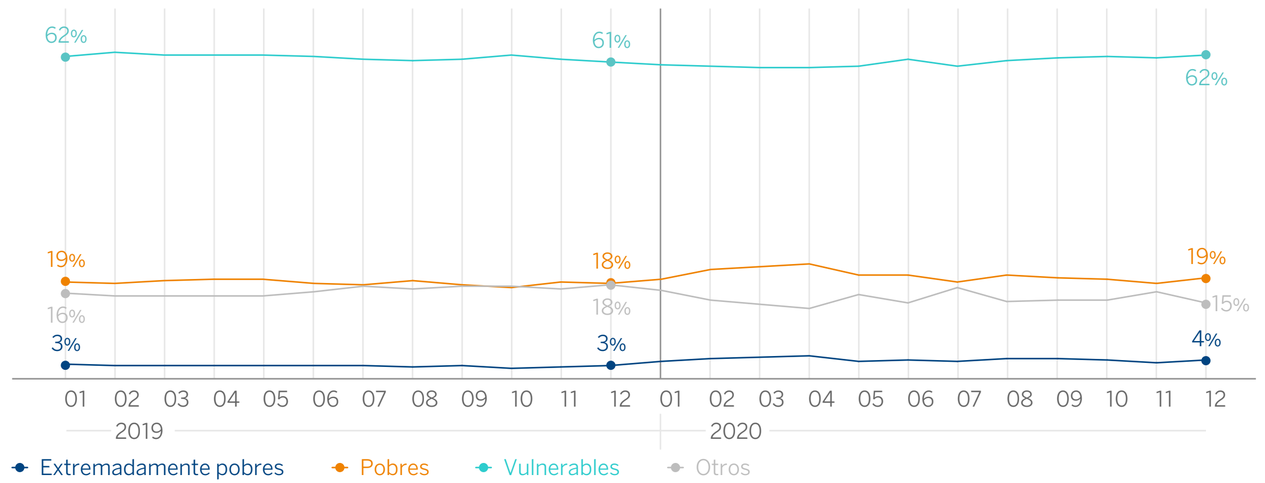
24 Margen de negocio

Excedente/ventas para clientes que han renovado un crédito en 2019 y 2020



25 Vulnerabilidad económica

Distribución de vulnerabilidad para clientes nuevos y renovados en cada fecha

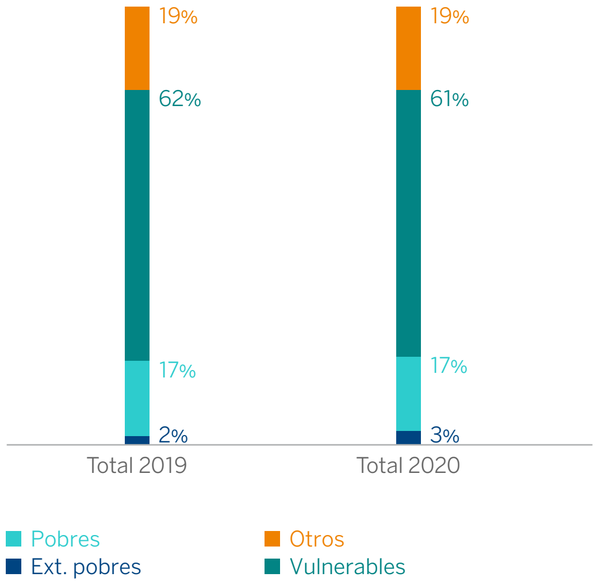


Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

26 Vulnerabilidad económica

Total clientes de crédito

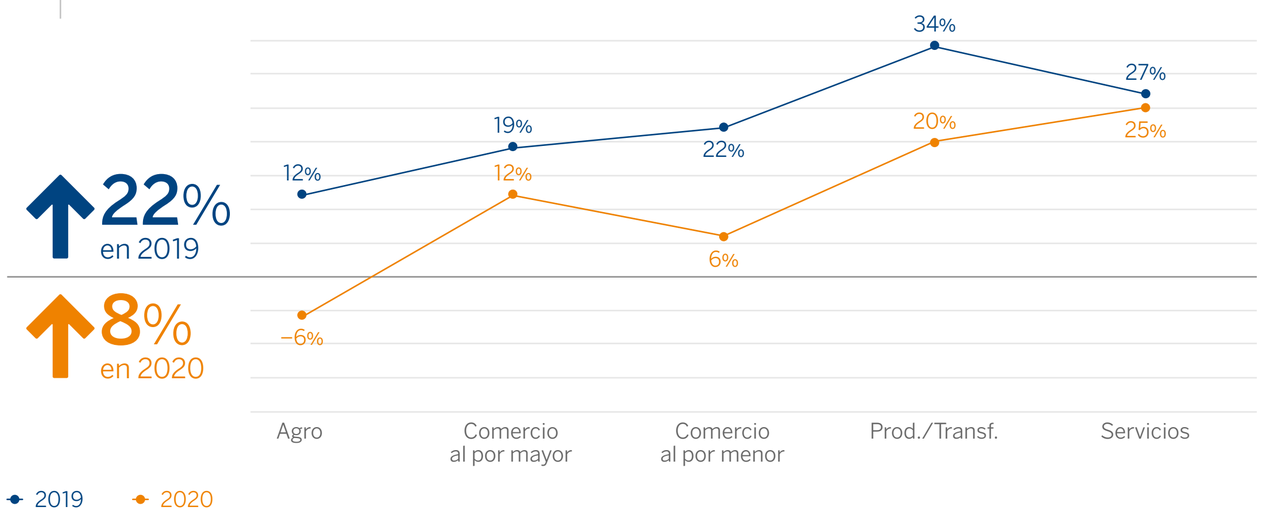


27 Crecimiento de ventas

Clientes que han renovado un crédito en 2019 y 2020

28 Crecimiento de excedentes

Clientes que han renovado un crédito en 2019 y 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· **La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020**
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

El ahorro

El crecimiento del ahorro en Banco Adopem en 2020 está impulsado principalmente por el ahorro de los hogares, en particular en cuentas de ahorro, cuyo saldo experimenta un crecimiento del 40%.

- El 78% de los 205.781 clientes fidelizados exclusivos de cuenta de ahorro a diciembre de 2020 han tenido algún crédito en el pasado y su saldo promedio en cuenta es de USD 56 frente a los USD 245 que mantienen en promedio los clientes que nunca han tenido crédito.

- Comparando estos saldos promedio con los que mantenían en Dic. 19 observamos que el saldo promedio del cliente de crédito se incrementa en USD 6 (12%), pasando de USD 50 a USD 56. En el caso de los clientes que nunca han tenido un crédito el incremento del saldo promedio es de USD 33 (16%), pasando de USD 212 en Dic. 19 a USD 245 en Dic. 20.

En términos de oferta del bienestar (vivienda, saneamiento y educación) y respeto al medioambiente, se mantuvieron estables las ofertas, dadas las circunstancias.

29 Aumento del ahorro entre clientes

Segmento	2020 Clientes	2020 Saldo (USD)	TAM Clientes	TAM Saldo (USD)
Total segmento hogar	374.108	66.176	–1%	19%
Total empresarial	65	7.475	35%	9%
Total cartera	374.171	73.651	–1%	18%

30 Aumento del ahorro entre clientes fieles

Segmento	Antiguo crédito Saldo (USD)	Antiguo crédito Promedio	Exclusivo ahorro Saldo (USD)	Exclusivo ahorro Promedio
2019	8.050.154	50	9.453.462	212
2020	8.998.256	60	10.932.171	245

Banco Adopem, además de buscar flexibilizar sus créditos, ha puesto a disposición productos de ahorro y su amplia red de puntos de servicio, lo que se vio reflejado en una mayor confianza del cliente con el aumento del saldo promedio en ahorros de entre 12%-16%, dependiendo del producto

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
· Resumen ejecutivo
· Introducción
· Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
· Qué medidas han tomado los emprendedores
· La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
• Empoderamiento de la mujer
• Medidas COVID-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Notas de la página **2**

1. Debido al efecto de la pandemia, de abril a junio 2020 aproximadamente, no se desembolsaron créditos a clientes nuevos. A medida que fueron reabriéndose las economías, se volvieron a ofrecer.

< **Volver** a la página **2**

Notas de la página **3**

2. file:///C:/Users/e017829/Downloads/El-Microscopio-Global-de-2020.pdf

< **Volver** a la página **3**

Notas de la página **4**

3. La encuesta se realiza a clientes de crédito individual. Más del 80% de los encuestados tienen crédito vigente y cuenta de ahorro, los demás solo crédito. No se entrevistaron clientes en mora.

< **Volver** a la página **4**

Notas de la página **7**

G_1-2. Encuesta de afectación y de recuperación.

< **Volver** a la página **7**

Notas de la página **9**

G_4-5. Encuesta de afectación y de recuperación.

< **Volver** a la página **9**

Notas de la página **10**

G_6. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **10**

Notas de la página **11**

4. Esta pregunta fue opcional y solo se realizó en Chile y Rep. Dominicana.

G_7-8. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **11**

Notas de la página **12**

G_9. Encuesta de afectación y de recuperación.

G_10-11. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **12**

Notas de la página **13**

5. Se considera que un negocio es la principal fuente de ingresos del hogar cuando los ingresos provenientes del mismo constituyen más del 50% de los ingresos totales del hogar. Esto proviene de la Encuesta de afectación.

G_12. Encuesta de afectación.

G_13. Encuesta de afectación y de recuperación.

< **Volver** a la página **13**

Notas de la página **14**

6. El 89% de los negocios dedicados al "Comercio al por menor de productos textiles/calzados" están dirigidos por mujeres, y en los "Servicios de comidas" este porcentaje es del 80%.

G_14-15. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **14**

Notas de la página **15**

G_16. Encuesta de afectación.

< **Volver** a la página **15**

Inicio

Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

B. Adopem, Rep. Dominicana
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **El desempeño de nuestros emprendedores 2020**
  - Resumen ejecutivo
  - Introducción
  - Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
  - Qué medidas han tomado los emprendedores
  - La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas COVID-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Notas de la página **16**

G_17. Encuesta de afectación.

< **Volver** a la página **16**

Notas de la página **17**

7. Información disponible para Perú y República Dominicana.

G_18. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **17**

Notas de la página **18**

G_19. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **18**

Notas de la página **19**

G_20. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página **19**

Notas de la página **20**

8. Se ofrece la posibilidad de reestructurar el crédito con una extensión de hasta 12-24 meses dependiendo del monto, tal forma que la cuota se adapta mejor a sus necesidades de liquidez actual.

9. A los clientes cuyos negocios están funcionando, se brinda la oportunidad de refinanciar (renovar) su crédito (préstamo) con un incremento de un 30% hasta un 50% del monto tomado; con un ajuste en su cuota de acuerdo a su capacidad de pago.

G_21. Encuesta de recuperación.

< **Volver** a la página 20

Notas de la página **22**

G_22. Emprendedores con crédito nuevo y renovado en cada mes.

G_23. Clientes que han renovado su crédito cada mes.

< **Volver** a la página 22

Notas de la página **23**

G_25. Serie datos histórico 01.01.19 a 31.12.20.

< **Volver** a la página 23

Notas de la página 24

G_26. Clientes vigentes a cierre de año 2019 y 2020.

G_27-28. Se analizan las tasas de crecimiento entre el último desembolso del cliente y la inmediatamente anterior. Se observa aquellos que han renovado su crédito en 2019 y 2020. Las tasas de crecimiento se anualizan.

< **Volver** a la página **24**

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• El desempeño de nuestros emprendedores 2020
• **Empoderamiento de la mujer**
• Medidas Covid-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

El impacto del COVID-19 en las mujeres dominicanas

Por lo general las microempresarias tienen emprendimientos económicos como respuesta a las dificultades de acceso a un mercado laboral y las empresas lideradas por mujeres suelen tener menor rendimiento e ingresos más bajos que las empresas propiedad de hombres.

República Dominicana posee una de las tasas de participación en el mercado laboral de las mujeres más bajas de América Latina, siendo el trabajo doméstico y de cuidados no remunerado, una de las principales razones de la ausencia laboral de las mujeres. Se estima que las mujeres dominicanas dedican 5 veces más tiempo que los hombres a la labor de cuidados y 3,5 veces más tiempo que los hombres al trabajo doméstico no remunerado.[1]

Este es un fenómeno que se intensifica durante las crisis epidémicas. Es de esperarse, que esta pandemia vaya a incrementar el desempleo, lo cual afectará grandemente a las mujeres.

Además, las tasas de desempleo abierto de las mujeres (8,6%) duplican a la de los hombres (3,9%), siendo las mujeres jóvenes particularmente vulnerables debido a que desempleo juvenil de las mujeres (del 21,7%) casi triplica a los jóvenes varones (8,5%).[1]

Directamente vinculado tenemos el fenómeno del embarazo adolescente, pues más de un 20% de las mujeres adolescentes (de 15 a 19 años) han tenido un hijo(a) o están embarazadas, lo que limita grandemente la posibilidad de estas jóvenes de estudiar e incorporarse al trabajo remunerado.

A esto hay que agregar que de forma global las mujeres dominicanas que sí trabajan enfrentan una brecha salarial de género de un 22%, calculada sobre el salario mensual.

Todo esto produce que frente a una recesión económica y laboral, las mujeres tendrán una capacidad de resiliencia disminuida que afectará en especial a aquellas que son jefas de hogar o madres solteras.

Cómo son las mujeres de Banco Adopem

66,5% mujeres con crédito del total de clientes de Adopem

Urbanas **58,8%**

Rurales **41,2%**

En vulnerabilidad

82,0% mujeres

77,7% hombres

45,3% Tiene educ. primaria a lo sumo

En pobreza o pobreza extrema

20,0% mujeres

17,9% hombres

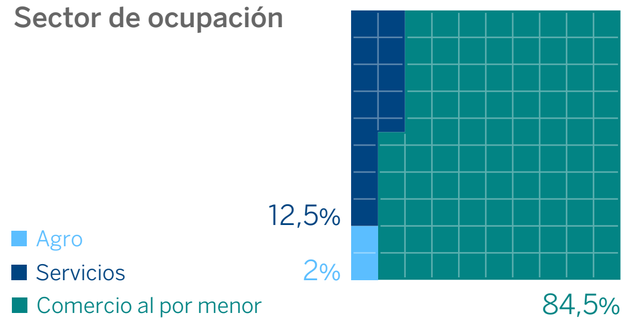
Edad

24,3% jóvenes < 30 años

67,0% Entre 30-60 años

8,8% mayores > 30 años

Sector de ocupación



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• El desempeño de nuestros emprendedores 2020
• **Empoderamiento de la mujer**
• Medidas Covid-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

El impacto del COVID-19 en la mujeres dominicanas

Servicios financieros para ellas

Grupo Solidario

Objetivo: Destinado a apoyar a clientes que desean desarrollar su microempresas, por lo general de carácter doméstico, transformándolos en unidades productivas que les permitan mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias.

Cada cliente es poseedor de su propio negocio realizándose el desembolso de manera individual, pero con una garantía grupal.

Descripción:
- Grupos de 2 a 5 personas
- Poseer negocio individual
- Desembolso individual
- Garantía grupal
- Montos entre DOP 800 y DOP 15.000
- Plazos de hasta 16 meses
- Incluye microseguro por desgravamen

N.º de beneficiarias: 7.865 clientas

Crédito a Mujeres Abusadas

Objetivo: Otorgar préstamos a mujeres víctimas de violencia de género, intrafamiliar, o de delitos sexuales que sean referidas por la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional luego de que las victimas agoten un proceso de orientación y ayuda psicológica.

Descripción:
- Monto hasta DOP 50.000
- Educación Financiera
- Orientación y capacitación para el desarrollo del negocio
- Incluye microseguro por desgravamen

N.º de beneficiarias: 301 clientas

Para erradicar la violencia contra la mujer y lograr la igualdad entre los géneros, cumpliendo con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5, el Banco Adopem desarrolla iniciativas que promueven la inclusión financiera de mujeres de escasos recursos y programas educativos que afiancen y eleven la calidad de vida de las personas.

En ese sentido, en el 2007, Adopem ONG y la Procuraduría General de la República (PGRD), a través de la Fiscalía del Distrito Nacional, firmaron un acuerdo para que mediante el Banco Adopem se otorguen préstamos a mujeres víctimas de violencia de género que sean referidas por la entidad de justicia.

Hasta la fecha, en este programa se han desembolsado más de 300 préstamos para un monto de DOP 8.866.700, lo que ha permitido crear y fortalecer alrededor de 900 empleos directos y beneficiar indirectamente a 4.500 mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

A través de este programa se otorgan préstamos de hasta DOP 50.000 con plazos, intereses y condiciones más favorables; complementados con planes de educación financiera, coaching y capacitación para el desarrollo del negocio.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• El desempeño de nuestros emprendedores 2020
• **Empoderamiento de la mujer**
• Medidas Covid-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

El impacto del COVID-19 en la mujeres dominicanas

Créditos Verdes (Finanzas Rurales y Ambiente, FRA)

Agro Mujer

Objetivo: Igualdad de género en el entorno rural y en el sector agropecuario, mejorando el acceso a financiamiento y el empoderamiento de la mujer.

Descripción:
- Monto desde DOP 10.000 hasta DOP 1.000.000
- Pagos adaptados al ciclo productivo.
- No se solicita propiedad de la tierra.

N.º de beneficiarias: 432 clientas

Dentro de la cartera Finanzas Rurales y Ambiente (Eco Crédito, Agro Mujer, Macadamia y Eco Vivienda) las mujeres alcanzan el 41% del total. "Agro Mujer Adopem" es un producto financiero FRA que está diseñado para ser aplicado a los negocios e iniciativas en zonas rurales, promediando un monto en los préstamos de USD 400.

Desde el inicio de este programa en el 2016 hasta al 30 de diciembre del 2020, se han colocado 432 préstamos por un monto de DOP 16.306.000 (equivalentes a USD 281.137).

Los principales emprendimientos financiados son compra/venta de plátanos y cerezas, crianza de cerdos, venta de productos agropecuarios, crianza y venta de chivos, venta de tayota, venta de vegetales chinos, venta de carne de pollo, venta de ropa, venta de café, té y chocolate, fabricación de dulces y mermeladas y preparación y venta de comida.

Este crédito es un producto específico individual que permite a las mujeres rurales emprendedoras, el acceso al financiamiento, resolviendo el tema de falta de garantías exigidas por el banco y con opciones en las formas de pago, ya sean cuotas mensuales consecutivas, pagos libres o pagos al vencimiento. Además de un amplio programa de sensibilización y capacitación a los clientes, así como actualización técnica a los Oficiales de Negocio vinculada a estos productos.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• El desempeño de nuestros emprendedores 2020
• **Empoderamiento de la mujer**
• Medidas Covid-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

El impacto del COVID-19 en la mujeres dominicanas

Proyecto Microfranquicias Nestlé

Objetivo: Colocar un inventario de productos de NESTLÉ y venderlos a través de un club donde eres tu propia jefa y la líder (microdistribuidora) de un grupo compuesto de al menos diez miembros (vendedoras): amigas, familiares o vecina tuyas que deseen formar parte de tu club.

Descripción:
- Monto hasta DOP 299.000
- Educación Financiera
- Orientación y capacitación en habilidades técnicas para mejorar su negocio.

N.º de beneficiarias: 882 clientas

En el mes de noviembre del 2020 inició el Programa de Capacitación *Jóvenes Emprendedores Plan Barrio Nestlé* con el objetivo de implementar una especie de re-ingeniería, reactivar, y mantener un nivel de motivación y acción en las microdistribuidoras para que alcancen y mantengan su nivel de ventas. Este programa se desarrolla de manera virtual, lo cual es un reto por el perfil de los participantes, dada la importancia del conocimiento de la plataforma tecnológica para el logro de la misma.

El programa está compuesto por 24 horas de capacitación y los siguientes módulos:

- *Marketing* digital
- *Coaching* empresarial
- Cultura del ahorro y administración del dinero
- Cuidado del medio ambiente

El primer Taller sobre *Marketing Digital* donde participaron un total de 47 Micro-distribuidores/as, se trató cómo usar la plataforma *ZOOM,* contar con una estrategia Digital en tiempos de crisis, conceptos generales del *Marketing* Digital, introducción a redes sociales y la importancia de su manejo para incrementar sus ventas.

Contribución al sector

En 2020, ADOPEM ha organizado distintas actividades como el foro *Madres en COVID-19, Cómo ser positivos en momentos de crisis* y ha organizado un taller de *Liderazgo y equidad en la nueva normalidad,* así como una charla sobre *Detección y Prevención temprana contra la violencia.*

Además, ha participado en el conversatorio del Grupo FMBBVA de la Alianza EQUALS *Advancing women's digital financial inclusion: Best practices and challenges of 5 leading MFIs in Latin America.*

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• El desempeño de nuestros emprendedores 2020
• **Empoderamiento de la mujer**
• Medidas Covid-19
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

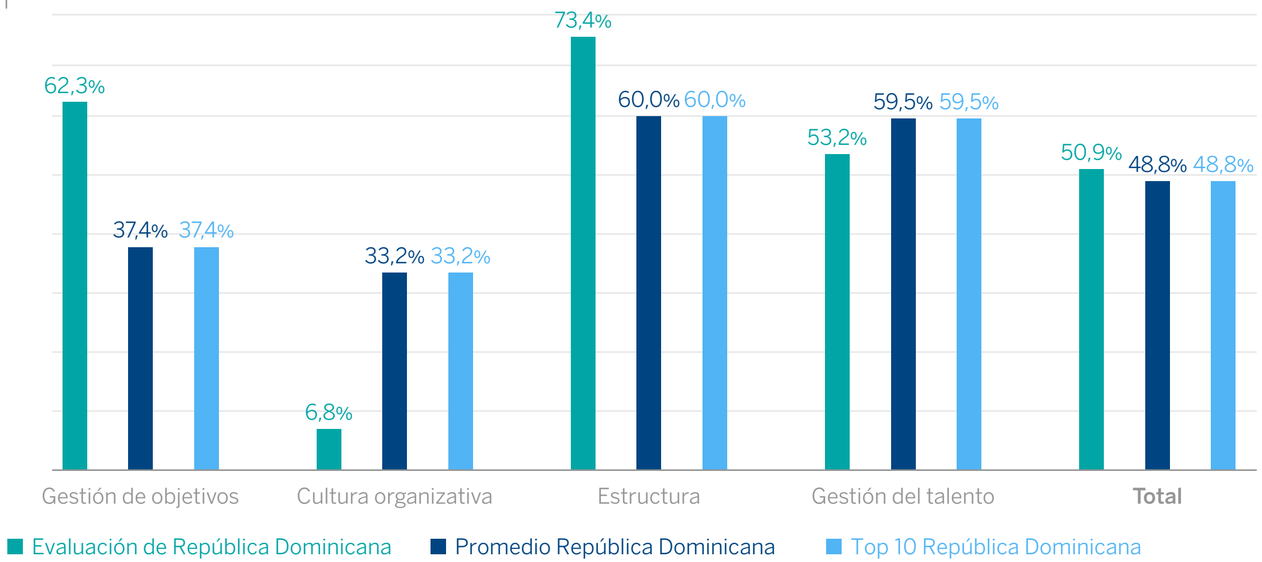
El impacto del COVID-19 en la mujeres dominicanas

Equidad Interna

En 2020, Adopem ha participado por primera vez junto con el resto de entidades del Grupo FMBBVA en el ranking PAR de Aequales. La organización muestra fortalezas en las áreas de estructura y gestión de objetivos, en específico en lo relativo a contar con una CEO mujer y a la representación equitativa de mujeres en los niveles directivos de la organización y por contar con un plan de acción de equidad, contar con un Comité de Equidad y Diversidad y realizar campañas de sensibilización entre otros puntos.

Equidad de género

Ranking Par, Aequales



Par

RANKING DE
EQUIDAD DE GÉNERO
EN LAS ORGANIZACIONES

Es una herramienta virtual, gratuita y confidencial que mide el desempeño en equidad de género de empresas privadas, entidades públicas y pymes. Contiene 67 variables que dan cuenta de la equidad de género en las organizaciones, permitiendo contrastar avances cada año.

Categorías

- Gestión de objetivos
- Cultura organizativa
- Estructura organizativa
- Gestión del talento
- Gestión de crisis Covid-19

¿Por qué participar?

- El diagnóstico es gratuito y confidencial
- Recibes un informe de resultados y recomendaciones en linea de manera gratuita
- Aumenta la visibilidad en medios de comunicación
- Incrementa la reputación corporativa

Inicio

Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

B. Adopem, Rep. Dominicana
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- **Empoderamiento de la mujer**
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas

Notas de la página **2**

1. Datos del Informe de Caracterización del Mercado Laboral Dominicano realizado por la Iniciativa de Paridad de Género en República Dominicana, 2021.

< **Volver** a la página **2**

Inicio

•

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Panamá
Microserfin

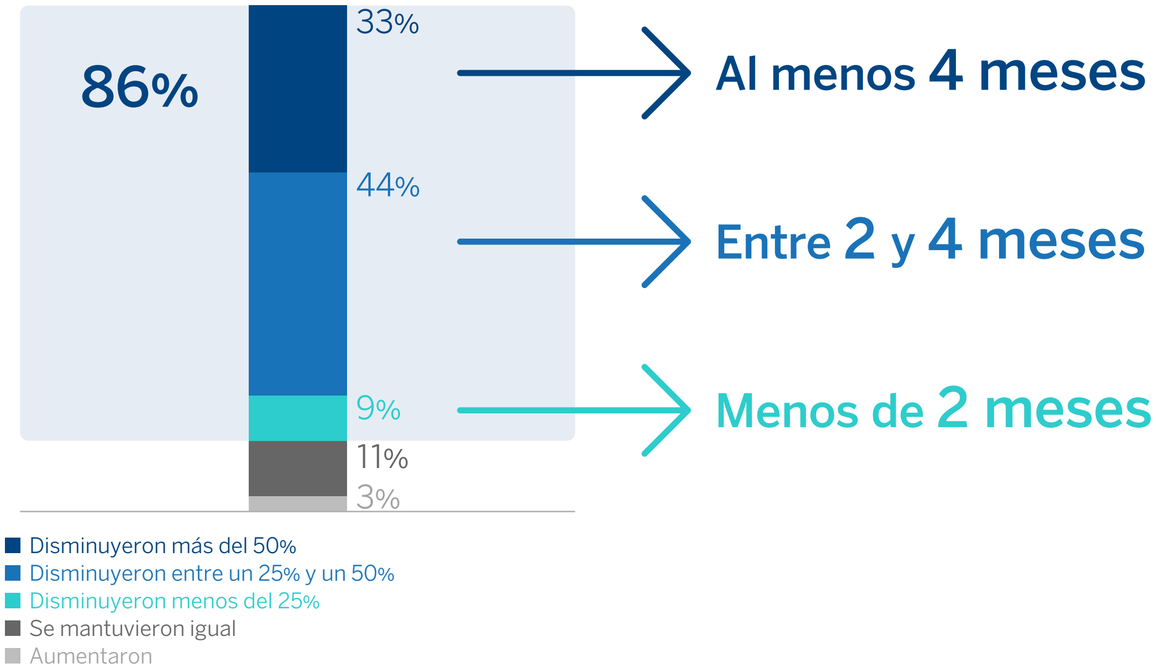
Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Severidad

Magnitud financiera del *shock* en el **negocio,** medido sobre sus ventas e implicación en los ingresos del hogar

% clientes abiertos cuyas ventas disminuyeron

(mar 20-oct 20)



% caída en las ventas

(expresado en nº meses sobre un total de 8)





El negocio es la principal fuente de ingresos para casi 6 de cada 10 emprendedores

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Recuperación

Porcentaje de clientes con negocios cuyas ventas disminuyeron durante la pandemia, y que, al finalizar el año, lograron recuperar sus ventas y excedentes del negocio a los niveles que registraban en la etapa pre-pandemia

37% de **clientes recuperados**

% clientes cuyas ventas disminuyeron en el periodo COVID (mar 20-oct 20), **que se recuperaron en octubre de 2020**



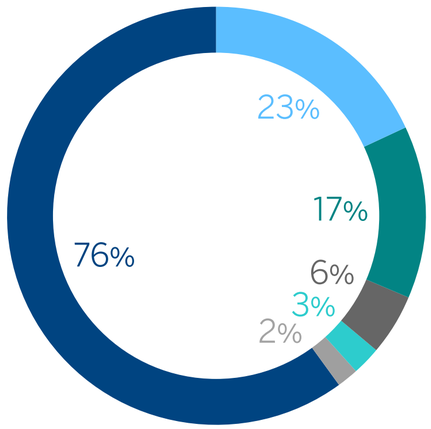
Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Resiliencia

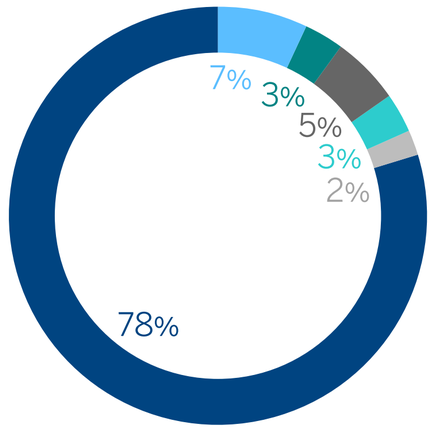
Capacidad de adaptarse a los distintos *shocks*, implementando medidas de mitigación que les permitan mantener su negocio operativo

Medidas de mitigación

Medidas financieras



Medidas de adaptación



6 de cada 10 emprenden alguna medida.
La más relevante: medidas financieras



Es necesario adoptar medidas y emprender actuaciones adecuadas que permitan afrontar una crisis como la que aún vivimos de forma que se minimicen sus efectos; con la calma justa, sin apresuramientos pero con firmeza

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

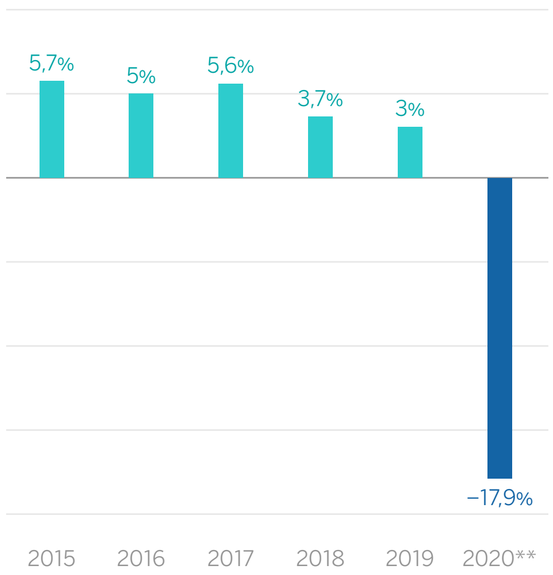
Contexto macroeconómico. Panamá

Economía[1]

En el período 2010-2017 la economía panameña experimentó el mayor crecimiento económico de América Latina, un promedio del 6,4% anual. Dicha expansión económica no tiene precedentes: ha sido la más larga y rápida de la región y una de las más dinámicas y duraderas del mundo. Este episodio de crecimiento fue acompañado por un auge de la inversión, que incluía la expansión del Canal de Panamá y una fuerte expansión de la construcción en general.

Pasado ese impulso, la economía panameña se fue debilitando durante los dos años que precedieron a la pandemia (con un crecimiento medio del 3,3%), contrayéndose fuertemente en 2020, con una caída del PIB, según nuestras estimaciones, del 17,9%. Teniendo en cuenta el crecimiento de la población, el PIB per cápita retrocedió un 19,1%, el mayor retroceso de la historia, superior al registrado en 1988 por la crisis asociada a la salida del general Manuel Noriega.

Crecimiento real del PIB*
Variación



* Fuente: INEC.
** Estimación FMBBVA.

Esta reducción se debió principalmente a las medidas implementadas en el país para hacer frente a la pandemia de la COVID-19.[2] Ésta acumuló 249.130 casos en el año y 4.022 fallecimientos por ese motivo, siendo un 1,61% la ratio de letalidad (muertes/casos detectados). Considerando el tamaño de la población, la pandemia ha sido particularmente aguda en Panamá, mostrando al cierre de 2020 una ratio de 57.739 casos por cada millón de habitantes, la más alta de América Latina y una de las más altas del planeta. Respecto al número de fallecidos por millón de habitantes, ocupó el decimosexto lugar, con una ratio de 932 fallecidos a causa del virus.

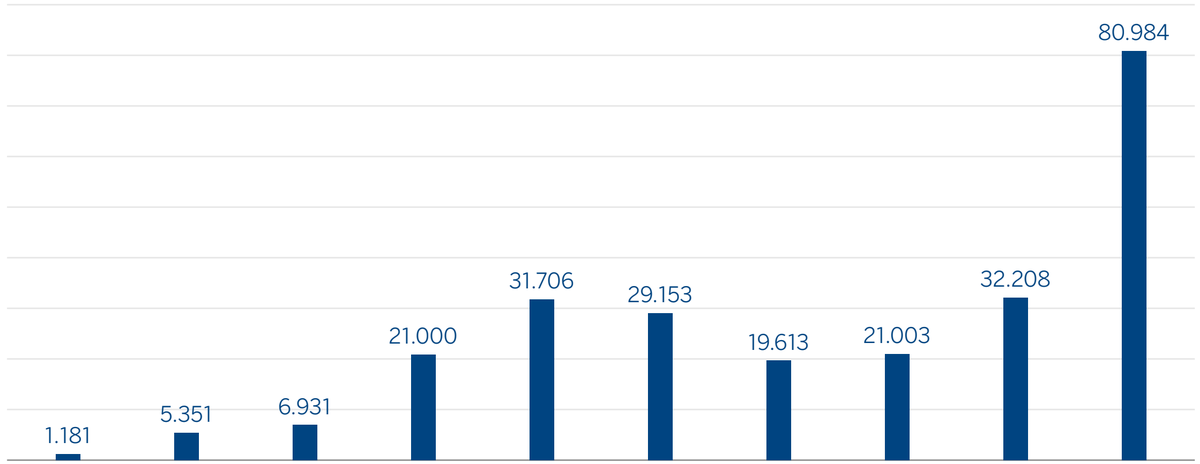
El PIB per cápita retrocedió un 19,1%, el mayor retroceso en la historia, superior al registrado en 1988

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

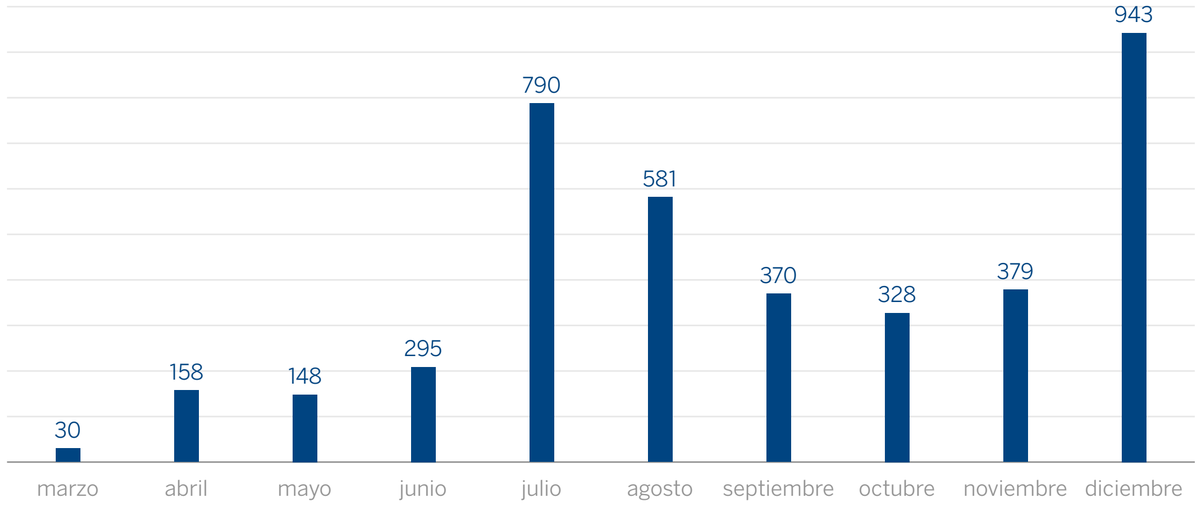
Entorno macroeconómico. Panamá

Panamá reportó su primer caso confirmado de la COVID-19 el 10 de marzo de 2020. Desde entonces, las autoridades implementaron medidas de contención. Se declaró la emergencia nacional el 13 de marzo de 2020; se colocó un cerco sanitario alrededor de las áreas afectadas; se ordenó la cuarentena obligatoria con toque de queda de 24 horas que, a partir del 1 de junio sería reemplazado por otro de 19.00 a 05.00 h; del 1 de abril al 31 de mayo se implantaron restricciones de movimiento basadas en el género y fueron reanudadas el 8 de junio de 2020. Se suspendieron todos los proyectos de construcción excepto los relacionados con la salud; se cerraron las escuelas; se cancelaron los eventos y se prohibieron todos los vuelos comerciales, excepto de los de carga y los humanitarios.

COVID-19, casos positivos*
En cada mes durante 2020



Fallecidos por COVID-19*
En cada mes durante 2020



* Fuente: MINSA.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

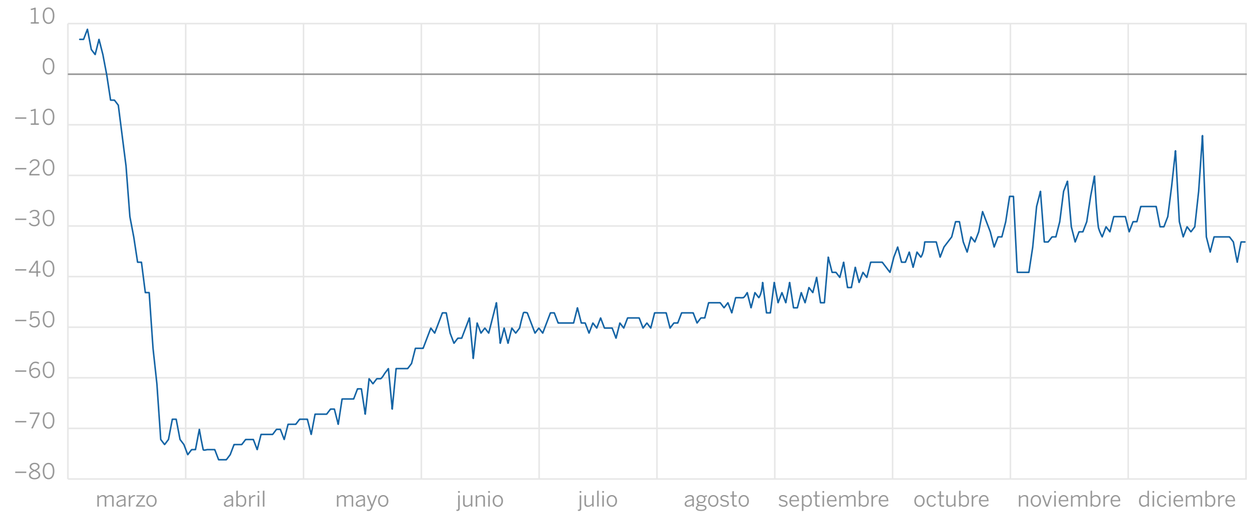
Entorno macroeconómico. Panamá

Estas medidas redujeron significativamente la movilidad, que se vio mermada una media del 47% en el año, afectando negativamente a la actividad económica.

Todo lo mencionado anteriormente se vio reflejado en una caída del comercio del 19,4% y de un 51,8% en la construcción, según nuestras estimaciones. Ambos sectores explican el desplome anual de la actividad, equivalente a un 65%.

Las actividades expuestas a un mayor contacto social se han visto particularmente perjudicadas. Hoteles y restaurantes retrocedieron un 56% con respecto a 2019, mientras que la industria manufacturera, afectada en cierta medida por la paralización de actividades no esenciales, mostraba un retroceso del 22%.

Movilidad*
En 2020



La actividad inmobiliaria se replegó un 30,8%. Esto se debió principalmente a la pérdida de dinamismo que se ya se observaba en el sector tras frenarse el *boom* de la demanda del segmento de lujo, que tuvo lugar a comienzos de la década, y que se ha profundizado y generalizado en 2020 debido a la COVID-19.

Por el lado de la demanda, los gastos de consumo del Gobierno General crecieron un 4,2%, como consecuencia del incremento de la compra de bienes y servicios adquiridos por el Gobierno para hacer frente a las necesidades generadas durante la pandemia.

Por su parte, el consumo privado cayó un 8,9%, por el menor consumo de bienes y servicios durante la pandemia en cada uno de sus componentes. La caída de las inversiones fue del 21,5%, debido fundamentalmente a la paralización de las obras de construcción dadas las restricciones sanitarias establecidas por el Gobierno. Las inversiones privadas fueron menos dinámicas.

* Fuente: Google Community Mobility Reports.

Inicio

•

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

- **Contexto macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Entorno macroeconómico. Panamá

Las exportaciones de bienes y servicios registraron una caída del 16,4%. Como consecuencia de los efectos de la pandemia, se vieron afectados el movimiento comercial en la Zona Libre del Canal y los servicios de transporte aéreo. No obstante, la exportación de minerales, como el cobre, presentó cierto crecimiento.

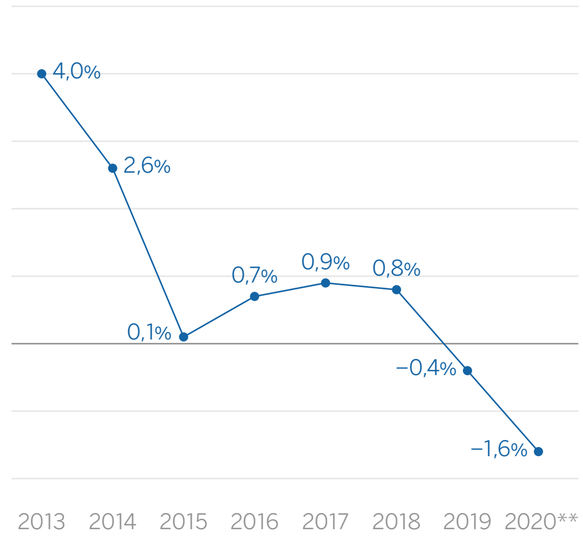
Asimismo, las importaciones de bienes y servicios experimentaron una disminución del 10,7%, resultado de una baja en el volumen de bienes intermedios como el material de construcción y los bienes de capital. Sin embargo, los bienes sanitarios asociados al combate de la pandemia mostraron un fuerte crecimiento.

En el período 2013-2018 Panamá acumuló, en promedio, una tasa de inflación de un 1,5%, constituyéndose como uno de los países con menor inflación del mundo. Sin embargo, en 2020 la inflación medida según el IPC Nacional Urbano presentó una caída del 1,6%, siendo el segundo año consecutivo de deflación en el país. Más allá de la posible incidencia de la COVID-19 en el seguimiento y evolución de los precios, en el menor consumo de los hogares y en la debilidad de las inversiones de las empresas, una inflación negativa puede ser una mala noticia porque refleja una desaceleración estructural de la actividad.

Los grupos en los que se observaron disminuciones fueron: vivienda, agua, electricidad y gas (9,5%); educación (6,3%); transporte (4,7%); prendas de vestir y calzado, y ocio y cultura (ambos 0,3%); y comunicaciones (0,2%). Los grupos que mostraron aumentos fueron: muebles, artículos para el hogar y para su conservación ordinaria (1,2%); bebidas alcohólicas y tabaco (0,9%); salud (0,6%); restauración y hostelería (0,3%); alimentos y bebidas no alcohólicas, y bienes y servicios diversos (ambos 0,2%).

Inflación*

Variación



* Fuente: INEC.

** Estimación FMBBVA.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Entorno macroeconómico. Panamá

Empleo, pobreza y bienestar[3]

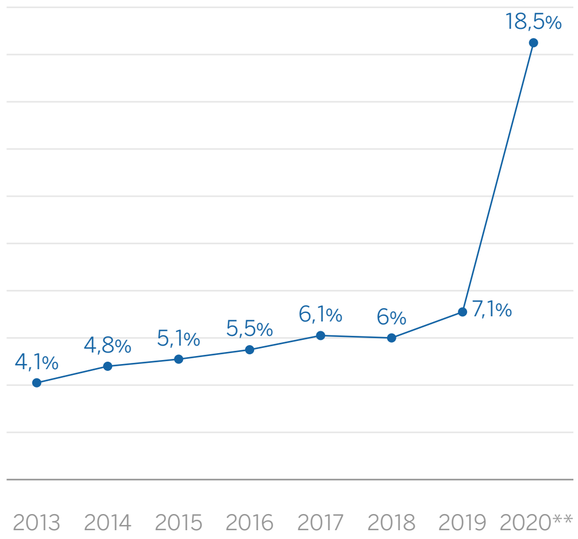
Según se ha comentado anteriormente, para frenar la propagación de la pandemia, evitar el colapso del sistema de salud y reducir las pérdidas humanas, se adoptaron medidas de cuarentena y distanciamiento físico que se vieron reflejadas en la fuerte caída de la actividad y, por ende, del empleo.

Según los últimos datos oficiales obtenidos a través de la Encuesta de Mercado Laboral Telefónica (EMLT), que llevó a cabo el Instituto Nacional de Estadística y Censo a mediados del cuarto trimestre de 2020 en todo el país —y considerando las dificultades generadas por la pandemia para realizar las mediciones tradicionales— la contracción de la actividad se reflejó en una tasa de desempleo del 18,5%, frente al 7,1% existente al cierre de 2019.

El número de desocupados se elevó a 371.567, incrementándose en 225.456 personas respecto a 2019. La tasa de participación laboral fue del 63% a nivel nacional, presentando una caída de 3,5 puntos porcentuales respecto al año anterior. La combinación de un mayor desempleo y la caída de la participación se expresan en una disminución de los ocupados en 288.951 trabajadores. Los resultados también revelaron la existencia de 777.162 empleos informales no agrícolas, es decir, un 52,8% del empleo, que incrementó su participación en la economía en 7,4 puntos porcentuales respecto al registrado en 2019. Por tanto, no sólo se ha apreciado una pérdida de empleo, sino una clara propensión hacia una mayor informalidad del mismo.

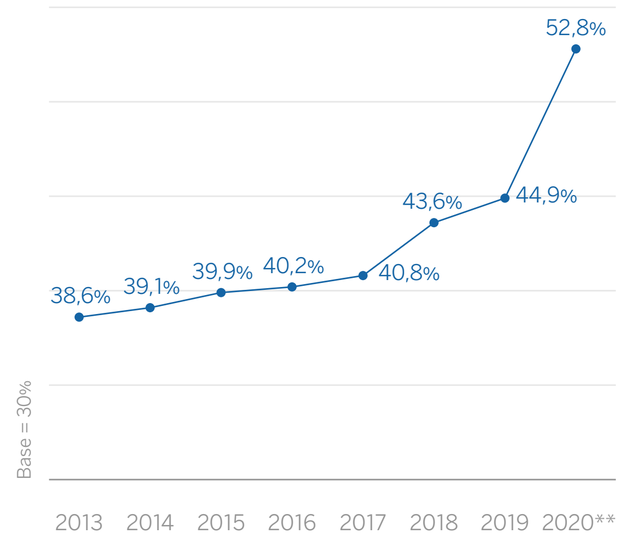
Tasa de desempleo*

Variación



Participación del empleo informal*

Variación



Según la ocupación, un 24,7% de la pérdida de empleo correspondía a trabajadores no calificados de los sectores de servicios, minería, construcción, industria manufacturera, transporte y otras ocupaciones elementales, mientras que el 23,5% correspondía a trabajadores de los servicios y vendedores en comercios y mercados.

Por sectores, el 25,4% correspondía al comercio, el 16,3% al agropecuario, el 11,8% a la construcción y el 11% a la hostelería y restauración.

* Fuente: INEC.

** Estimación FMBBVA.

Mientras que por categoría de la ocupación, los empleados representaban el 90% de la pérdida de empleo, los trabajadores por cuenta propia aumentaban un 2% respecto al año anterior, caían un 36% quienes decían ser patronos o dueños, mientras que los trabajadores familiares se reducían un 20,6%.

No solo se aprecia una perdida de empleo, sino una clara propensión hacia una mayor informalidad del mismo

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• **Contexto macroeconómico**
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Entorno macroeconómico. Panamá

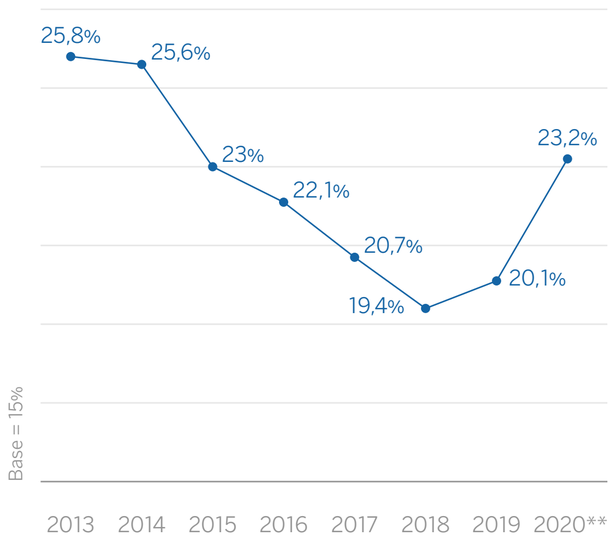
La pobreza, que el año pasado afectaba al 20,1% de la población panameña, a cierre del presente, y según nuestras estimaciones, habría aumentado en 5,4 puntos porcentuales debido a la pandemia. Sin embargo, las políticas destinadas a proteger a la población vulnerable atenuaron el incremento de la pobreza, que finalmente creció un 3,1%.

Las principales políticas adoptadas por el Gobierno incluían:

- Entrega de canastas alimentarias y transferencias en efectivo a personas de bajos ingresos, trabajadores afectados y propietarios de pequeñas empresas a través del Plan de Solidaridad de Panamá.
- Programas (como la Banca de Oportunidades, el Fondo de Garantía y el Programa de Préstamos Blandos) valorados conjuntamente en USD 235 millones, destinados a apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas para que reiniciaran sus operaciones y prosiguiesen con la contratación de trabajadores.
- Suspensión de pagos por servicios públicos (electricidad, teléfono e Internet).
- Subsidios a la electricidad.
- Expansión del programa del Fondo de Solidaridad de la Vivienda que proporcionó a las familias necesitadas USD 10.000 para un pago inicial (entrada) de sus hogares.

Tasa de pobreza*

Variación



* Fuente: INEC.

** Estimación FMBBVA.

Si se toma como referencia el periodo 2014-2018, en Panamá se registró una disminución de la pobreza de 6,1 puntos porcentuales, por lo que alrededor de 196.242 personas salieron de ella, siendo la mayor reducción relativa en zonas rurales y en comarcas indígenas. Sin embargo, en 2020, 144.632 personas entraron en la pobreza, revirtiéndose el 74% de los logros alcanzados en el período anterior. Las políticas adoptadas para paliar los impactos de la pandemia evitaron que 98.406 personas adicionales entraran en esta situación.

Las políticas adoptadas para paliar los impactos de la pandemia evitaron que 98.406 personas adicionales entraran en la pobreza

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• **Acciones del Gobierno**
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Panamá

Declaración de emergencia sanitaria nacional, prorrogada y vigente hasta la fecha

Declaración de estado de emergencia nacional vigente hasta la fecha

Plan Panamá solidario: *entrega de un apoyo solidario* (Bolsas de comida, Bono solidario *y* Vale digital) *a los afectados por la pandemia para cubrir parte de sus necesidades básicas de alimentos, productos de higiene y medicamentos.*

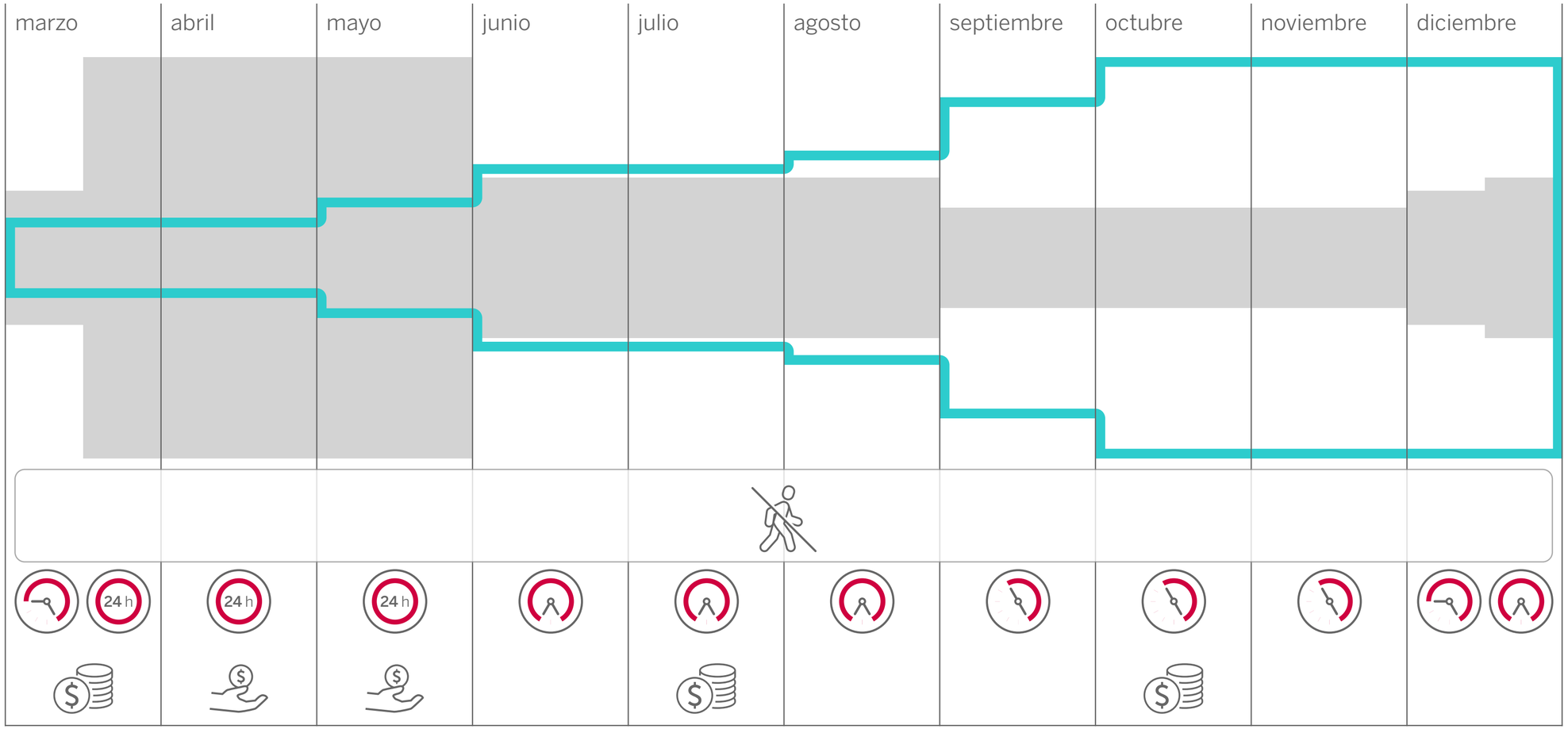
Desde el comienzo de la pandemia el Gobierno ha implementado medidas de diversa índole con el objetivo de mitigar las consecuencias sobre la economía.

En las páginas siguientes se muestran las principales medidas de contención y restricciones para la movilidad y actividad económica, así como las subvenciones del Gobierno y medidas de mitigación financiera adoptadas durante 2020.*

* La información presentada se ha elaborado según la normativa publicada entre el 1 de marzo y el 31 de diciembre de 2020.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• **Acciones del Gobierno**
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Panamá



Resumen gráfico de la evolución de las medidas.

Haz clic en la columna correspondiente a cada mes para conocerlas con mayor detalle.

Restricciones a la movilidad
De mayor a menor limitación

Restricciones a la movilidad en ese periodo

Franjas horarias de inmovilización

Restricciones a la actividad económica
De menor a mayor número de actividades permitidas

Subvenciones para personas vulnerables

Medidas de mitigación financiera

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• **Acciones del Gobierno**
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Panamá

Marzo

Inmovilización social obligatoria de 21.00 a 05.00 h.

Inmovilización social obligatoria durante las 24 horas.

• Suspensión de todo tipo de actividades que provoquen la aglomeración de personas.

• Actividades y aperturas permitidas: supermercados y mercados, gasolineras, restaurantes con autoservicio, hoteles, bancos y cooperativas de ahorro y crédito, industria agroalimentaria y agropecuaria, medios de comunicación, entre otros.

• Activación de la Ley Seca y suspensión del trabajo de motorizados, mensajería y servicio a domicilio de los restaurantes.

• Medidas temporales para modificar términos y condiciones de créditos: préstamos modificados para que los clientes puedan adecuar el pago de sus obligaciones y mitigar un posible deterioro de su crédito. Se permite a los bancos la revisión de los términos y condiciones de los préstamos. Exención de comisiones.

Abril

Inmovilización social obligatoria durante las 24 horas.

• Se puede salir a la calle para realizar las actividades básicas exceptuadas siguiendo la alternancia establecida según sexo y terminación del número de cédula.

• Plan *Panamá solidario:* entrega de un apoyo solidario *(Bolsas de comida, Bono solidario* y *Vale digital)* a los afectados por la pandemia para cubrir parte de sus necesidades básicas de alimentos, productos de higiene y medicamentos. Beneficiarios: personas en pobreza multidimensional, familias vulnerables, personas que vivan en zonas de difícil acceso y aquellas dedicadas a actividades económicas por cuenta propia.

Mayo

Inmovilización social obligatoria durante las 24 horas.

• Levantamiento de la prohibición de consumo y distribución de bebidas alcohólicas.

• *Estrategia ruta hacia la nueva normalidad.*

• Primer bloque de la *Estrategia:* apertura del comercio electrónico al por menor, talleres, empresas de repuestos y servicios técnicos.

• Suspensión por cuatro meses de los cobros de los servicios de energía eléctrica, telefonía fija, móvil e Internet.

< **Volver** al cuadro resumen

Siguientes meses >

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• **Acciones del Gobierno**
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Panamá

Junio

Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05.00 h.

Se dejan sin efecto las restricciones de movilidad de las personas atendiendo al sexo y número de cédula de identidad personal para los nacionales y al sexo y número de pasaporte para los extranjeros.

• Segundo bloque de la *Estrategia:* apertura de la construcción, industria textil y papelera, productos químicos y farmacéuticos, materiales de construcción y lugares de culto, entre otros.

Julio

Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05.00 h.

Asimismo, siguen vigentes las medidas establecidas en el mes anterior.

Siguen vigentes las restricciones establecidas en el mes anterior.

• Moratoria sobre los préstamos otorgados por los bancos, cooperativas y financieras hasta el 31 de diciembre de 2020. Incluye a todas las instituciones financieras y todo tipo de préstamos.

Agosto

Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05.00 h.

Siguen vigentes las medidas establecidas en el mes de junio y se matizan en algunas zonas:

Panamá y Panamá Oeste: Toque de queda desde el 24 de agosto, L-S de 19.00 a 05.00 h. A partir del 29 de agosto, los fines de semana desde las 19.01 h del sábado hasta las 05.00 h del lunes. Circulación según sexo: femenino L, X y V; masculino M, J y S.

• Reactivación de actividades a partir del 24 de agosto: bienes raíces, promotoras, empresas de *avalúos* (tasadoras) y comercio al por mayor.

< **Volver** al cuadro resumen

Siguientes meses >

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• **Acciones del Gobierno**
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas COVID en Panamá

Septiembre

A partir del 14 de septiembre el toque de queda en todo el territorio nacional es desde las 23.00 h hasta las 05.00 h, excepto en ciertas provincias en las que el toque de queda se mantiene desde las 19.00 h hasta las 05.00 h de lunes a jueves y desde las 19.00 h del viernes hasta las 05.00 h del lunes. Se levanta en todo el territorio nacional la restricción de movilidad ciudadana establecida según el género de las personas.

Se deja sin efecto la cuarentena decretada para los fines de semana.

• Reactivación de oficinas de ingeniería y arquitectura; empresas ubicadas en áreas económicas especiales de Panamá Pacífico, Zona Libre de Colón y Zonas Francas; empresas dedicadas a la pesca; servicios de sastrería y zapatería; servicios de lavado de automóviles y de mudanza.

• Reactivación de la industria de la construcción.

• Reactivación de actividades a partir del 28 de septiembre: comercio al por menor y centros comerciales y restauración, entre otros.

Octubre · Noviembre

Siguen vigentes las restricciones establecidas en el mes anterior.

Movilización de personas y reactivación de actividades a partir del 12 de octubre: hoteles, bibliotecas, piscinas, cines, teatros, actividades turísticas y transporte no esencial con requisitos.

• Extensión de la moratoria sobre los préstamos otorgados por los bancos, cooperativas y financieras para otorgar medidas de alivio hasta el 30 de junio de 2021.

Diciembre

Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05:00 h (ampliada de 21.00 a 05.00 h en algunas provincias y en fechas navideñas).

< **Volver** al cuadro resumen

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· **Introducción**
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Panamá ha sido el país con mayor crecimiento económico de América Latina durante el período 2010-2017, con un promedio de crecimiento anual del 6,4%. Tras esos años de impulso, la economía panameña comenzó a debilitarse en los dos años previos a la pandemia (con un crecimiento promedio del 3,3%) y se contrajo fuertemente en 2020, al caer el PIB, según nuestras estimaciones, un 17,9%.

Esta reducción se debió principalmente a las medidas implementadas en el país para hacer frente a la pandemia de la COVID-19, como el toque de queda y la cuarentena obligatoria en todo el territorio nacional, disposiciones que se han ido actualizando y regulando en los meses siguientes (para ver más sobre las medidas nacionales ir a 'Acciones del Gobierno').

Éstas redujeron significativamente la movilidad y afectaron negativamente a la economía, reflejándose en una caída del comercio superior al 20%, mientras que la construcción ha descendido un 48%, según nuestras estimaciones. Ambos sectores son responsables del 65% de la reducción de la actividad en el año.

La contracción de la actividad se plasmó en un aumento de la tasa de desempleo que alcanzó el 19,3%, comparado con el 7,1% al cierre de 2019. La inflación cayó por segundo año consecutivo debido a la debilidad de la demanda, fijándose en un 1,6% en 2020 y en un mero 0,1% en 2019.

Las tasas de pobreza aumentaron debido a la pandemia. No obstante, las políticas implementadas para proteger a la población vulnerable lograron atenuar el incremento de la pobreza, que ascendió en 5,4 puntos porcentuales.

La financiación de emprendedores de bajos ingresos es un paso importante para una recuperación inclusiva y sostenible de la economía. Soluciones de Microfinanzas S.A. (Microserfin) nació con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los emprendedores de bajos recursos en Panamá y la de sus familias, a través de las microfinanzas productivas, generando y apoyando oportunidades de desarrollo social y económico.

A lo largo de 2020, Microserfin ha atendido a más de 18 mil microempresarios (14.468 vigentes a cierre de año) y ha brindado servicios financieros a 1.574 nuevos clientes en todas las provincias del país a través de las sucursales y los nuevos corresponsales bancarios propios inaugurados en este año como la nueva apuesta de la entidad para estar más cerca de los clientes.

Principales magnitudes

Clientes totales	**14.468**
Número de desembolsos en 2020	5.225
Personas que han recibido educación financiera	5.988
Cartera bruta (USD)	**23.620.461**
Desembolso medio en 2020 (USD)	1.593
Monto desembolsado en 2020 (USD)	**8.323.828**
Número de oficinas	27
Número de empleados	216

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· **Introducción**
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

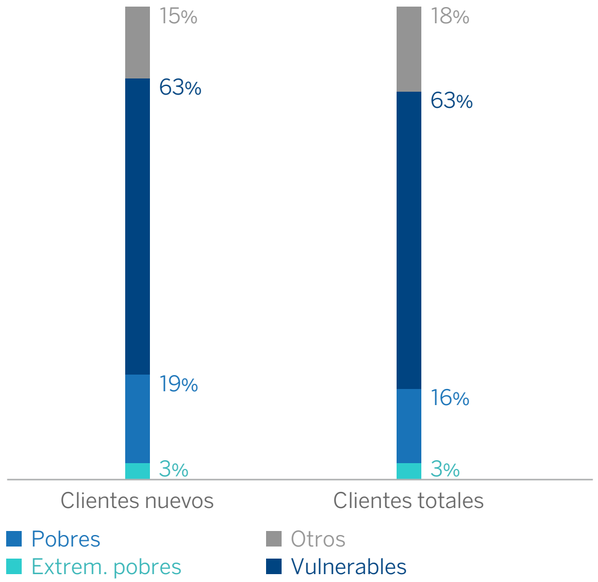
Introducción

De los más de 14 mil clientes atendidos por Microserfin, el 19% se encontraba en situación de pobreza y disponía, en promedio, de USD 480 para hacer frente a los gastos mensuales de su hogar (USD 234 los extremadamente pobres). Un 63% de nuestros clientes, los denominados vulnerables, contaban con USD 730 al mes.

A lo largo de 2020 la entidad ha centrado su atención en los emprendedores vulnerables desde el punto de vista monetario (el 22% de los nuevos clientes se encuentra en condición de pobreza y un 63% adicional de vulnerabilidad) y en aquellos colectivos con mayores barreras sociales para superar la pobreza, como quienes viven en áreas rurales (47% de los nuevos clientes), las mujeres (43%) o personas con un bajo nivel educativo (27%).

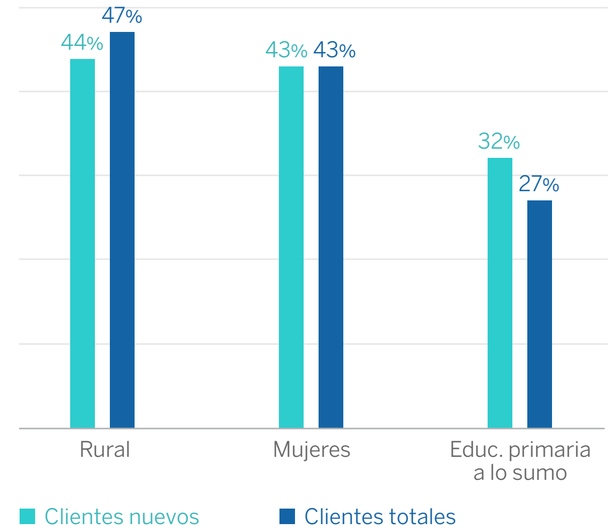
1 Vulnerabilidad económica

Total clientes*



2 Vulnerabilidad social

Total clientes



* Total clientes vigentes a 31.12.2020 (aplica en todo el documento).

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· **Nuestros emprendedores**
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

¿Cómo son nuestros emprendedores?

Los emprendedores de Microserfin se dedican principalmente a tres sectores de actividad: agropecuario (35% del total), que se concentra en áreas rurales; comercio al por menor (32%) y servicios (28%), ambos generalmente en áreas urbanas.

Emprendedores agropecuarios

Principalmente son hombres y en áreas rurales. El 66% de los emprendedores agro se encuentra en el entorno rural, aunque también están presentes en áreas urbanas, donde uno de cada cinco clientes se dedica a estas labores.

Este sector se caracteriza por tener menores tasas de pobreza y, si bien los excedentes mensuales de estos clientes nos son los más elevados, suelen ser actividades que cuentan con mayores activos (tierras, animales, etc.).

Comerciantes

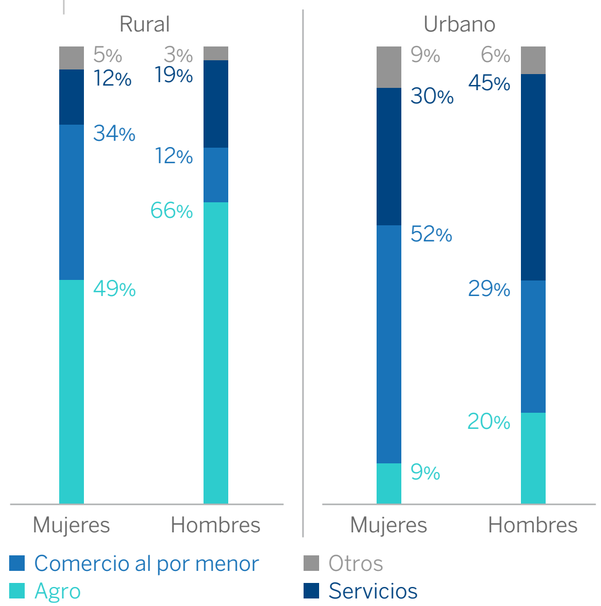
El comercio minorista es la principal actividad de las mujeres de nuestra cartera: 46% del total. Se trata principalmente de pequeños kioscos, tiendas o farmacias (31%) en áreas urbanas.

Este sector no presenta muchas barreras iniciales, sin embargo, al estar asociado a costes elevados (local, insumos, etc.), no proporciona elevados márgenes. Un 24% de los clientes dedicados a este epígrafe se encuentra en condición de pobreza.

Los emprendedores que ofrecen servicios

El 32% de los hombres y el 24% de las mujeres se dedican al sector servicios, especialmente en las áreas urbanas. Los hombres suelen tener pequeños talleres para reparaciones o dedicarse a actividades de albañilería, limpieza y mantenimiento, mientras que las mujeres se especializan mayormente en actividades de hostelería y peluquería, restaurantes o tienen centros de estética. Al tratarse de actividades que proporcionan excedentes mensuales promedios más altos, hay un menor número de emprendedores en la pobreza.

3 **Sectores de actividad**
Total clientes



El nivel educativo de nuestros clientes condiciona las oportunidades de negocio y las barreras a las que se enfrentan

Las tasas de pobreza más altas las tienen los emprendedores con, a lo sumo, educación primaria y que tienen principalmente acceso a actividades de pequeño comercio poco rentables o a labores agrícolas.

A medida que el nivel educativo de los clientes aumenta, tienen acceso a actividades más rentables como las del sector servicios. Entre estos emprendedores, las tasas de pobreza disminuyen progresivamente hasta el 11%.

Inicio

•

Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **Desempeño del emprendedor**
  - · Introducción
  - · **Nuestros emprendedores**
  - · El *shock* COVID-19
  - · Repercusión en los hogares
  - · Medidas tomadas por nuestros emprendedores
  - · Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
  - · Los desembolsos en 2020
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

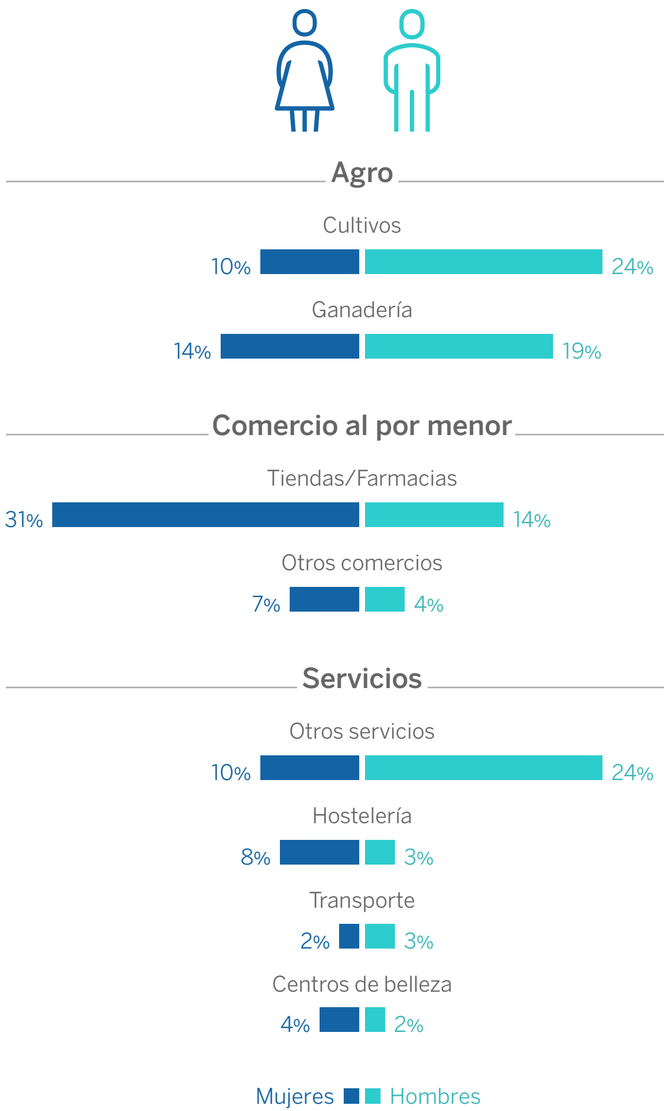
Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

¿Cómo son nuestros emprendedores?

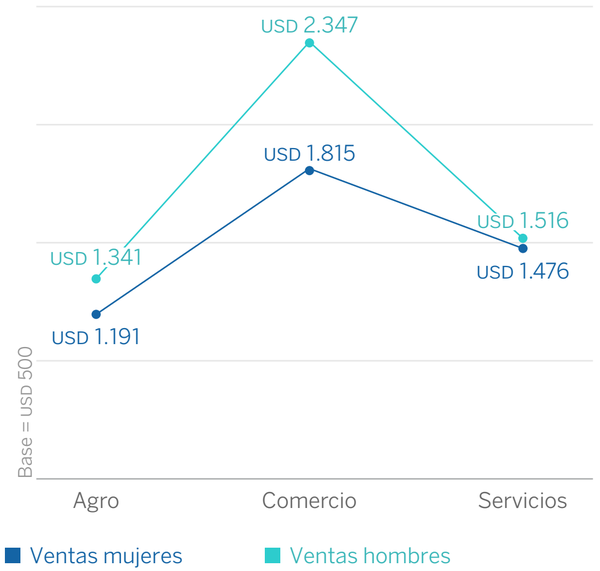
4 Principales actividades

Total clientes



5 Ventas del negocio

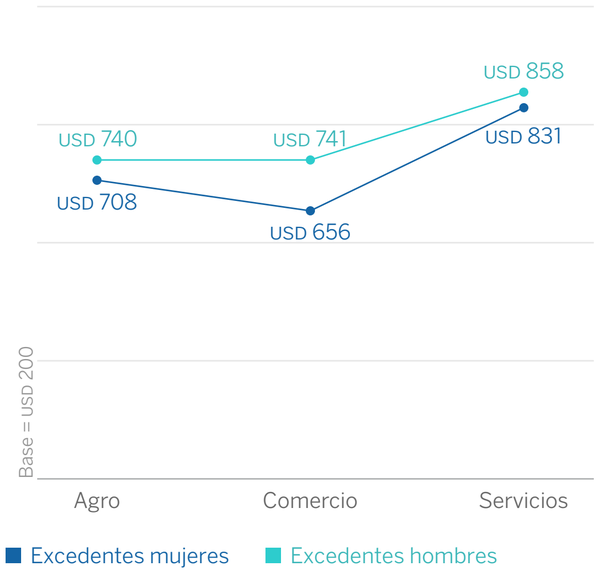
Total clientes



En todos los sectores se observa que las actividades lideradas por hombres generan, en promedio, mayores excedentes mensuales que los de las mujeres.

6 Excedentes del negocio

Total clientes



Esto se debe, entre otros factores, a que las mayores cargas familiares que soportan las mujeres hacen que se dediquen con mayor frecuencia a actividades que pueden desarrollar desde el hogar, aunque sus oportunidades de crecimiento sean inferiores.

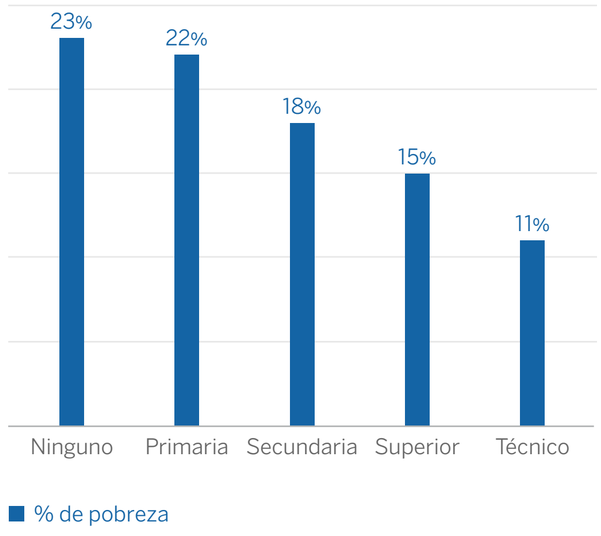
Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· **Nuestros emprendedores**
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

¿Cómo son nuestros emprendedores?

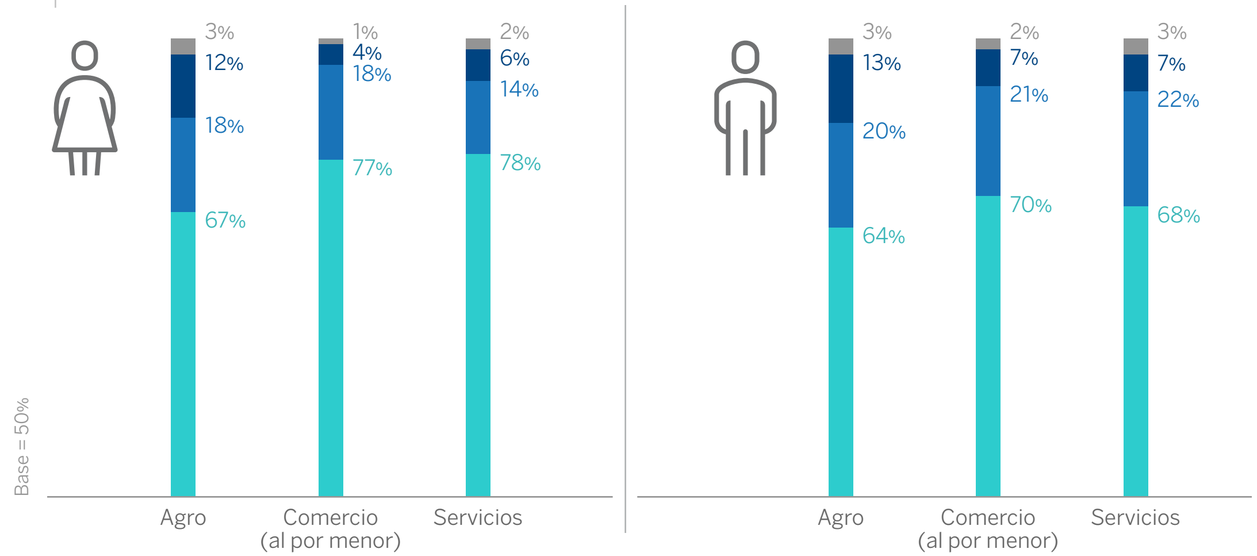
A través del apoyo a las microempresas también apoyamos a las comunidades donde trabajan nuestros clientes. Si bien el 75% de las microempresas lideradas por mujeres y el 66% de las lideradas por hombres son actividades de autoempleo, el 30% de los clientes emplea al menos otro trabajador.

El sector agro, por lo general, es el que genera mayor empleo, mientras que la mayoría de las actividades de servicios, especialmente las desarrolladas por mujeres, no cuentan con trabajadores adicionales.

7 Pobreza por nivel educativo
Total clientes



8 Generación de empleo
Total clientes



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· **El *shock* COVID-19**
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La magnitud del *shock* COVID-19

Panamá reportó su primer caso de la COVID-19 el 10 de marzo de 2020 y, desde entonces, las restricciones de movilidad y medidas adoptadas por el gobierno han afectado a los ingresos de la mayoría de las personas, particularmente de los grupos vulnerables que dependen de pequeñas actividades informales para su sustento.

Además, todavía existe una elevada incertidumbre sobre el futuro y la duración de la pandemia, lo que supone un gran desafío para los negocios de nuestros emprendedores.

En los distintos momentos de la crisis,[4] muchos negocios no pudieron seguir operando normalmente, sin embargo, se observa cierta recuperación entre los clientes respecto al inicio de la pandemia.

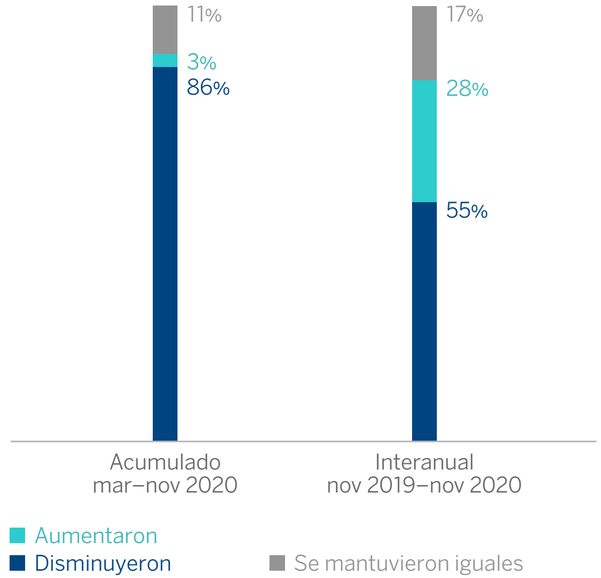
En julio de 2020, transcurridos cinco meses desde el comienzo de la pandemia, el 44% de los emprendedores mantenía abierto su negocio, mientras que en diciembre de 2020 este porcentaje había aumentado al 50%.

Además, aunque el 14% de los emprendedores encuestados había logrado mantener estables o aumentar sus ventas desde el arranque de la pandemia (marzo-noviembre de 2020), en el mes de noviembre de 2020, el 45% aseguraba tener unas ventas iguales o mejores respecto al periodo previo a la pandemia (nov-19 vs. nov-20).

9 Porcentaje de negocios abiertos
Total clientes encuestados



10 Repercusión en ventas
Clientes encuestados con negocio activo en dic. 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· **El *shock* COVID-19**
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La magnitud del *shock* COVID-19

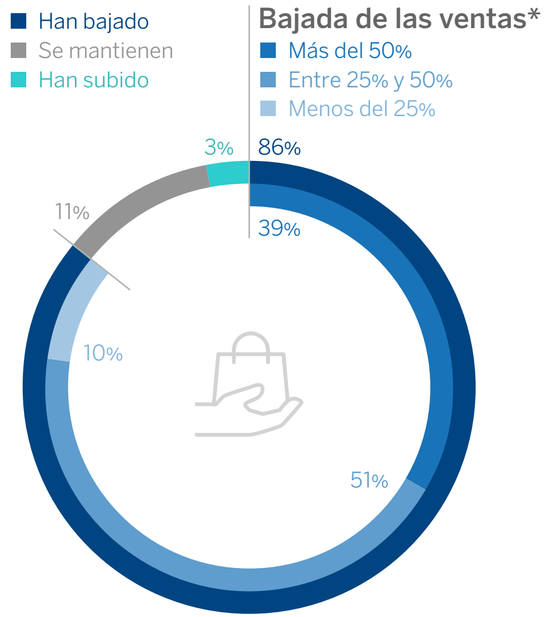
Severidad del *shock*

En julio, habiendo transcurrido cerca de cinco meses desde que se originó la pandemia, tan solo el 44% de los negocios mantenía la misma actividad. El 45% de los clientes había encontrado otra actividad y el 11% no tenía trabajo y, por lo tanto, no estaba generando ingresos.

El impacto sobre los ingresos mensuales de los emprendedores era elevado: el 84% estaba percibiendo unos ingresos inferiores al 50% (respecto a los meses anteriores a la pandemia) y el 60% sufría una disminución de más del 75%. En diciembre, tras 9 meses del estallido de la COVID-19, el 11% de los negocios que se encontraban abiertos mantenían el mismo nivel de ventas que en marzo y el 86% presentaba ventas mensuales inferiores.

13 Afectación en las ventas

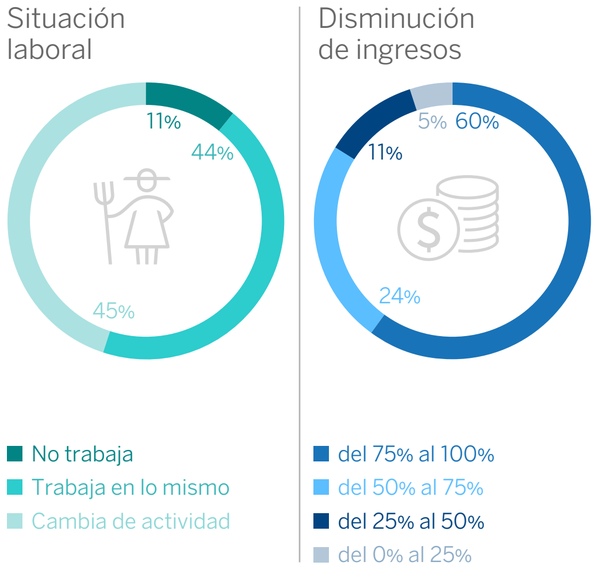
Marzo–noviembre 2020.
Clientes encuestados con negocio activo en dic. 2020



* Marzo–noviembre 2020. Clientes que han bajado sus ventas

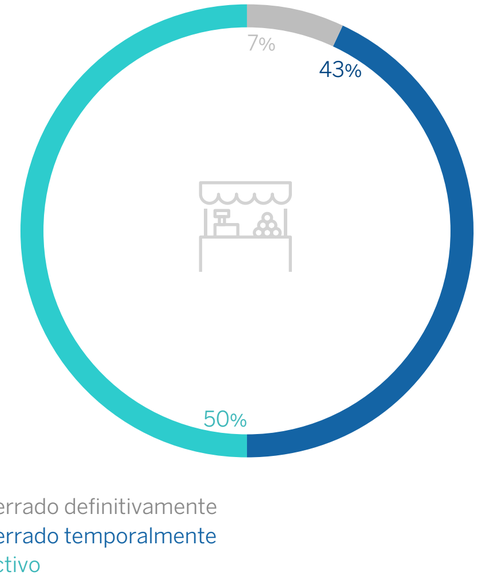
11 Repercusión laboral

Total clientes encuestados a julio de 2020



12 Repercusión en el negocio

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· **El *shock* COVID-19**
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La magnitud del *shock* COVID-19

Perfiles más afectados

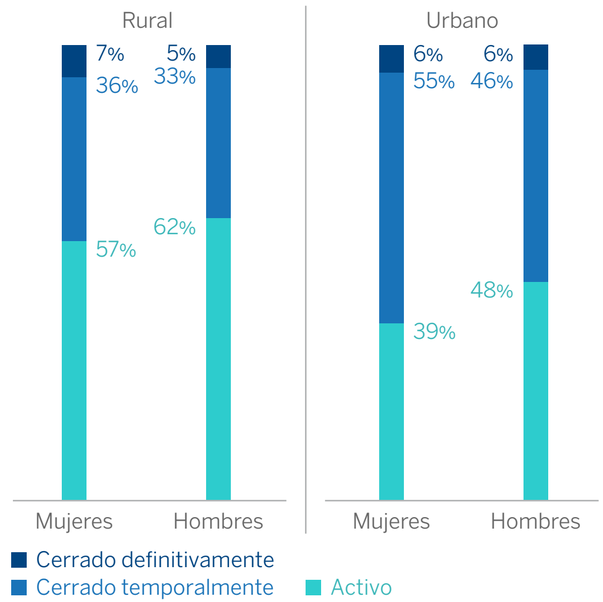
Las actividades que se han visto más afectadas son las de pequeño comercio, que prevalecen entre las mujeres y en las áreas urbanas. De ellas sólo cuatro de cada diez mantenía su negocio en funcionamiento.

Al igual que en los demás países donde operan otras entidades del Grupo FMBBVA, las restricciones de movilidad han sido más restrictivas en las áreas urbanas, afectando asimismo a las actividades de hostelería, restaurantes y transporte.

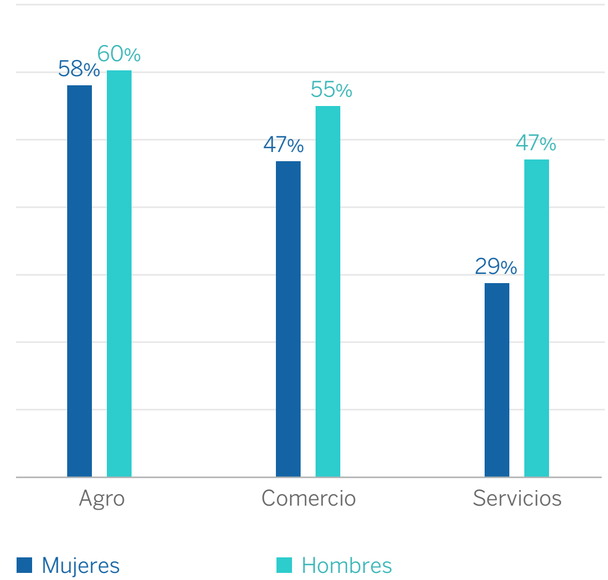
En todos los sectores las mujeres han sufrido pérdidas de ventas más elevadas que los hombres. Esto se debe principalmente al hecho de que las mujeres se encuentran sobrerrepresentadas en aquellas actividades que han tenido mayor impacto negativo por la crisis como el comercio, la industria manufacturera y las actividades de hostelería y restaurantes. Estos perfiles también resultaron los más afectados según la encuesta de julio de 2020, por esto su disminución de ventas no solo ha sido más elevada, sino también más sostenida a lo largo de los meses.

Esto ha expuesto a sus hogares a un elevado riesgo de caída en la pobreza. Entre los clientes que en julio 2020 tenían pérdidas de ingresos superiores al 75%, sólo el 35% lograba mantener abierto su negocio en diciembre de 2020, frente al 71% de los que en julio sufrían unas pérdidas de sus ventas mensuales inferiores al 25%.

14 **Repercusión en el negocio por género y entorno**
Total clientes encuestados a diciembre de 2020



15 **Negocios activos por género y sector**
Total clientes encuestados a diciembre de 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· **El *shock* COVID-19**
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

La magnitud del *shock* COVID-19

Ayudas del Estado

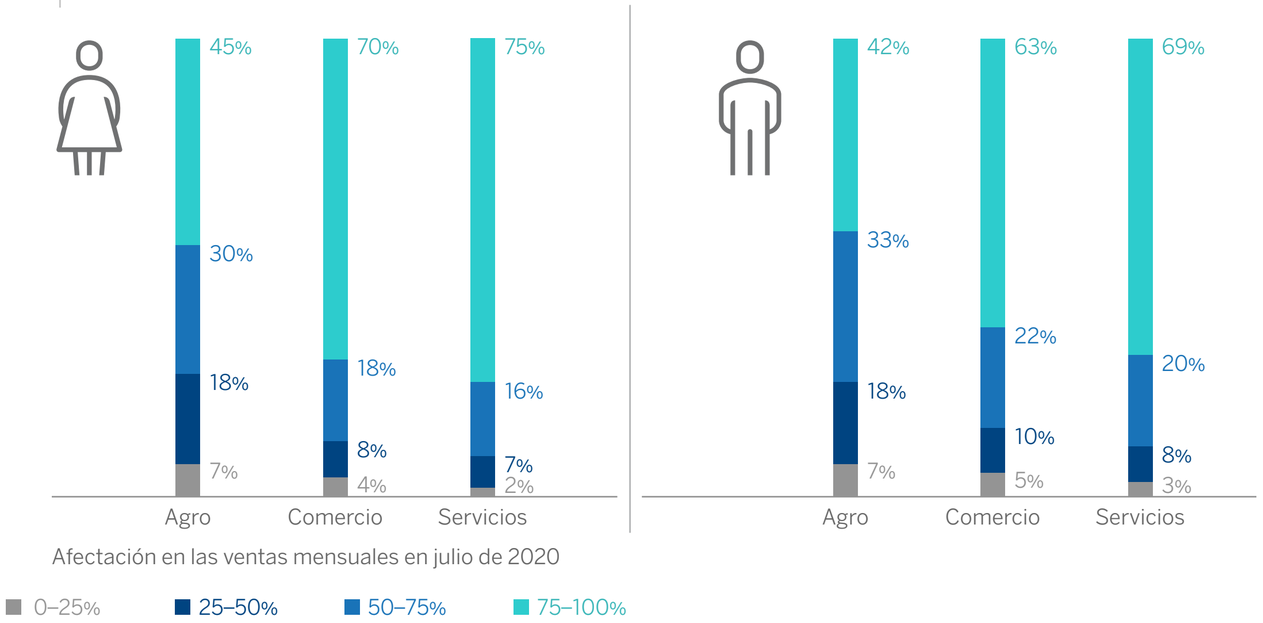
El 73% de los clientes ha recibido ayudas estatales por la crisis a través de bonos solidarios que pueden ser digitales o en papel.

En las áreas urbanas principalmente se recibieron bonos solidarios (el 48% de los clientes), y en algunos casos se recibieron canastas de alimentación por medio del representante de la comunidad. En áreas rurales se entregaban principalmente las canastas de alimentos (47%).

No se ha observado una correlación directa entre las ayudas del Estado y el porcentaje de clientes que sigue operando gracias a ellas. Posiblemente estas ayudas hayan sido más utilizadas para cubrir los gastos de los hogares que para los negocios.

16 Disminución de ventas por sector y género

Total clientes encuestados a julio de 2020

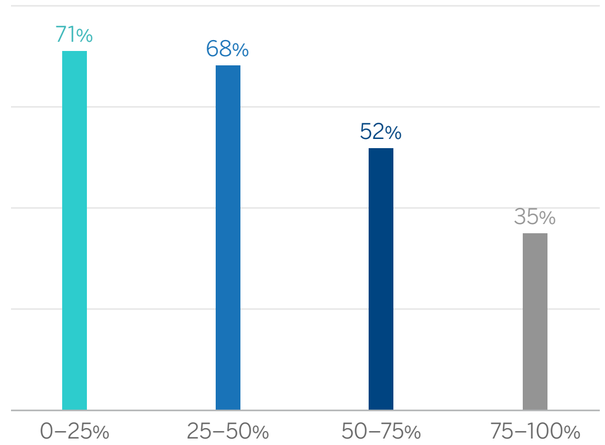


Afectación en las ventas mensuales en julio de 2020

0–25% 25–50% 50–75% 75–100%

17 Negocios abiertos

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



Afectación en las ventas mensuales en julio de 2020

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· **Repercusión en los hogares**
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Repercusión en los hogares y estrategias frente a la crisis

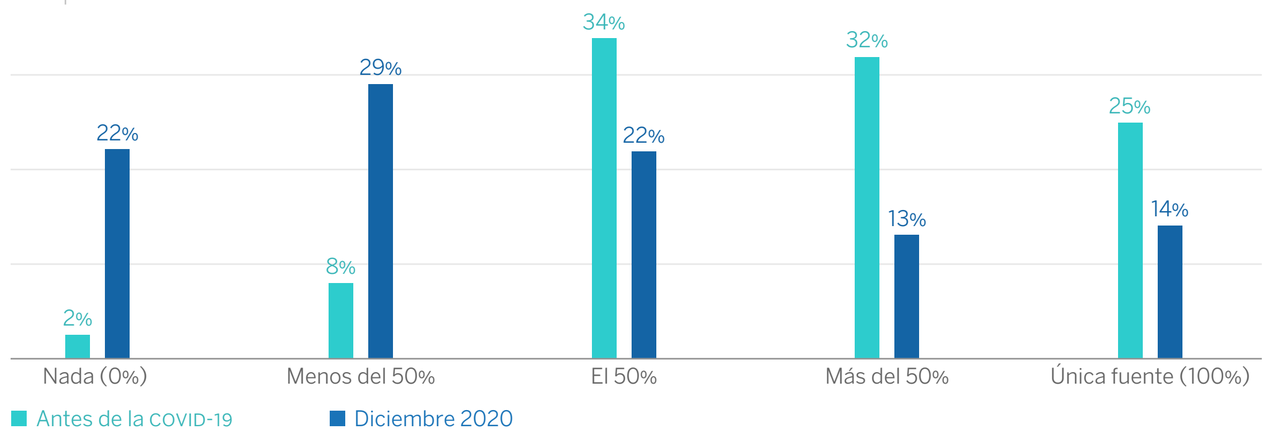
La pandemia ha tenido un impacto elevado en la situación de los negocios de nuestros clientes al reducir la capacidad de gasto de sus hogares y su resiliencia frente a imprevistos, especialmente cuando los negocios representaban su única fuente de ingresos.

Así, el impacto en las ventas de los negocios se ha visto también reflejado en la disminución de la capacidad de ahorro de los emprendedores. En diciembre 2020, el 91% de los clientes encuestados informaba que había logrado tener algún ahorro antes de la crisis, mientras que tras la pandemia sólo el 3% había conseguido mantener sus ahorros y el 61% había visto totalmente afectada su capacidad de ahorro.

En muchos casos el tener ahorros ha permitido mantener abiertos los negocios a pesar de la falta de liquidez o no tener que recurrir a la venta de activos productivos para hacer frente a los gastos. Entre los emprendedores que tenían ahorros antes de la pandemia el porcentaje de negocios definitivamente cerrados a diciembre 2020 era del 6%, mientras que entre los no ahorradores este porcentaje ascendía al 14%.

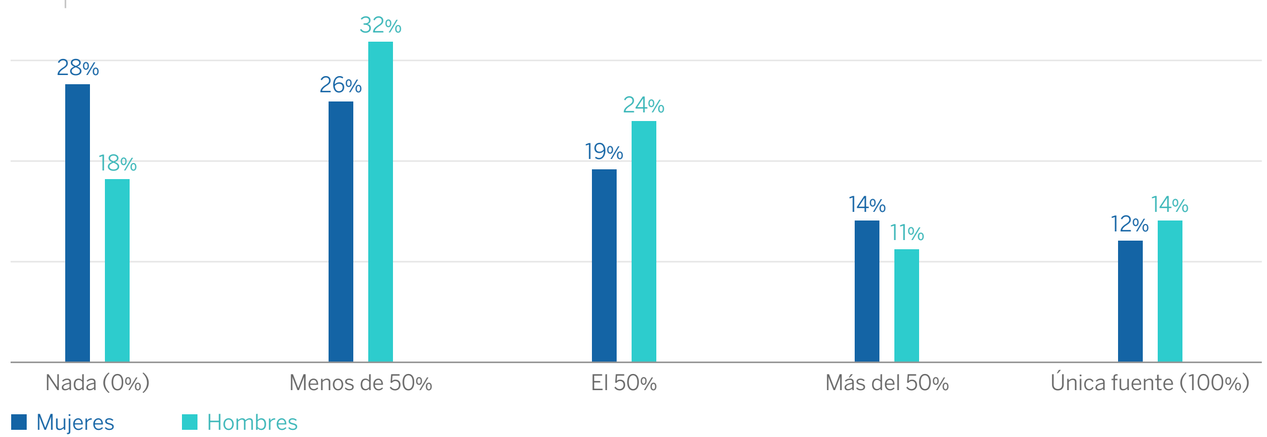
18 **Aportación del negocio a los ingresos del hogar**

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



19 **Aportación del negocio a los ingresos del hogar por género**

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



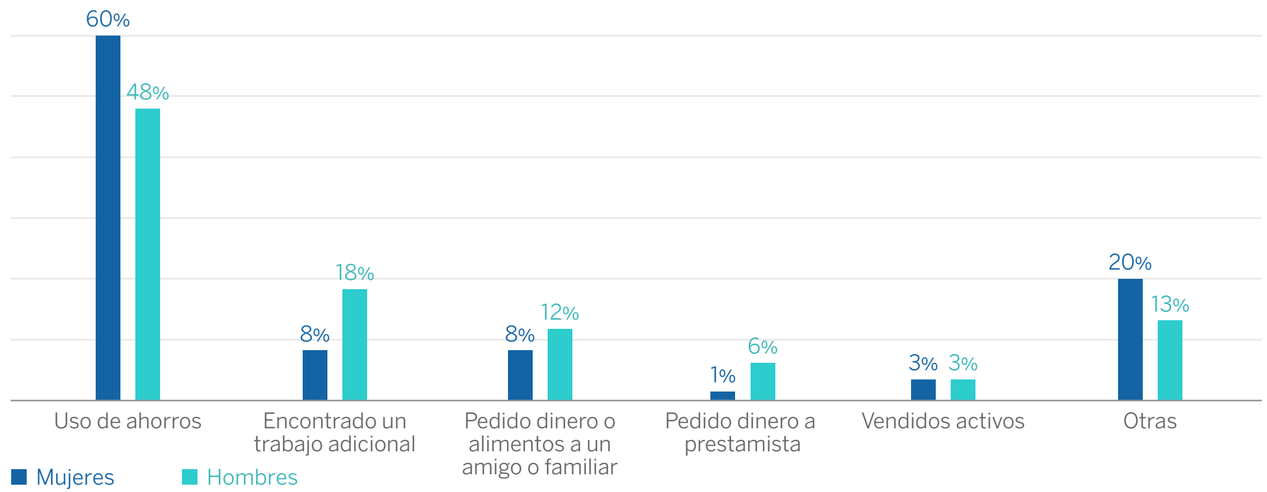
Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· **Repercusión en los hogares**
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Repercusión en los hogares y estrategias frente a la crisis

Medidas financieras del hogar

En Panamá, como en los demás países, los emprendedores han utilizado sus ahorros para enfrentarse a una disminución de ingresos. Según la encuesta de julio 2020, el 60% de las mujeres y el 47% de los hombres habían tenido que echar mano de sus ahorros personales para afrontar la situación. Posiblemente los hombres recurrieron menos a sus ahorros porque, en mayor medida, habían encontrado un trabajo adicional (el 18% de los hombres frente al 8% de las mujeres). Además, el 9% de los clientes había tenido que pedir dinero a amigos y familiares, reflejo de una mayor vulnerabilidad.

20 **Medidas en la economía de los hogares**
Total clientes encuestados a diciembre de 2020

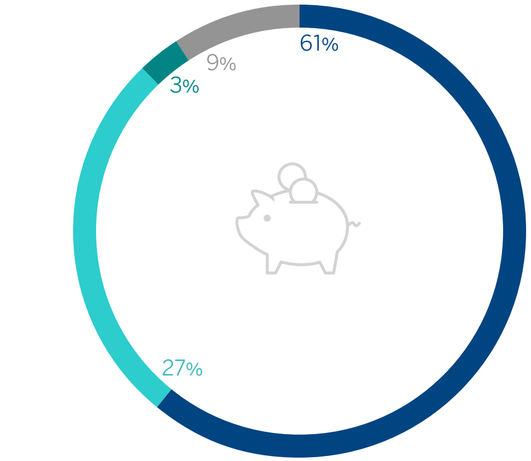


Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· **Repercusión en los hogares**
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Repercusión en los hogares y estrategias frente a la crisis

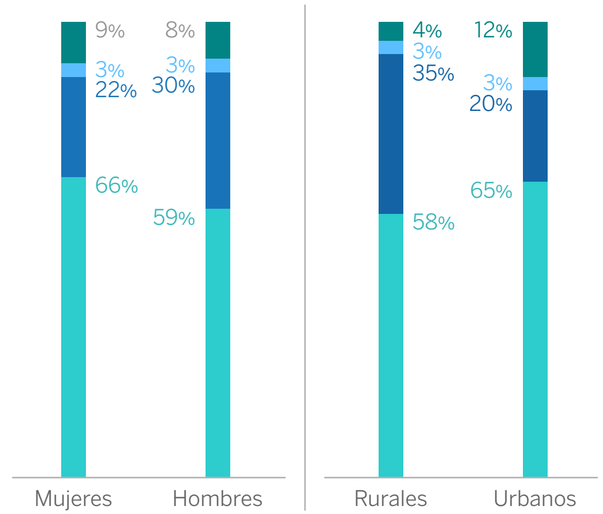
21 Afectación de la capacidad de ahorro

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



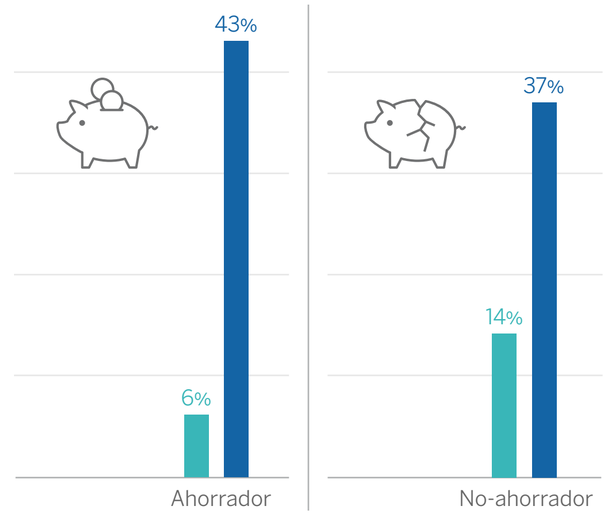
22 Afectación de la capacidad de ahorro Perfiles

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



23 Importancia del ahorro

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Barreras y medidas tomadas por nuestros emprendedores

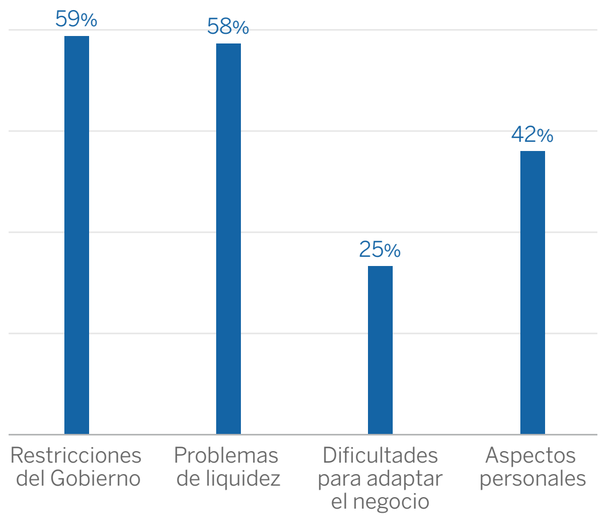
Obstáculos con los que se enfrentan

Las barreras principales que han encontrado los clientes para mantener sus negocios activos han sido las restricciones impuestas por el gobierno tanto en lo referente a las limitaciones de movilidad (65% de los casos), que han hecho que no tuvieran donde vender o no pudieran abrir sus negocios, como en lo tocante a aspectos relacionados con el cumplimiento de las nuevas normas de higiene (15%).

Otra importante dificultad a la que han tenido que enfrentarse es la falta de liquidez. Esto se debe principalmente a que sus propios clientes han disminuido sus compras debido a que cuentan con menos dinero (55% de los casos). Además, la falta de liquidez ha limitado la adquisición de las materias primas e insumos necesarios para los negocios (32%), lo cual ha disminuido el volumen de las ventas siguientes y dificultado el cumplimiento con los gastos fijos, como el alquiler (4%).

El 42% de los clientes además ha encontrado barreras personales como el miedo de contagiarse. Un cuarto de los clientes ha tenido problemas para adaptar su negocio al nuevo contexto, principalmente en lo que se refiere a realizar ventas por canales digitales.

24 Barreras encontradas
Total clientes encuestados a diciembre de 2020



25 Clientes encuestados con problemas de liquidez



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Barreras y medidas tomadas por nuestros emprendedores

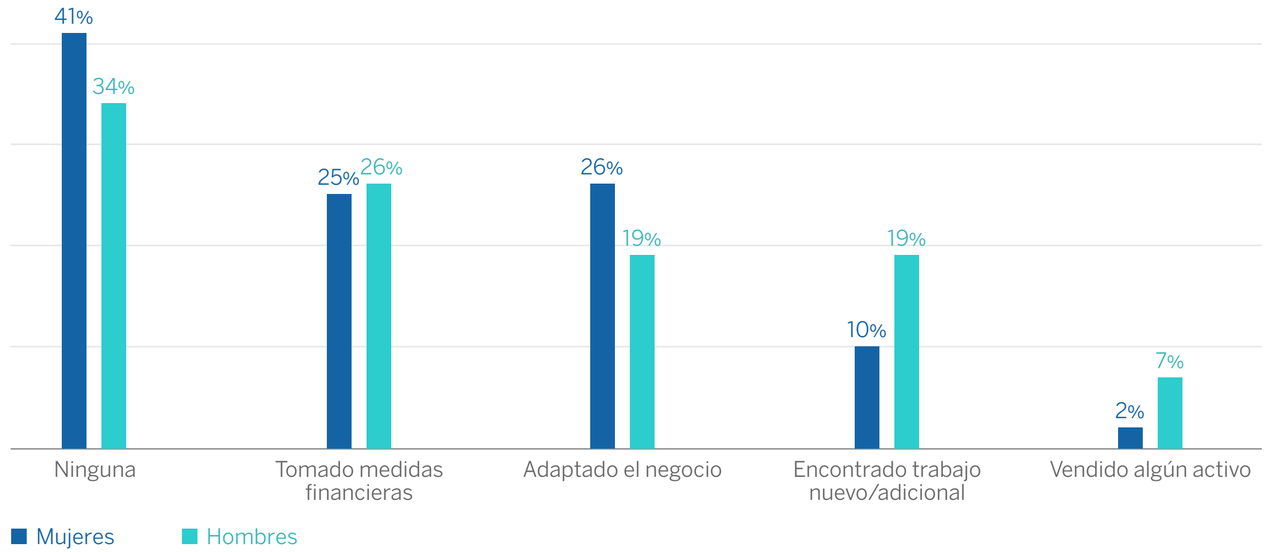
Medidas tomadas por los emprendedores

El 61% de los clientes que en diciembre 2020 mantenía abierto su negocio había tomado alguna medida para seguir trabajando:

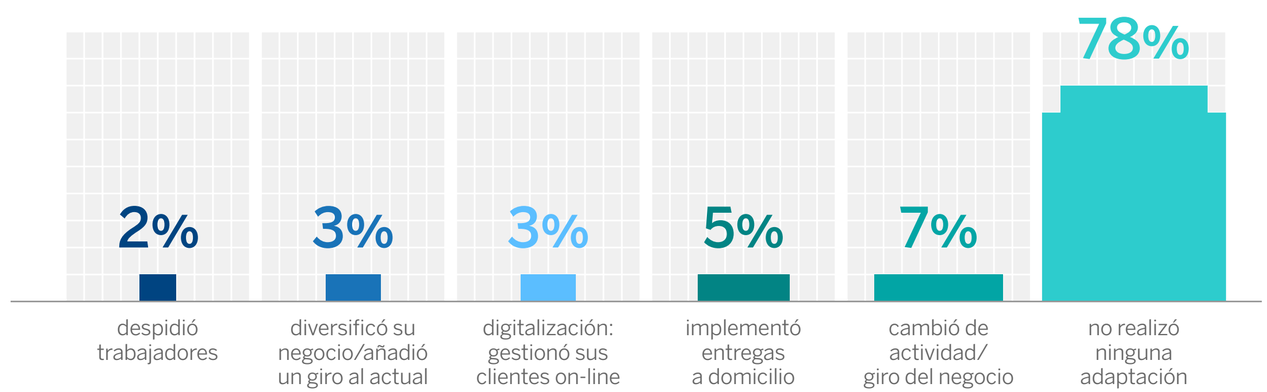
- Casi un cuarto recurría a medidas financieras, especialmente alivios de sus créditos (concesión de periodos de gracia), o a los ahorros del hogar para hacer frente a los gastos mensuales.
- El 14% encontraba un trabajo adicional (aspecto menos proclive entre las mujeres).
- El 22% adaptó su negocio al nuevo contexto. Entre éstos, la medida predominante ha sido cambiar o dar un nuevo giro al negocio (7% de los casos) mientras que sólo el 3% añadía canales digitales de venta y comunicación con los clientes.

La digitalización de los negocios es una medida poco frecuente entre nuestros emprendedores, tanto por la falta de conectividad, como del uso de herramientas digitales, o la falta de conocimiento de su existencia y de teléfonos inteligentes.

26 **Medidas tomadas**
Total clientes encuestados a diciembre de 2020



27 **Adaptación de los negocios**
Clientes encuestados a diciembre de 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· **Medidas financieras ofrecidas por Microserfin**
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas financieras ofrecidas por Microserfin

El principal instrumento financiero de Microserfin es el crédito que se otorga a emprendedores, formales o informales, con escasos niveles de inclusión en el sistema financiero, para que así dispongan de los recursos suficientes y hagan crecer sus negocios.

Debido a la pandemia, tanto los desembolsos del año como la captación de nuevos clientes disminuyeron en relación a los años anteriores. Además, el 75% de la cartera ha recibido periodos de gracia (de entre tres y nueve meses) para el pago de los créditos.

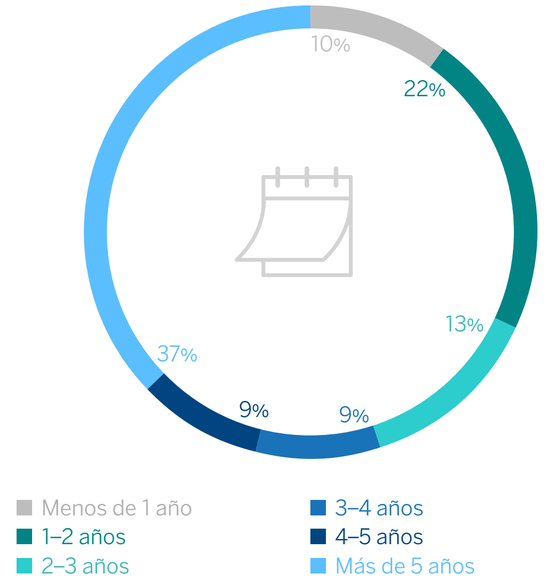
Sin embargo, a partir de los últimos meses del año se ha observado una mayor demanda de crédito, tanto de nuevos clientes como de renovaciones de clientes más antiguos.

Una oferta integral

Créditos de mejora de vivienda

El acceso a servicios básicos, que en muchos países es insuficiente, es un primer paso indispensable para poder reducir la vulnerabilidad. Microserfin, a través de Casafin, fomenta las inversiones en las viviendas de los emprendedores con el fin de que sean más salubres y seguras. En 2020 se han otorgado créditos Casafin a un total de 179 clientes, principalmente mujeres (59%) que viven en áreas urbanas (69%) y que, en muchos casos, trabajan desde sus hogares.

28 **Antigüedad de los clientes**
Total clientes



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· **Medidas financieras ofrecidas por Microserfin**
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas financieras ofrecidas por Microserfin

Educación financiera

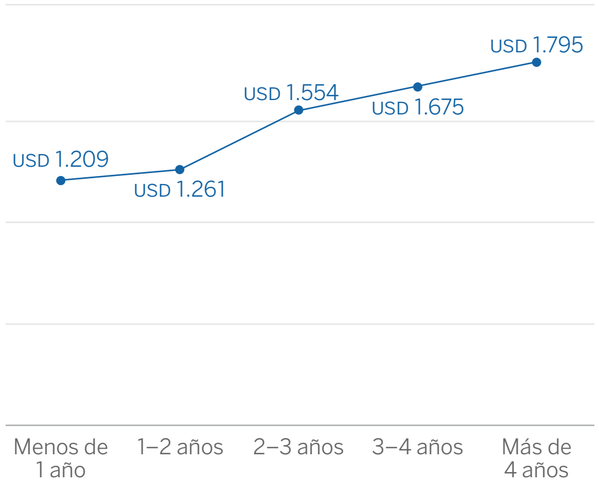
La educación financiera resulta clave para apoyar a los clientes en la gestión de sus negocios para que puedan aprovechar mejor las oportunidades o enfrentarse a imprevistos. En 2020 Microserfin lanza oficialmente su programa de educación financiera *Saquemos Cuenta$,* diseñado por módulos y cuyo objetivo principal es que nuestros clientes tomen decisiones financieras informados.

En 2020, un total de 5.988 personas recibieron por parte de la entidad capacitación sobre distintos temas financieros.

El apoyo integral a las microempresas es aún más importante en momentos de crisis. Microserfin sigue apoyando sus clientes a través de créditos para que los empresarios más vulnerables tengan los recursos suficientes para enfrentarse a la crisis.

29 **Desembolso promedio por antigüedad**

Clientes con desembolso en 2020



El vínculo que se crea con los clientes a través del tiempo es muy fuerte: el 45% de los clientes tuvo su primer crédito con la entidad hace más de cuatro años. Además, los créditos se adaptan a las necesidades de los clientes y de sus negocios en las distintas etapas de su vida. Así, por ejemplo, los 1.574 clientes nuevos de 2020 han tenido un desembolso promedio inicial de USD 1.209, mientras que los clientes con más antigüedad han accedido a montos progresivamente mayores. Por ejemplo, aquellos que han sido clientes al menos cuatro años han tenido, durante 2020, un desembolso promedio de USD 1.795.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· **Los desembolsos en 2020**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Los desembolsos en 2020, una pequeña reactivación

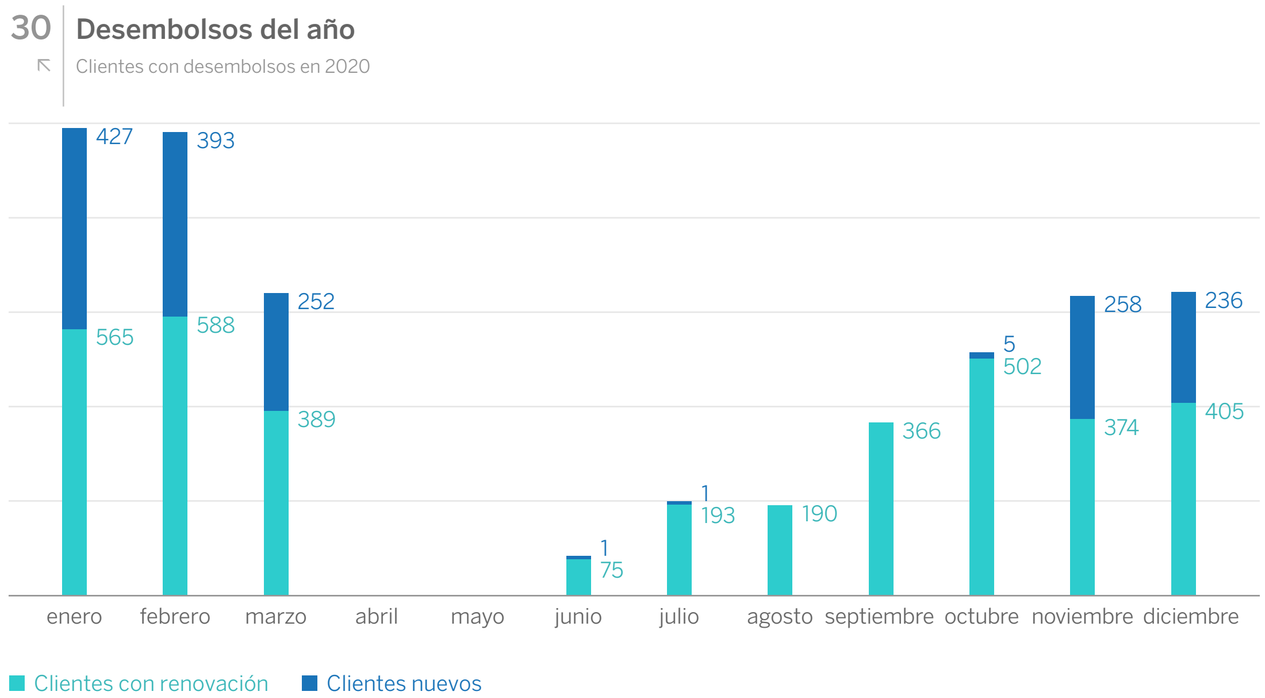
A partir del mes de Junio, tomando todas las medidas de bioseguridad requeridas y teniendo en cuenta las necesidades de nuestros clientes que mantenían activos sus negocios y requerían financiamiento para continuar su actividad económica, se reinició el otorgamiento de créditos.

En 2020 más de 3.600 clientes han renovado su crédito, y de éstos, el 58% lo ha hecho durante la pandemia. Como era de esperar, el perfil de los clientes que han solicitado un nuevo crédito ha variado mucho entre los meses anteriores a la COVID-19 (enero-marzo 2020) y los posteriores (abril-diciembre 2020).[5]

Después de que comenzara la pandemia, la demanda de crédito ha sido mayor en el sector agropecuario (49% de los desembolsos) y en las áreas rurales, mientras que en todos los sectores el porcentaje de créditos destinados a las mujeres ha disminuido. Entre ellas, la demanda de crédito se ha concentrado más entre las que se dedicaban a la venta de comida y bebidas o tenían pequeños quioscos y abarroterías, que son precisamente quienes menos se han visto afectadas por la crisis. Es decir, las personas cuyas actividades han sufrido menos, han sido las más propensas a solicitar un crédito.

30 **Desembolsos del año**

Clientes con desembolsos en 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Medidas financieras ofrecidas por Microserfin
· **Los desembolsos en 2020**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Los desembolsos en 2020, una pequeña reactivación

De hecho, la encuesta realizada en diciembre refleja que cerca de un cuarto de los clientes piensa que necesitará pedir otro crédito para hacer frente al nuevo contexto.

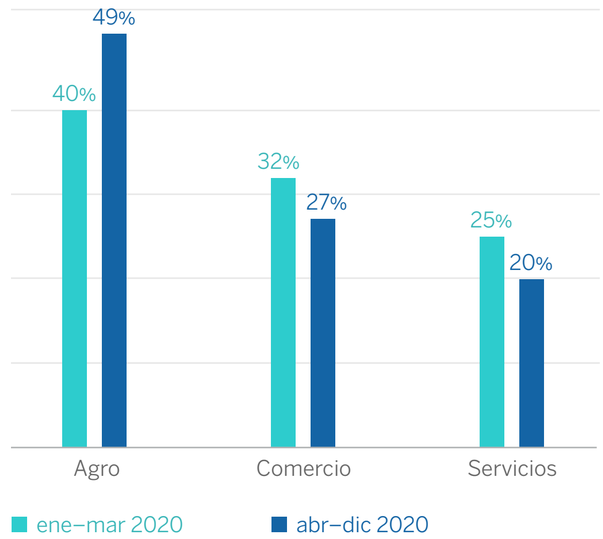
El 47% de quienes pidieron un crédito después del estallido de la pandemia (marzo 2020) había disminuido sus ventas respecto a su situación pre-crisis. De éstos, el 31% mantuvo los mismos niveles de gastos o incluso los aumentó.

Todavía existe gran incertidumbre sobre el tiempo que hará falta para recuperarse de la crisis generada por la pandemia. El 27% de los clientes piensa que podría recuperarse en menos de seis meses. Por tanto, resulta clave ofrecer servicios a medida para ayudar a los emprendedores a reactivarse. El crédito es una de las primeras herramientas requeridas y responde a la falta de liquidez para la compra de mercancía,[6] si bien se espera que las mejoras de los negocios o inversiones en activos también serán necesarias.

Todavía existe gran incertidumbre sobre el tiempo que hará falta para recuperarse de la crisis generada por la pandemia

31 Desembolsos por sector

Clientes con desembolsos en 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes

- Primera fase de soluciones de periodos de gracia, condonación y reestructuraciones.
- Segunda fase de soluciones de alivio financiero.
- Créditos para la reactivación o continuidad de los negocios.

Acompañamiento integral a clientes

- Educación financiera a clientes.
- Asistencias de salud.

Fortalecimiento de canales de atención y respaldo

- Interacción continua en RRSS.
- Promoción de negocios de los clientes.
- Implementación de los corresponsales propios.

Paso a paso con los colaboradores

- Implementación del teletrabajo.
- Creación de protocolos de bioseguridad.
- Seguimiento a la salud de los colaboradores.
- Creación de comité de higiene y salud.
- Implementación de la línea de atención al colaborador y seguimiento de salud de ellos.

Sostenibilidad financiera del negocio

- Ejecución del Plan de liquidez.
- Ajustes y contratación de gastos.
- Gestión rigurosa del flujo de caja.
- Diversificación de fondeo entre fondos locales, internacionales y multilaterales.

En 2020, Microserfin, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA puso en marcha una estrategia pensada en garantizar la permanencia de la institución en el tiempo, mantenerse cerca de los microempresarios y entregarles soluciones para enfrentar la compleja realidad que trajo la pandemia.

Durante los primeros meses tuvo el reto de seguir llegando a ellos a pesar de la distancia de seguir llegando a ellos a pesar de la distancia ocasionada por las diferentes restricciones de movilidad a lo largo y ancho del país, por ello se estableció como punto de partida utilizar todos los medios de comunicación posibles para seguir cerca con SMS, mensajes vía *WhatsApp,* llamadas telefónicas e incluso con el envío de mensajes a través de las emisoras radiales para llegar a aquellas comunidades rurales remotas.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Soluciones de financiación adaptadas a las necesidades de los clientes

Se adoptaron soluciones de financiación acordes a la afectación particular de cada uno de los clientes. Para comprender su realidad, la red comercial realizó dos encuestas al 100% de los clientes sobre la afectación en ventas, cuyos resultados permitieron conocer la problemática y las medidas que se tomarían a futuro para garantizar una atención oportuna y diferencial.

Condonación de cargos de mora e interés de mora

Para los clientes que mantenían fuentes de ingreso para atender sus obligaciones financieras, pero que por las medidas de aislamiento o restricciones de movilidad no podían realizar sus pagos en la fecha oportuna, se les ofreció la oportunidad de realizar el pago del valor de la cuota y condonar los recargos generados por los días de atraso. Tomando en cuenta las limitantes de movilidad o temor de salir durante el brote de COVID-19, esto permitió brindarles tranquilidad a los clientes sobre las fechas de pago de compromisos.

Desde marzo hasta diciembre 2020, se realizaron condonaciones a 4.790 clientes que representan el 33,4% del total de clientes al cierre de diciembre 2020.

Periodo de gracia

Para aquellos clientes que mantenían cerrados sus negocios o que su capacidad de pago se había visto altamente afectada, se otorgaron periodos de gracia hasta por 90 días prorrogables hasta el mes de enero 2021. El Periodo de gracia podía ser solicitado a través de un formulario digital ágil y rápido en medio de las medidas de restricción de la movilidad.

Al cierre de diciembre 2020, el 77% de la cartera había sido atendida con periodo de gracia (USD 18.274 mil dólares) de los cuales el 26% se mantiene en periodo de gracia (USD 6.190 mil dólares).

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Productos AF

Los productos de AF en sus dos variantes AF-Micro para clientes no agro y AF-Agro para clientes con actividades productivas del sector agropecuario fueron creados como parte de una segunda fase para dar una solución estructural al cliente una vez finalizado la Ley de Moratoria (aplicación de periodos de gracia hasta diciembre 2020), estos permitieron al cliente reactivar sus pagos en las nuevas condiciones económicas, además de permitirle amortizar los intereses generados durante el periodo de gracia durante todo el plazo del crédito.

Los AF están clasificados en dos líneas de crédito:

- Línea de normalización: Para clientes al día o en mora temprana, que finalizan su periodo de gracia y requieren ajustar su letra a su capacidad de pago actual.
- Línea de reestructuración: Aplica para clientes en mora >30 días, con comportamiento de pago irregular en el mercado, ingresos inestables o incremento del nivel de riesgo frente a su posibilidad de incumplimiento.

Los productos AF se colocaron en producción en diciembre 2020, teniendo que al cierre de enero 2021 se habían colocado 370 operaciones por un monto de USD 730 mil.

Créditos para la reactivación

Microserfin en su firme compromiso de inclusión financiera fue una de las pocas instituciones de Microfinanzas que reactivó en junio la colocación de nuevos créditos a clientes estableciendo un marco de actuación especial que definía criterios específicos frente al perfil socioeconómico del cliente. Con esta acción Microserfin contribuyó no solamente a la reactivación de la microempresa sino también en la facilitación de recursos y herramientas para enfrentar los problemas de liquidez ocasionados por la pandemia.

De esta manera al cierre del 2020, la entidad desembolsó USD 8.642.065 a más de cincomil microempresarios de entornos urbanos y rurales en todo el país.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Acompañamiento integral a Clientes

En julio del 2020 se puso en marcha el programa de educación financiera *Saquemos Cuentas,* con el propósito de brindar a los microempresarios las herramientas necesarias para que administren mejor su dinero, tomen decisiones financieras informadas y logren un mejor control sobre los riesgos.

Al cierre del año pasado unas 5.988 personas recibieron asesoramiento de forma personalizada.

En este mismo periodo Microserfin fortaleció la oferta de asistencias, las cuales cubren servicios como la atención de salud, orientación psicológica y asistencia legal a un costo asequible permitiendo a los microempresarios acceder a servicios no financieros y ser un canal de apoyo para los clientes y sus familias en medio de la crisis sanitaria.
Al cierre del año pasado se entregaron 3.993 asistencias rural familiar, urbano familiar y urbano mujer.

Fortalecimiento de canales de atención y respaldo

En 2020 se dio la apertura de los primeros corresponsales propios en comunidades rurales de Panamá para acercar la entidad a los hogares o negocios de los microempresarios. Esto ayudó a los clientes a contar con acceso a los servicios financieros de forma rápida en sus comunidades, ahorrar dinero y tiempo en los desplazamientos a las sucursales, en un momento donde las medidas de confinamiento, toques de queda y restricciones diversas estaban vigentes para evitar el aumento de contagios.

Se implementaron otros canales para dar respuesta rápida a los clientes y para ello se fortalecieron los procesos de atención a través de nuevos protocolos de call center, *WhatsApp,* redes sociales enfocados en resolver las inquietudes de los clientes con respecto a su situación de los créditos.

De la misma manera se impulsó una estrategia de respaldo y fortalecimiento digital que consistía en promocionar en las redes sociales de Microserfin, los negocios, artículos y contactos de los clientes a fin de motivarlos a utilizar esta vía como canal de venta y de promoción de sus negocios. En línea con esta acción, en conjunto con la Red Panameña de Microfinanzas (REDPAMIF), se realizaron entrevistas En vivo a través de las RRSS para dar a conocer los testimonios de los clientes y sus productos.

En 2020 se dio la apertura de los primeros corresponsales propios en comunidades rurales de Panamá, para acercar la entidad a los hogares o negocios de los microempresarios

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Paso a paso con los colaboradores

El bienestar de los colaboradores fue otra de las prioridades, por eso se aplicaron medidas como el teletrabajo con un retorno gradual (flexibilidad de jornada) y la adecuación de horarios tomando en cuenta los toques de queda. Del total de 229 colaboradores en la entidad, se llegó a tener a 147 de ellos en formato teletrabajo.

Cabe destacar que los equipos de trabajo se adaptaron de forma rápida a las nuevas metodologías de teletrabajo, modelo que antes no se había implementado y que fue posible gracias a la incorporación de escritorios virtuales. Estos, se convirtieron en un aliado de indudable valor para más del 90% de los colaboradores, reduciendo así el traslado en transporte público en horas pico.

Una de las estrategias claves utilizadas por la entidad para la toma de decisiones de prevención fue la creación de un Comité de higiene y salud, liderado por el departamento de Talento Humano, por medio del cual se aprobaron los manuales de prevención COVID-19 que incluye protocolos de actuación para la atención a clientes en oficinas como la medición de temperatura y la guía para el asesor al visitar a clientes en campo.

En línea con los protocolos, la entidad se ha encargado de dotar a todo su equipo con los materiales de higiene y prevención necesarios para las oficinas o salidas a campo. Desde el área de Talento Humano se les brinda seguimiento a los colaboradores a fin de identificar si se encuentran bien de salud semana a semana o han tenido contacto con algún caso probable de COVID-19.

Para la correcta aplicación de las medidas de prevención, se capacitó a los 27 Gerentes de Oficina de la Red Comercial referente a los protocolos y a 2 colaboradores en Salud y Seguridad Ocupacional. Además, con el objetivo de atender las necesidades de bienestar de todo Microserfin se procedió con la creación de LAC (línea de atención al colaborador), donde todos pudieron realizar cualquier consulta laboral o de bienestar, incluyendo temas relacionados con COVID-19.

Como resultado de la estrategia de prevención y la buena implementación de las medidas por parte de la fuerza de trabajo de la entidad, al cierre del 2020 solo un total de 35 colaboradores resultaron positivos por COVID-19, quienes luego de su periodo de cuarentena o aislamiento se reincorporaron de sus puestos de trabajo de forma regular.

Una de las estrategias claves utilizadas por la entidad para la toma de decisiones de prevención fue la creación de un Comité de higiene y salud

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• **Medidas COVID-19**
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende M., Chile

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Sostenibilidad financiera del negocio

Desde inicios de la pandemia, el área financiera de Microserfin trabajó en escenarios financieros sobre los cuales desarrolló un plan de contingencia o de sostenibilidad financiera encaminado a atender varios frentes de trabajo descritos a continuación por su prioridad en el desarrollo del plan:

Eficiencia Administrativa

La entidad ejecutó un plan de ajuste y contracción del gasto a partir de marzo 2020 acorde con la realidad económica y las estimaciones de impacto en los ingresos financieros por cuenta de los efectos directos e indirectos de la pandemia en los microempresarios. Al cierre del 2020 se logró reducir en un 15,4% el volumen de gastos administrativos frente a lo reportado en diciembre de 2019.

Liquidez

Se definieron unas líneas de acceso a liquidez que se activaron para mitigar el impacto de la pandemia en el negocio. Dichas líneas nunca antes se habían ejecutado porque no se había presentado un escenario tan retador como el del contexto COVID:

- Primera línea: Está compuesta por la liquidez disponible en caja, bóvedas y cuentas de ahorro, con la cual se busca garantizar la liquidez suficiente para cubrir los compromisos financieros en un plazo de 45 a 60 días.
- Segunda línea: Son las líneas de créditos vigentes con la banca o fondos locales de corto plazo y de acceso inmediato, la cual permitió a inicios de la pandemia acceder a casi 5 millones de dólares de una forma rápida.
- Tercera línea: Los cupos o líneas de créditos vigentes con fondos internacionales.

La activación oportuna de este plan de liquidez facilitó el cumplimiento sin contratiempos con los compromisos de más de USD 12 millones de deuda con entidades locales e internacionales, lograr cubrir las necesidades operativas sin afectar la continuidad del negocio y sin presentar a la fecha, impactos negativos en la liquidez de la organización.

Asimismo, la estrategia de diversificación de fondeo entre fondos locales, internacionales y entidades multilaterales, acompañado de una gestión más rigurosa del flujo de caja en la cual se puso más empeño con la llegada de la Pandemia, permitió reducir el costo financiero en el 2020 en 15Pbs frente a los resultados del 2019.

La activación oportuna de este plan de liquidez facilitó el cumplimiento sin contratiempos con los compromisos de más de USD 12 millones de deuda con entidades locales e internacionales

La pandemia para Microserfin representó una oportunidad para fortalecer su gestión externa e interna de la entidad, durante este periodo la entidad reafirmó su compromiso con sus colaboradores y con los más de 14 mil clientes a los que acompañó, asesoró y ofreció soluciones pensadas en sus necesidades con el propósito de mantener la misión que persigue *Mejorar su calidad de vida y la de sus familias* aún en medio de la dificultad y por supuesto ayudar a esos microempresarios en la medida de lo posible a evitar que los efectos de la pandemia hicieran retroceder lo logrado en materia de desarrollo social y económico.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Aunque todas las personas han estado afectadas por la crisis provocada por la pandemia COVID-19, ésta tiene impactos diferenciados en las mujeres de Panamá. Las mujeres son las primeras en responder como trabajadoras del hogar remuneradas (empleadas domésticas) o no remuneradas (amas de casa), como profesionales de la salud, voluntarias de la sociedad civil, voluntarias comunitarias y cuidadoras remuneradas o no.

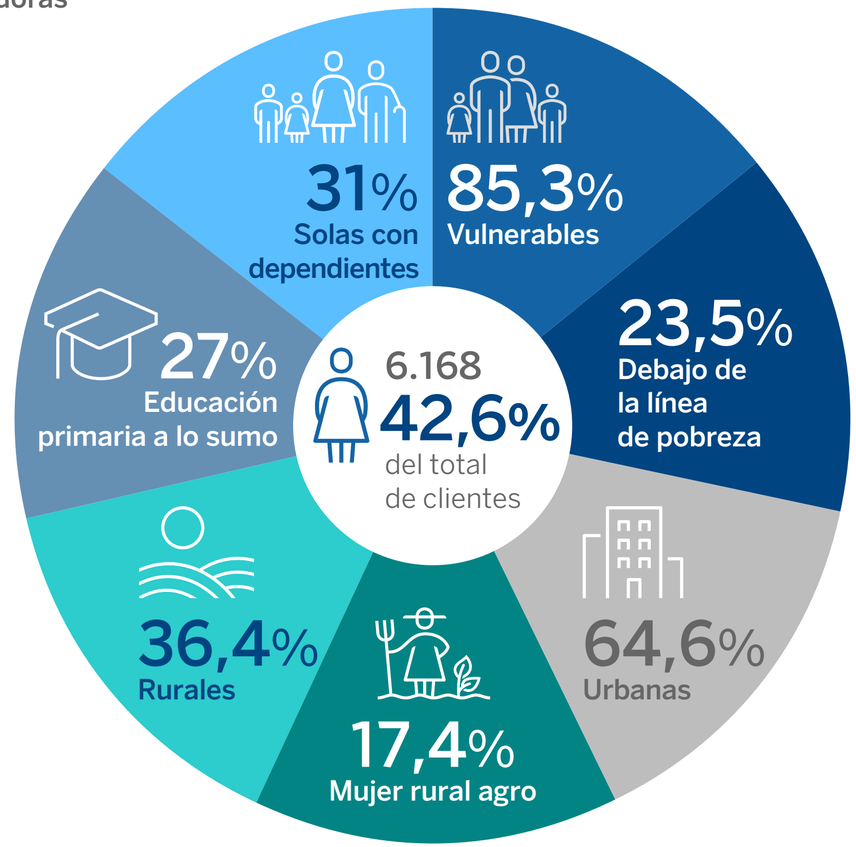
En ellas los efectos de la crisis se multiplican al ser las 'responsables designadas' de evitar el contagio familiar, mantener la salubridad del hogar y dar soporte. Además, lo anterior se reproduce desproporcionadamente para las mujeres jefas de familia y las de hogares en situación de pobreza general y pobreza extrema. El índice de feminidad de la pobreza en 2019 muestra que la feminización de la pobreza es un hecho, a nivel nacional es de 129,3.[1] Las mujeres sin ingresos propios (2019) entre 15-24 años son el 30,1% en el área rural y un 21,7% en las zonas urbanas.[6] La cantidad de horas por semana dedicadas por las mujeres al trabajo remunerado antes de la crisis de la COVID-19 era de 38,5 (frente 45,2 para los hombres) y al trabajo no remunerado 29,9 horas (mientras que para los hombres era de 14,2 horas). La población económicamente activa de mujeres en 2019 fue 55%, para los hombres era un 78,8%.

En condiciones sociales regulares, diversos estudios evidencian la brecha de género existente entre hombres y mujeres en Panamá. Al respecto, el índice de desigualdad de género del país es de 0,58 y de 0,87 en las zonas indígenas, lo que da un promedio de 0,73 y califica a Panamá como un país de alta desigualdad de género.[7]

A mayo de 2020, el impacto de la crisis sanitaria sumado, particularmente, al desplome de los ingresos de las mujeres que vivían en la informalidad, las miles de trabajadoras cuyos contratos estaban suspendidos o aquellas que dependían de ingresos de familiares, sin duda han implicado un impacto en sus condiciones de vida y las estrategias de supervivencia de las que ya vivían en condiciones de vulnerabilidad o pobreza.[8]

Las emprendedoras de Microserfin

Total clientes vigentes



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

La respuesta con enfoque de género de Microserfin

Asistencias de Salud Familiar y Mujer

Se lanzaron a finales de 2019 y 2020 ha sido el primer año de existencia. El objetivo es ofrecer un valor agregado diferencial para nuestras emprendedoras y sus familias, tanto en entornos urbanos como rurales, con el acceso a un amplio abanico de asistencias de salud, orientación legal, psicológica y agropecuaria con un costo accesible.

Antes del lanzamiento del producto se hizo una validación que mostraba que al 90% de las mujeres urbanas les interesaba la asistencia, en especial, los chequeos médicos (citología y mamografía) y los traslados en ambulancia. En el caso de las mujeres rurales, al 77% les interesaba y lo que más les interesaba era la asesoría agrícola y veterinaria y la ayuda para el manejo de plagas.

Servicio de asistencia
GEA & Microserfin

Zonas urbanas
2 planes

Asistencia Completa Familiar
USD 1,39 al mes*

Asistencia Completa Familiar Mujer
USD 1,61 al mes*

Zonas rurales
1 plan

Asistencia Telefónica Rural
USD 0,80 al mes*

Edad mínima: 20 años
Edad máxima de aceptación: 70 años

Asimismo, la mayoría de las mujeres prefiere contar con una cobertura para ellas y sus familias.

- El 41% de las mujeres que contratan el servicio toman las asistencias Familiar Urbana, un 39% toma las asistencias Familiar Rural y sólo un 21,18% toma asistencia a la Mujer Urbana.
- Casi el 60% de los que toman las asistencias de salud en 2020 fueron hombres, sobre todo en zonas rurales (1.812 clientes; el 61,2% tomó asistencias Familiares Rurales).



* Todos los precios incluyen ITBMS.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Mujer Rural Microserfin

A finales de 2019, con el fin de apoyar el crecimiento de los emprendimientos de mujeres que trabajan la tierra o comercializan sus productos en áreas rurales, se trabajó una iniciativa en alianza con Whole Planet Foundation para otorgar financiamiento que se acompaña de capacitaciones financieras para grupos y organizaciones de mujeres rurales.

A través de los programas del MIDA se identificaron a grupos de mujeres organizadas en diferentes proyectos, con actividad productiva, en diferentes provincias, las cuales lideran a su vez un subgrupo más pequeño de micro emprendedoras con negocios productivos. Microserfin las visita, asesora, capacita y ofrece financiación. Cada mujer líder maneja un subgrupo de entre 8 y 12 personas.

En 2019 se inició el proyecto de Mujer Rural para mujeres que se dedican a la artesanía, siembra y cría de animales. El Ministerio de Desarrollo Agropecuario de Panamá ofrece los insumos iniciales y capacitación para las actividades productivas que desarrollan y Microserfin les brinda el asesoramiento objetivo y la financiación para que puedan continuar con su actividad económica.

En 2020 se atendieron 727 mujeres con crédito medio entre USD 300 – USD 500.

Productos *CASAFIN, RURALFIN*



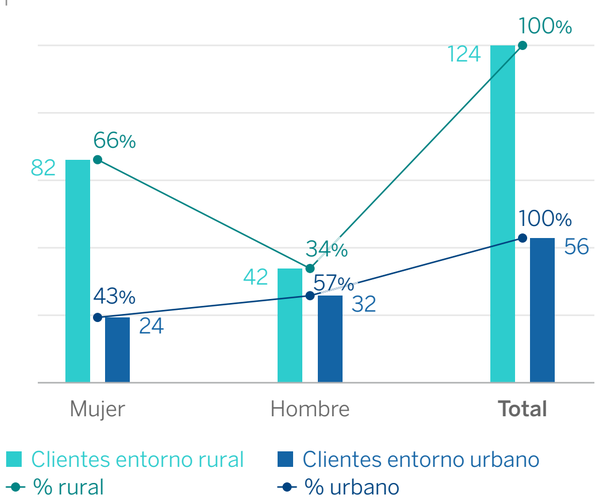
Programa creado para la **mejora de las viviendas de emprendedores que tienen sus negocios en ellas,** realizada de forma **progresiva y según sus necesidades.**

Casafin ofrece créditos para atender las siguientes necesidades:

- Mejoras de la vivienda de las familias con bajos ingresos.
- Especialmente familias excluidas del sector bancario y de los créditos hipotecarios.
- Acelerar la construcción de una vivienda adecuada.
- Acomodándose a la forma tradicional de construcción de esta población, que es por etapas o progresivamente.

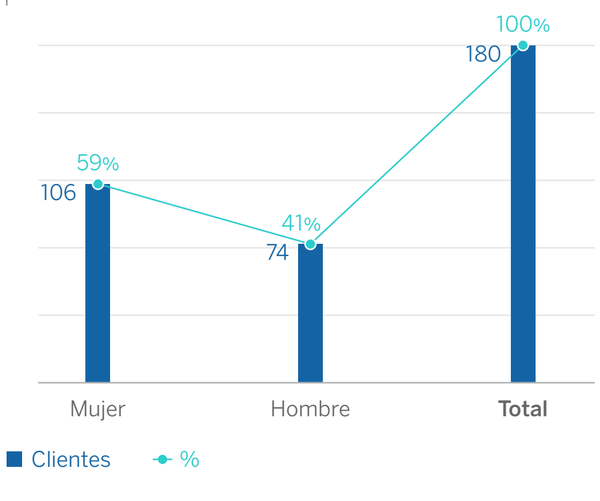
CASAFIN por entorno

Clientes atendidos en 2020



CASAFIN por género

Clientes atendidos en 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

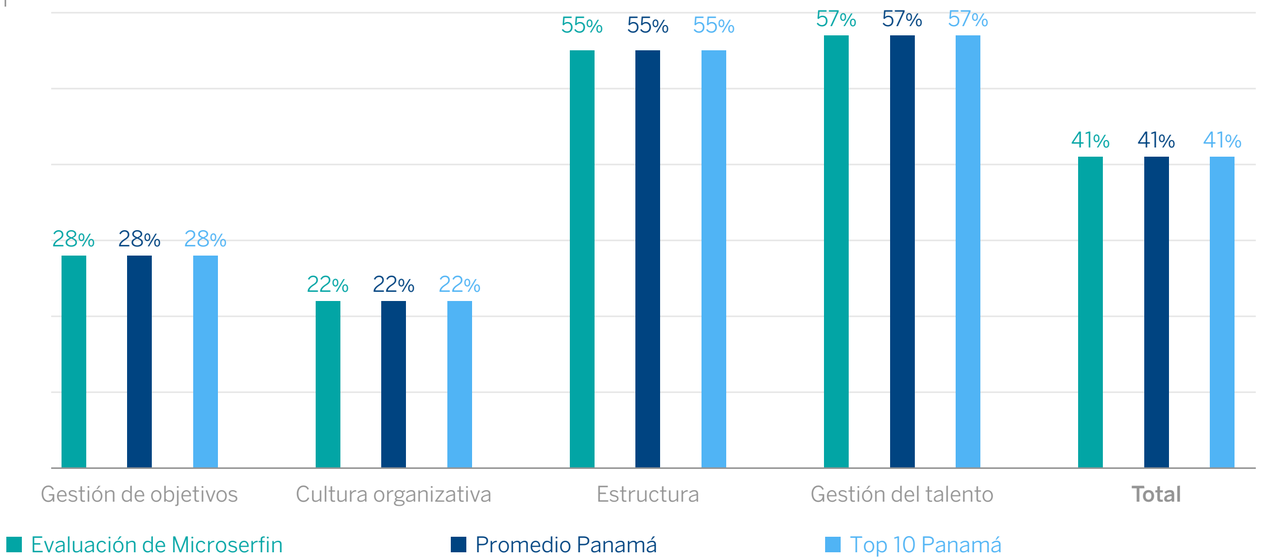
Empoderamiento de la mujer

Cultura interna con perspectiva de Género

Participación en el Ranking Par: Siendo este el primer año en participar en el Ranking Par obtuvimos una puntuación de 41,4%. Estimamos que para el próximo año estaremos aumentando esta calificación con los ajustes a las observaciones y recomendaciones de este *ranking*.
Asimismo, mencionar que somos la primera y única organización de Panamá en participar en esta evaluación.

Equidad de género

Ranking Par, Aequales



Par
RANKING DE EQUIDAD DE GÉNERO EN LAS ORGANIZACIONES

Es una herramienta virtual, gratuita y confidencial que mide el desempeño en equidad de género de empresas privadas, entidades públicas y pymes. Contiene 67 variables que dan cuenta de la equidad de género en las organizaciones, permitiendo contrastar avances cada año.

Categorías

- Gestión de objetivos
- Cultura organizativa
- Estructura organizativa
- Gestión del talento
- Gestión de crisis COVID-19

¿Por qué participar?

- El diagnóstico es gratuito y confidencial
- Recibes un informe de resultados y recomendaciones en linea de manera gratuita
- Aumenta la visibilidad en medios de comunicación
- Incrementa la reputación corporativa

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Protocolo de prevención del acoso.
En 2020, como parte del esfuerzo para trabajar en equidad interna y, en concreto, en la prevención del acoso sexual laboral, se mantuvo informados a los colaboradores sobre nuestras líneas de atención al acoso y hostigamiento sexual con un comunicado interno que llegó a todo el personal.



Campaña de Prevención contra el Acoso Sexual Laboral entre colaboradores de Microserfin. 2020.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Notas de la página **5**

1. Todos los datos son del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). Estimaciones a cierre de 2020 de FMBBVA Research.

2. Datos oficiales del MINSA. Ratios mediante cálculos propios.

< **Volver** a la página **5**

Notas de la página **9**

3. Datos disponibles del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), Ministerio de Economía y Finanzas y Cepal. Estimaciones de FMBBVA Research.

< **Volver** a la página **9**

Notas de la página **17**

G_1 - G_2. De acuerdo con las líneas de pobreza oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas —diferenciando el entorno rural y el urbano—, se considera como segmento vulnerable al formado por clientes cuyo excedente per cápita (estimado a partir del excedente del negocio, dividido por el tamaño del hogar) se encuentra sobre la línea de pobreza pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por tres la cifra atribuida a dicha línea. A lo largo de todo el documento, 'Clientes totales' se refiere a los clientes de crédito vigentes a 31.12.2020.

< **Volver** a la página **17**

Notas de la página **18**

G_3. Clientes vigentes a 31.12.2020.

< **Volver** a la página **18**

Notas de la página **19**

G_4. Clientes vigentes a 31.12.2020.

G_5. Promedio de ventas mensuales por sector y género (USD). Clientes vigentes a 31.12.2020.

G_6. Promedio de excedentes mensuales por sector y género (USD). Clientes vigentes a 31.12.2020.

< **Volver** a la página **19**

Notas de la página **20**

G_7 - G_8. Clientes vigentes a 31.12.2020.

< **Volver** a la página **20**

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Notas de la página **21**

4. A lo largo de los meses de la pandemia se han realizados tres encuestas a los clientes:
• Julio 2020: Recopilada información de todos los clientes (Catastro de julio 2020).
• Julio-agosto 2020: Realizada una encuesta a 143 clientes (Encuesta de julio 2020).
• Diciembre 2020: Encuesta de seguimiento a 546 clientes (Encuesta de diciembre 2020).

G_9. Encuestas de julio y diciembre de 2020.

G_10. Encuesta de diciembre de 2020.

< **Volver** a la página **21**

Notas de la página **22**

G_11. Encuesta de julio del 2020. La información sobre los ingresos proviene del catastro de julio de 2020.

G_12 - G_13. Encuesta de diciembre de 2020.

< **Volver** a la página **22**

Notas de la página **23**

G_14 - G_15. Encuesta de diciembre de 2020.

< **Volver** a la página **23**

Notas de la página **24**

G_16. Catastro de julio de 2020.

G_17. Se presenta el porcentaje de negocios abiertos en diciembre de 2020 según los niveles de perdida de ventas en julio de 2020.
Encuesta de diciembre de 2020 y catastro de julio de 2020.

< **Volver** a la página **24**

Notas de la página **25**

G_18 - G_19. Encuesta de diciembre de 2020.

< **Volver** a la página **25**

Notas de la página **26**

G_20. Encuesta de julio de 2020.

< **Volver** a la página **26**

Notas de la página **27**

G_21 - G_22 - G_23. Encuesta de diciembre de 2020.

< **Volver** a la página **27**

Notas de la página **28**

G_24. Encuesta de diciembre de 2020.

G_25. Encuesta de diciembre de 2020. Solo se incluyen clientes que han contestado tener problemas de liquidez (punto 2, gráfico 24).

< **Volver** a la página **28**

Notas de la página **29**

G_26. Encuesta de diciembre 2020. Se excluyen los clientes con negocio cerrado (total o temporalmente).

G_27. Encuesta de diciembre de 2020. Se excluyen los clientes con negocio cerrado (total o temporalmente). Solo se incluyen clientes que han contestado haber adaptado el negocio (columnas centrales, gráfico 26)

< **Volver** a la página **29**

Inicio

•

Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Notas de la página **30**

G_28. Total clientes vigentes a 31.12.2020.

< **Volver** a la página **30**

Notas de la página **32**

5. Durante 2020 Microserfin ha atendido a 1.574 clientes nuevos. Debido al efecto de la pandemia, a partir de abril 2020 se ha reducido sensiblemente la captación de clientes nuevos con respecto a años anteriores.

G_30. En los meses de abril y mayo de 2020 no se desembolsaron créditos debido al comienzo de la crisis COVID.

< **Volver** a la página **32**

Notas de la página **33**

6. Encuesta de diciembre 2020.

< **Volver** a la página **33**

Notas de la página **40**

6. CEPAL 2019. Observatorio Igualdad de Género.

7. Panamá: Análisis preliminar sobre el impacto de la pandemia del COVID-19 en las mujeres. ONU Mujeres. (Ver pdf en este enlace).

8. Véase la sección 'La magnitud del *shock* COVID-19'.

< **Volver** a la página **40**

Inicio

•

Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente

•

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

Chile
Fondo Esperanza

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· **Introducción**
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Chile ha sido muy perjudicado por la pandemia del coronavirus. La mayoría de los casos se han concentrado en la región metropolitana de Santiago —donde vive el 40,5% de la población—, aunque otras áreas también han sido muy afectadas, como Biobío y Valparaíso. Esto ha supuesto un fuerte retroceso en la actividad económica del país, aumentando la informalidad y la pobreza.

El Gobierno de Chile ha creado programas de asistencia social para enfrentarse a la crisis, como transferencias de dinero (Bono COVID, Ingreso Familiar de Emergencia, etc.), y ha ofrecido además medidas de liquidez y acceso al crédito, entre otras. No obstante, éstas no serán suficientes para absorber el desempleo que se ha generado ni para reactivar el 44% del tejido empresarial que suponen las microempresas.[1]

La financiación de las microempresas es un paso necesario en la recuperación de la economía. De las principales entidades existentes en Chile exclusivamente enfocadas a emprendedores vulnerables, Fondo Esperanza SpA. (Fondo Esperanza o FE) atiende a cerca del 66% del total (alrededor de 107.000 socias de un total de unas 163.000).[2]

Fondo Esperanza apuesta por el crecimiento de pequeños negocios, desde un punto de vista integral, a través de la banca comunal (también llamada banca grupal): créditos solidarios en grupos de 18-25 personas. FE no sólo impulsa el acceso a la financiación, sino que también protege a los pequeños empresarios —con microseguros—, capacita y empodera a través de la Escuela de Emprendimiento y genera redes de apoyo para los emprendedores en 14 de las 16 regiones del país.

Fondo Esperanza no solo impulsa el acceso a financiación para el crecimiento del emprendimiento, sino que protege el hogar con microseguros, capacita a través de la Escuela de Emprendimiento, y genera redes de apoyo a través de los contactos del banco comunal, entre otros

Principales magnitudes

Clientes totales	**106.583**
Número de desembolsos en 2020	176.989
Personas que han recibido educación financiera	39.818
Cartera bruta (USD)	**58.327.032**
Desembolso medio en 2020 (USD)	706
Monto desembolsado en 2020 (USD)	**124.969.956**
Número de oficinas	56
Número de empleados	544

Inicio

•

Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **Desempeño del emprendedor**
  - **Introducción**
  - Nuestros emprendedores
  - El *shock* COVID-19
  - Repercusión en los hogares
  - Medidas tomadas por nuestros emprendedores
  - Acompañando al emprendedor
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Perfil de los clientes totales de crédito

93,5% Vulnerabilidad

71% Mujer

11% Rural

21% Educación primaria a lo sumo

USD 325
Desembolso medio de los clientes nuevos 2020

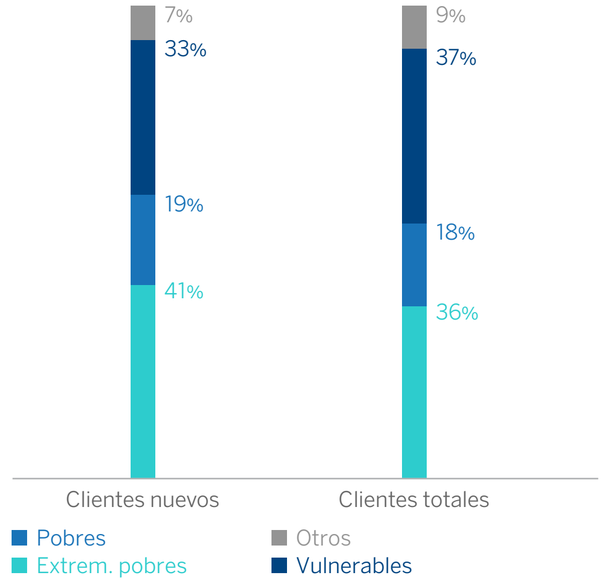
3,33
Tamaño del hogar de los clientes nuevos 2020

Antes de la pandemia de la COVID-19, cerca del 90% del total de los emprendedores atendidos se encontraba en situación de vulnerabilidad, es decir, estaba en situación de pobreza o tenía un elevado riesgo de caer en ella. Por ello, el reto actual es acompañarlos a recuperar y, sobre todo, a estabilizar los flujos de ingresos a través de un apoyo integral.

Con un 90% de emprendedores vulnerables y tras la pandemia, resulta clave acompañarlos a recuperar y estabilizar los flujos de ingresos futuros

1 Vulnerabilidad económica

Clientes nuevos y total 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· **Introducción**
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Cómo calculamos la vulnerabilidad económica

Precio de la canasta básica

USD 67
(CLP 47.880)



Un 41% de los negocios de los emprendedores nuevos generan ingresos por debajo de USD 162 / CLP 115.316 (la línea de pobreza extrema PLE). El 19% está entre la LPE y la línea de pobreza USD 243 / CLP 172.973 ("pobres"). Los que consiguen superar el umbral de pobreza, tienen el reto de estabilizar sus ingresos, ya que presentan una elevada probabilidad de volver a situaciones de estrés financiero ante cualquier imprevisto (los "vulnerables", 33% del total). Se ha establecido un techo en el monto de ingresos para este segmento de tres veces la línea de pobreza (USD 730; CLP 519.634), que es cuando la probabilidad de volver a caer en pobreza, es muy alta.

En 2020 Fondo Esperanza ha atendido a más de 16.000 socias nuevas. Debido al efecto de la pandemia, a partir de abril 2020 se ha reducido la captación de socias nuevas respecto a años anteriores, aunque esta actividad se normalizó y recuperó a finales de año, como se verá más adelante. Además, se han atendido a migrantes con visa temporal y personas sin emprendimientos (que empiezan de cero) ampliando así la atención de emprendedores vulnerables en términos monetarios, sociales y territoriales para que superaran la pobreza. Finalmente, cabe destacar los emprendedores con bajos niveles educativos (21% de los nuevos clientes tiene educación primaria a lo sumo) o que viven en áreas rurales (11%).[3]

Teniendo en cuenta un escenario tan extraordinario como incierto, en 2020 el reto ha sido identificar las necesidades de las socias y apoyarlas en tiempo y forma. Así, Fondo Esperanza rápidamente ha adaptado su servicio en términos digitales y de flexibilidad, ha creado nuevos segmentos y productos crediticios acordes a la crisis económica, y ha liderado y participado, junto a otras organizaciones, en iniciativas sociales, comerciales y de encadenamiento productivo local.[4] Para más detalles ver Nuestra respuesta ante la COVID-19.

Conocer el impacto de la COVID-19 sobre los hogares vulnerables resultaba esencial. Para ello, se llevaron a cabo 797 encuestas de impacto, una en julio-agosto 2020 y otra en enero-febrero 2021, con el objetivo de analizar:

- El impacto de la crisis en sus negocios y viviendas;
- Las medidas que han tomado para superarla;
- Su grado de satisfacción con las soluciones financieras ofrecidas; y
- Su capacidad de recuperación.

En 2020, FE ha adaptado su servicio en términos digitales y servicio de atención, creando un crédito de emergencia, participado junto a otras organizaciones en iniciativas sociales y fomentando el encadenamiento productivo

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· **Introducción**
· Nuestros emprendedores
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Introducción

Además, se llevaron a cabo dos encuestas más: una en mayo en conjunto con Harvard, una segunda en septiembre, que permitió conocer la situación de los emprendedores e identificar las necesidades, de cara al plan comercial y social.

- Encuesta mayo 2020 - 333 encuestas.
  Objetivo: Levantamiento de información de socias(os) de FE, a fin de conocer su situación actual en el hogar y negocio, en términos de ingreso; su situación y percepción en relación a temas del negocio y potenciales necesidades que vislumbran, a fin de generar información relevante para las mesas de trabajo y las acciones que de éstas se deriven.

- Encuesta septiembre 2020 - 397 encuestas.
  Objetivo: Levantamiento de información de socias(os) de FE, a fin de conocer su situación actual en el hogar y negocio, transcurridos 6 meses desde el inicio de la pandemia. Adicionalmente, se requería identificar el nivel de familiaridad de las socias con el mundo digital, para identificar oportunidades en ese ámbito, que se pudieran accionar desde educación/capacitación y activación de alianzas/redes, para favorecer la reactivación de sus negocios.

Los resultados que se presentan a continuación ofrecen una visión de conjunto del impacto de la crisis sobre los emprendedores. Se complementan con el análisis del desempeño de los clientes de crédito atendidos a lo largo de 2020 (mediante renovaciones o reestructuraciones). En ese sentido, Fondo Esperanza brindó apoyo a sus clientes de muchas maneras. Su amplia cobertura geográfica (56 oficinas) y su red de alianzas (con el Estado y ONGs de relevancia) contribuyeron a ofrecer una atención indispensable en todas las zonas del país.

Detalle de las encuestas COVID-19

Se llevaron a cabo 797 encuestas en dos momentos diferenciados y con objetivos diferentes. En julio-agosto, para conocer el nivel de afectación, y en enero-febrero 2021 para analizar la recuperación.

La primera encuesta fue auto-reportada por el cliente, dada la situación de crisis que dificultó el contacto con éste. La segunda encuesta se hizo por call center. Esta es homogénea y ha sido coordinada centralizadamente por la FMBBVA, lo que ha permitido obtener resultados comparables entre distintas geografías y segmentos. Donde es viable, se hace una comparación entre la primera y segunda encuesta.

Las muestras son representativas del total de clientes.

Encuesta COVID 1: Afectación	
Número de encuestas	297
Fecha de lanzamiento/cierre	27 jul./10 sep.
Margen de error/confiabilidad	6%/95%
Encuesta COVID 2: Recuperación	
Número de encuestas	509
Fecha de lanzamiento/cierre	7 ene./12 feb.
Margen de error/confiabilidad	4%/95%

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· **Nuestros emprendedores**
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

El emprendedor tipo de Fondo Esperanza

Los emprendedores buscan oportunidades para sacar a sus familias adelante y crecer. Se emplean en actividades sencillas, como la venta de ropa, artesanías, o servicios como la hostelería, centros de belleza, etc. Así, la mayoría de los negocios atendidos se dedican a los sectores de comercio al por menor (59% del total), producción y transformación (29%) y servicios (11%). Dentro de cada sector predominan distintos tipos de actividades.

Algo característico de Fondo Esperanza es que la mayoría de sus socios son mujeres —representando el 80% del total de clientes[5]— con una alta vulnerabilidad económica (el 93% se encuentra en esta situación, frente al 82% de los hombres). Ellas se enfrentan a mayores barreras para acceder al mercado laboral o para compatibilizar su trabajo remunerado con el del hogar,[6] por lo que el emprendimiento resulta una gran oportunidad para obtener una fuente propia de ingresos. Esto explica por qué suelen operar desde casa: un 40% lo hace. Además, la mitad de ellas son cabeza de familia.

Así, el tipo de emprendimientos varía entre hombres y mujeres:

- Comercio al por menor: Las mujeres se dedican principalmente a la venta de ropa, mientras que los hombres se ocupan más de la venta de alimentos.
- Producción y transformación: la mayoría de las actividades que realizan tanto mujeres como hombres están relacionadas con la elaboración de alimentos, aunque destaca el elevado porcentaje de hombres que se dedica a actividades de mantenimiento del hogar.
- Servicios: tres de cada cuatro mujeres tienen centros de estética, mientras que los hombres se dedican principalmente al transporte.

Sus perfiles principales son:

- Mujeres que viven en zonas urbanas y que se dedican a actividades de comercio minorista (43% del total de mujeres): venta informal de ropa, calzado y productos de perfumería y cosmética. Tienen una elevada vulnerabilidad económica (58% de ellas se encuentra en situación de pobreza). Debido a las limitaciones a la movilidad, en 2020 este tipo de negocios ha sido fuertemente afectado por la pandemia.
- Aquellas que se dedican a actividades de producción y transformación, especialmente a la costura y elaboración de comidas (el 29% del total de emprendedoras). El 56% de ellas se encuentra en situación de pobreza.
- Las que se concentran en el sector de servicios (11% del total). Son menos vulnerables económicamente, más jóvenes y de mayor nivel educativo.

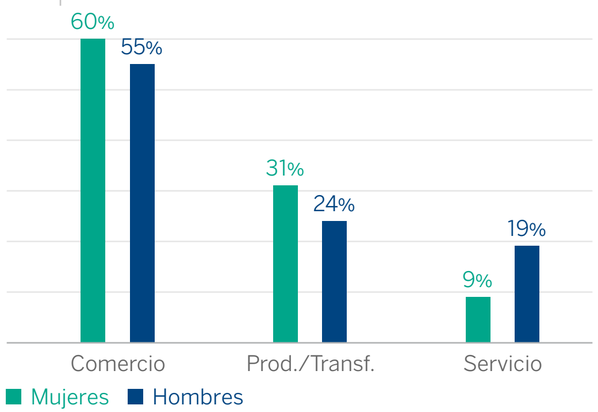
Debido a las recientes reformas educativas del país, la edad tiene una relación inversamente proporcional al nivel de estudios alcanzado. Por ejemplo, entre las socias de menos de 40 años, el 82% tiene al menos un título superior (el 51% ha terminado la educación secundaria y el 31% además tiene estudios superiores), mientras que entre las mayores de 50 años, el 48% tiene educación primaria a lo sumo.

Por tanto, los emprendedores más jóvenes, con mayor formación y mejores conocimientos digitales,[7] tienen acceso a un más amplio abanico de oportunidades productivas, especialmente en el sector de servicios (48% de personas menores de 40 años están en el sector servicios frente al 8% de los mayores de 60). Esto representa una gran oportunidad de emprendimiento debido a los mayores retornos del sector, ya que, de media, conlleva gastos operativos inferiores.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· **Nuestros emprendedores**
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

El emprendedor tipo de Fondo Esperanza

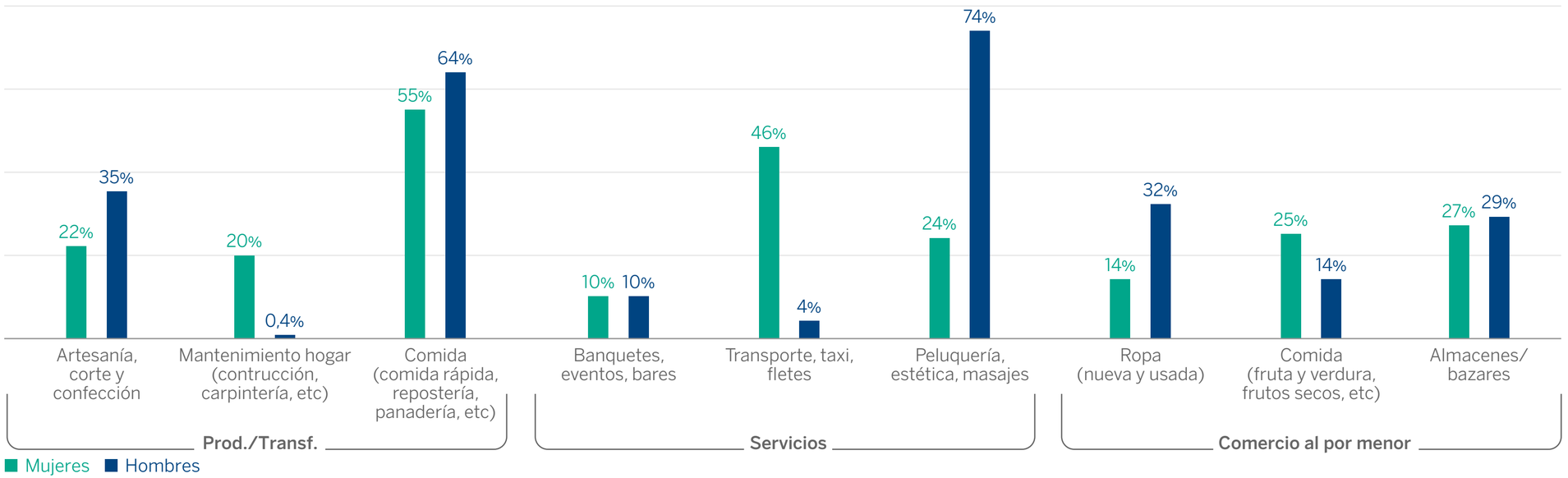
2 **Actividad y género**
Total clientes



Por otro lado, también se observa un elevado porcentaje de socias jóvenes dedicadas al comercio al por menor. Esto se debe a que, por lo general, se trata de actividades con pocas barreras de acceso y que requieren inversiones iniciales inferiores.

Otra característica importante de los negocios de nuestras socias es su nivel de formalidad: el 29% está formalizado. Los hombres suelen tener más negocios formales que las mujeres (el 42% del total de negocios de los hombres frente al 27% de los de las mujeres). El porcentaje de negocios formalizados aumenta según se incrementa la edad de los clientes, indicio del mayor grado de consolidación y antigüedad de sus actividades.

3 **Principales actividades, por género**
Total clientes

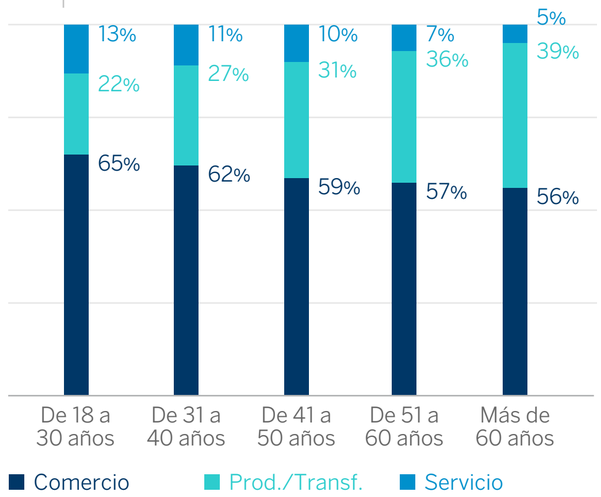


Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· **Nuestros emprendedores**
· El *shock* COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

El emprendedor tipo de Fondo Esperanza

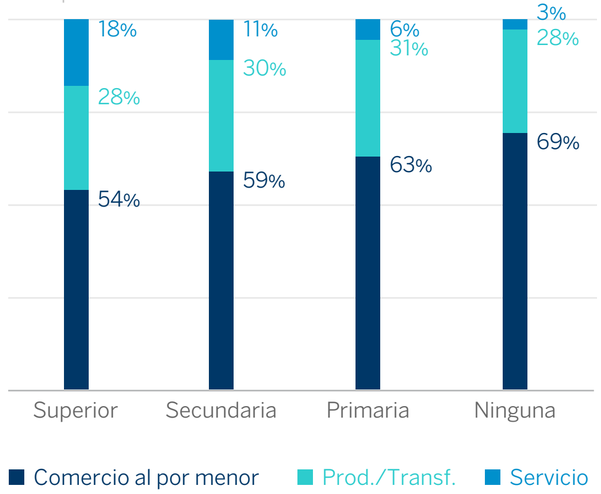
4 Actividad por edad

Total clientes



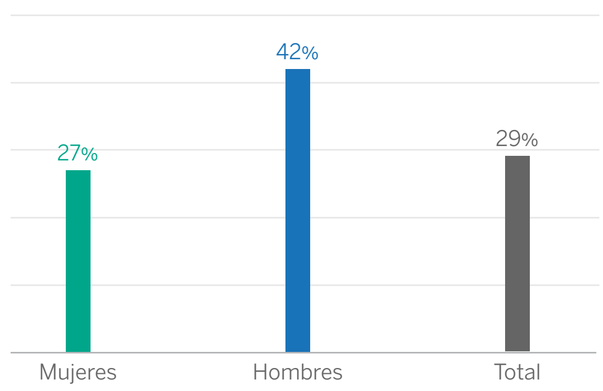
5 Actividad por nivel de educación

Total clientes



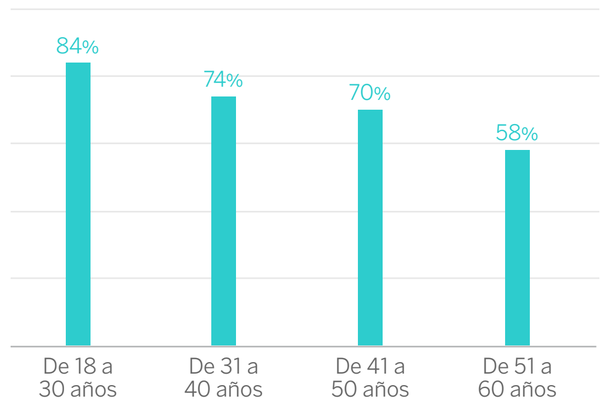
6 Clientes que han formalizado su negocio

Encuesta de septiembre de 2020



7 Clientes que utilizan plataformas digitales

Encuesta de septiembre de 2020



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· **El shock COVID-19**
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

La magnitud del *shock* en sus negocios

Las restricciones de movilidad impuestas por el Estado han impedido a muchos negocios de los emprendedores permanecer abiertos todo el año. Entre las socias que han podido mantener abierto su negocio total o parcialmente, el reto está siendo regresar a los niveles de venta anteriores a la crisis para poder hacer frente a los gastos de la empresa y mantener el nivel de consumo de los hogares. A lo largo de la pandemia, tanto el impacto en los negocios como las barreras encontradas han sido distintos, suponiendo un enorme desafío para los hogares, especialmente tras la crisis social chilena de 2019.

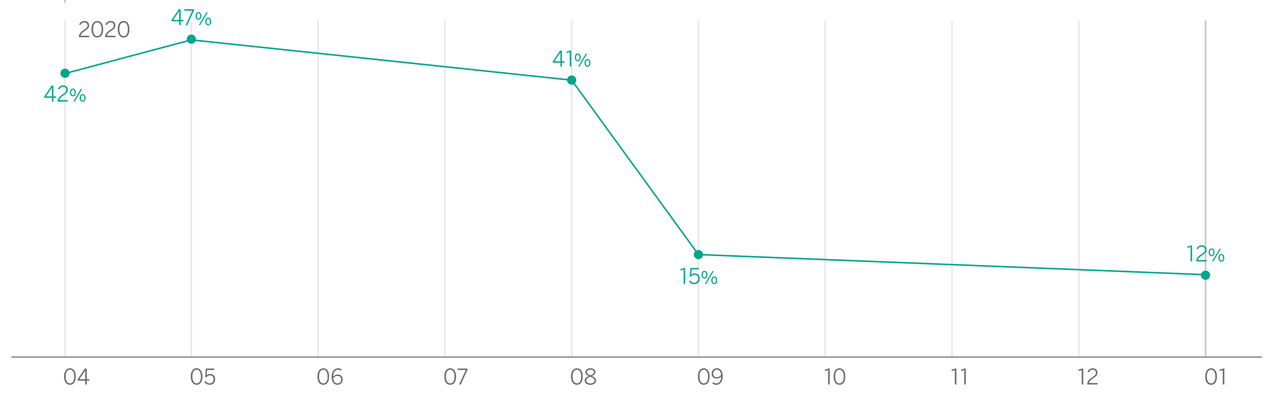
Apertura y caída en ventas

En abril 2020, el 42% de los negocios estaba cerrado, una de las menores tasas del *footprint*,[8] posiblemente debido a la necesidad de mantener un ingreso adicional en el hogar (sustento) o porque las medidas se aplicaron de forma descentralizada (a diferencia de los demás países, donde fueron nacionales). En septiembre 2020, la tasa de clausura bajaba al 15%, mientras que en enero 2021 descendía al 12%; denotando una clara reactivación de la economía. Sólo un 1% ha cesado definitivamente.

Los negocios que han permanecido abiertos (total o parcialmente) han mostrado una importante pérdida de sus niveles de ventas a lo largo de estos meses. En el periodo acumulado de marzo a diciembre, el 54% de los negocios había disminuido sus ventas, y un 34% lo había hecho en más del 50%. En diciembre, sólo el 37% había reducido sus ventas (frente a un 61% en todos los países del Grupo). Chile es de los países del footprint que más rápida recuperación ha mostrado: un 40% ya se había recuperado en diciembre, el ratio más alto de las entidades del Grupo.[9]

En efecto, en términos de velocidad de recuperación, todavía un 41% no sabe cuando se recuperará (incierto), sugiriendo que aquellos que están afectados se encuentran en una situación especialmente vulnerable. Esto concuerda con que la mayoría quiere adaptar el negocio cuando se le pregunta por su plan de recuperación. Existe una enorme fuerza de voluntad y deseo por mantener a flote el negocio, como veremos más adelante en las medidas adoptadas.

8 **Negocios cerrados**
Total clientes encuestados en distintas fechas

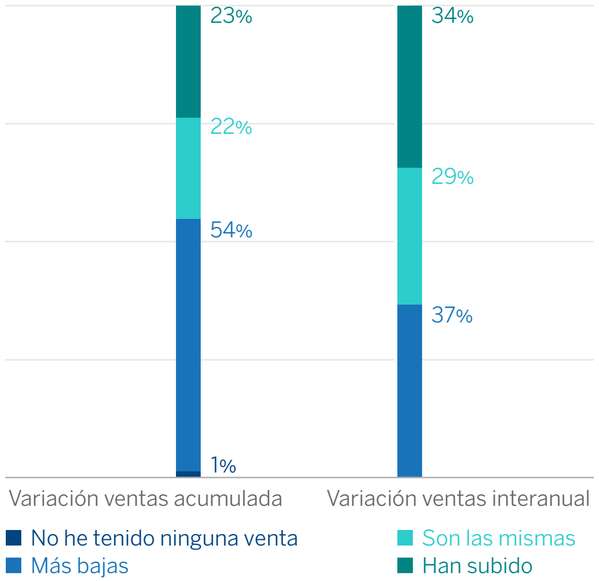


Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· **El shock COVID-19**
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

La magnitud del *shock* en sus negocios

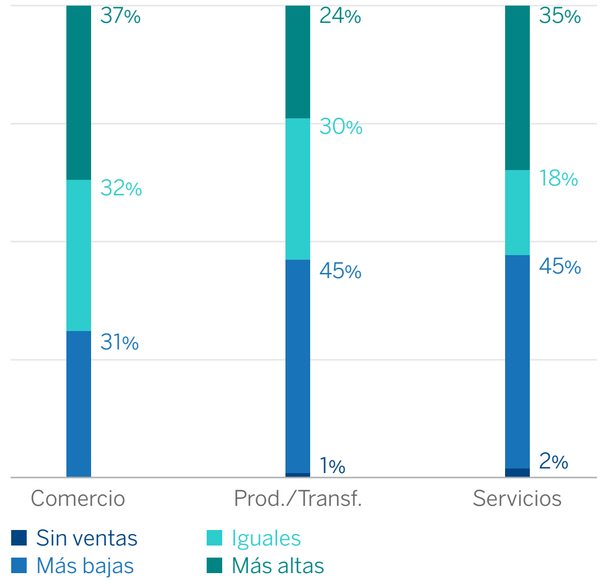
9 Evolución en las ventas

Encuesta enero 2021.
Solo para socias con el negocio en funcionamiento



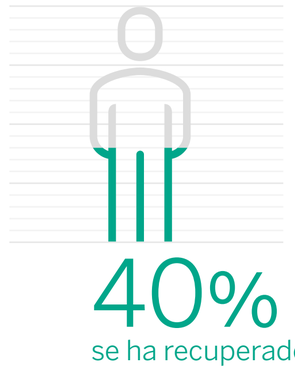
10 Ventas a diciembre 2020

Encuesta enero 2021.
Sólo para socias con el negocio en funcionamiento



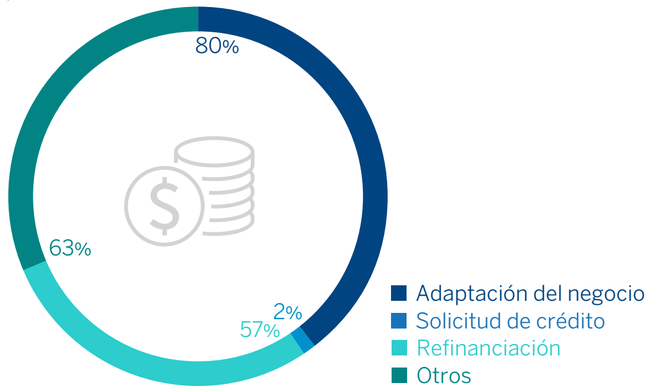
11 Recuperados

Encuesta enero 2021



12 Planes de recuperados

Encuesta enero 2021



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· **El shock COVID-19**
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

La magnitud del *shock* en sus negocios

Perfiles afectados

Se observa heterogeneidad de afectación por perfiles. Esto se debe en gran parte a la variedad de medidas (descentralizadas) de apertura y cierre implementadas por el gobierno así como el efecto de "oferta por temporadas", lo cual dificulta el análisis. En agosto 2020, el pequeño comercio era el más perjudicado. Sin embargo, en enero 2021, el sector de servicios parecía el más afectado: entre los negocios abiertos, el 47% tenía ventas más bajas, frente al 31% del comercio al por menor).

En diciembre se observaba que:

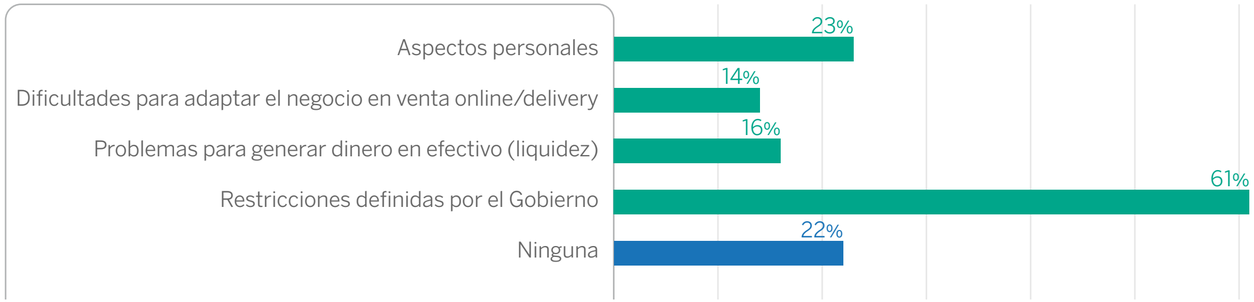
- El comerciante de alimentos y farmacias ha sido el menos afectado en términos de disminución de ventas en el periodo acumulado de marzo-diciembre, especialmente al tener menores dificultades a la hora de abrir.
- Las actividades de restauración y la preparación de eventos, generalmente operadas por mujeres, son las más afectadas y los negocios que permanecen cerrados.
- Los servicios para el hogar o el automóvil, más frecuentes entre los hombres, han podido adaptarse mejor a las circunstancias.

Barreras

Según la encuesta realizada en enero 2021, el 78% se ha enfrentado a algún tipo de barrera. Por orden de prioridad, el 61% hacía frente a las restricciones impuestas por el gobierno y el 23% a barreras personales relacionadas con el miedo al contagio. Las barreras han sido más relevantes en el sector servicios, especialmente debido a las medidas sanitarias, que no les ha permitido abrir o ha dificultado el aprovisionamiento por parte de sus proveedores.

13 **Principales barreras**

Encuesta enero 2021.
Respuesta múltiple



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· **Repercusión en los hogares**
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Estrategias de los hogares y salud financiera

Ya en agosto, un 76% de los hogares decía que su situación había empeorado (mucho o poco), especialmente para aquellos que no contaban con otras fuentes de ingresos en el hogar.

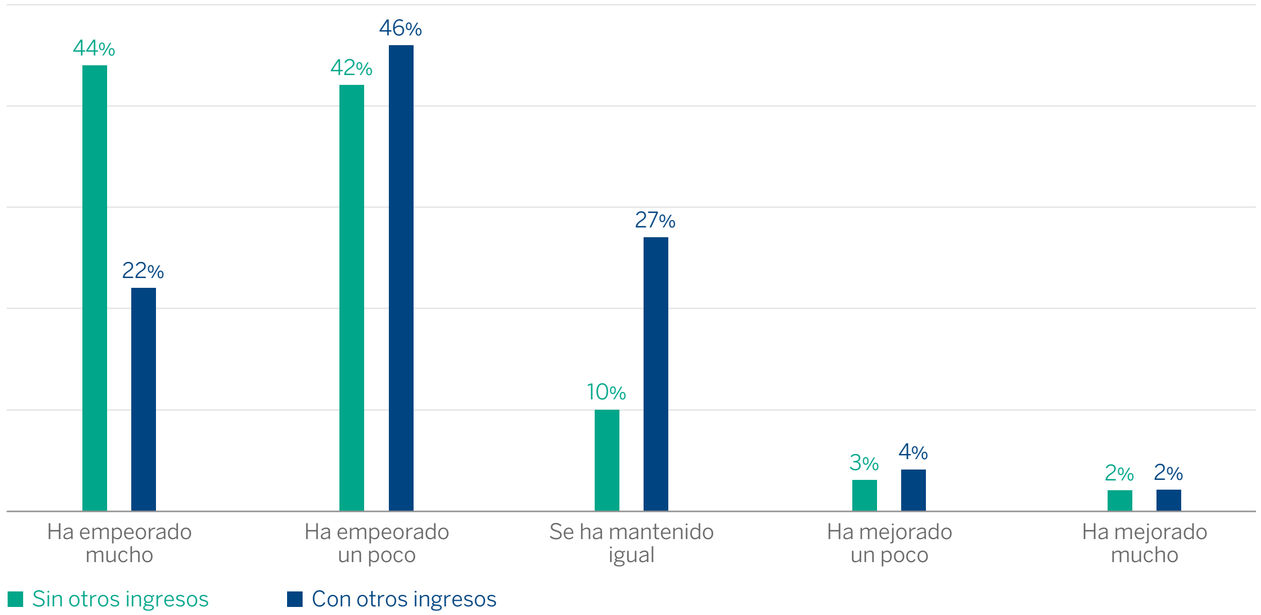
Afectación en la capacidad de ahorro

Al contar con menor capacidad de ahorro (el 78% de nuestros emprendedores es ahorrador, frente al 90% en el Grupo FMBBVA) este aspecto les perjudicó menos. El 24% se vio totalmente afectado, frente al 44% de los emprendedores en los demás países del Grupo.

No obstante, muchos emprendedores han recurrido a sus ahorros para hacer frente a la situación y son optimistas de volver a recuperarlos: el 54% considera que recuperará su capacidad de ahorro en menos de un año.

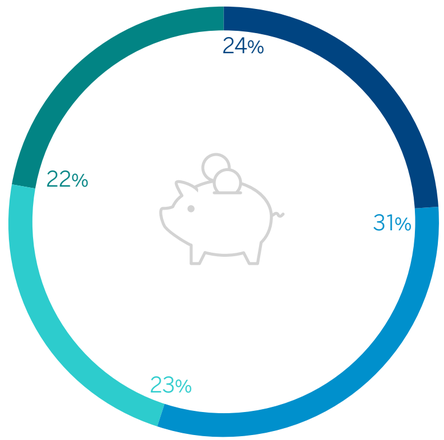
14 **Afectación de la pandemia en la situación de los hogares**

Encuesta agosto 2020



15 **Afectación en la capacidad de ahorro**

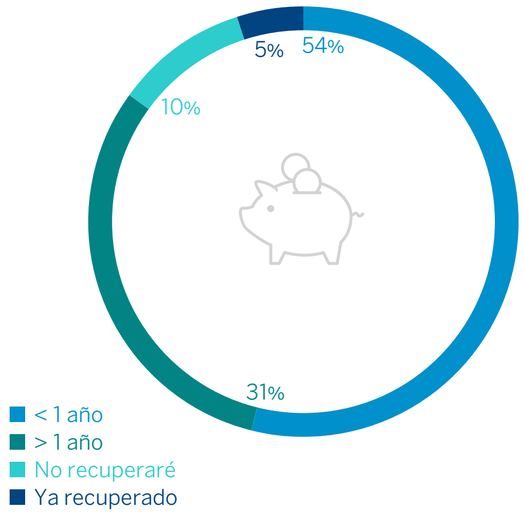
Encuesta enero 2021



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· **Repercusión en los hogares**
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Estrategias de los hogares y salud financiera

16 **Afectación en la capacidad de ahorro**
Encuesta enero 2021



Diversificación de la fuente de ingresos de los hogares

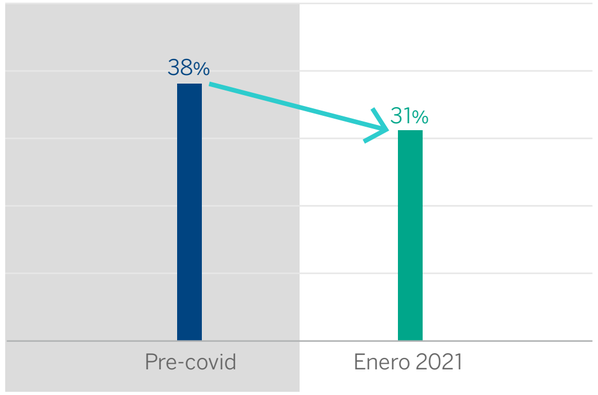
La falta de coberturas sociales[10] en un entorno de crisis implicaba incertidumbre y volatilidad en la continuidad de las actividades de los clientes, por lo que se vieron obligados a diversificar sus fuentes de ingresos.

El porcentaje de hogares con un negocio productivo como principal fuente de ingresos pasó de un 38% pre-COVID a un 31% en enero 2021. Al preguntar por sus fuentes alternativas de ingresos, predominaban las ayudas del Estado (57%), seguidas por salarios (20%; posiblemente de otros miembros del hogar y otras actividades/servicios (18%). Transcurridos 10 meses desde el comienzo de la crisis, el 11% de las socias no estaba aportando ingresos al hogar y el 37% aportaba menos del 50% del total.

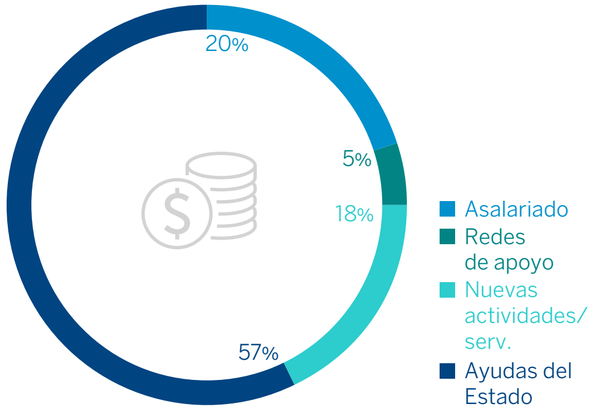
Si bien para los hogares con otras fuentes de ingresos ha resultado menos complejo mantener estable el nivel de ingresos, según la encuesta de septiembre-2020, en un 42% de los casos algún integrante de la familia perdió su empleo (en un 62% de los casos el empleo perdido representaba la mitad o más del ingreso del hogar). Esto apunta a una alta vulnerabilidad y refleja la importancia que han tenido las ayudas del Estado.

Así, las ayudas del Estado no solo iban dirigidas a hogares vulnerables, sino que posiblemente han contribuido a mitigar el shock.[11]

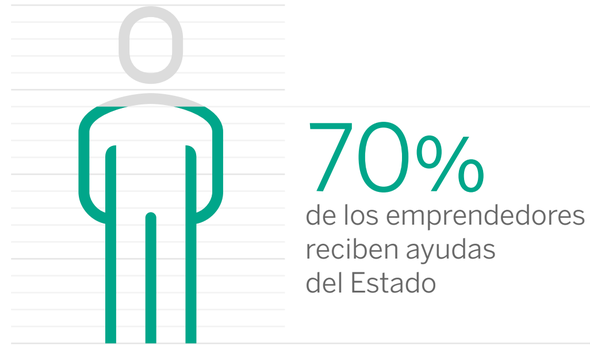
17 **Principal fuente de ingresos del hogar**
Encuesta de enero 2021



18 **Fuentes alternativas de ingresos**
Encuesta enero 2021



19 **Ayudas del Estado**
Encuesta enero 2021



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas frente a la crisis

Fieles a su estilo de vida y acostumbrados a imprevistos, los emprendedores han adoptado:

- Nuevas formas de incrementar los ingresos del hogar o de reactivar sus negocios —medidas financieras— y/o
- Medidas que les permitieran reiniciar el negocio o suavizar el impacto – medidas de adaptación del negocio.

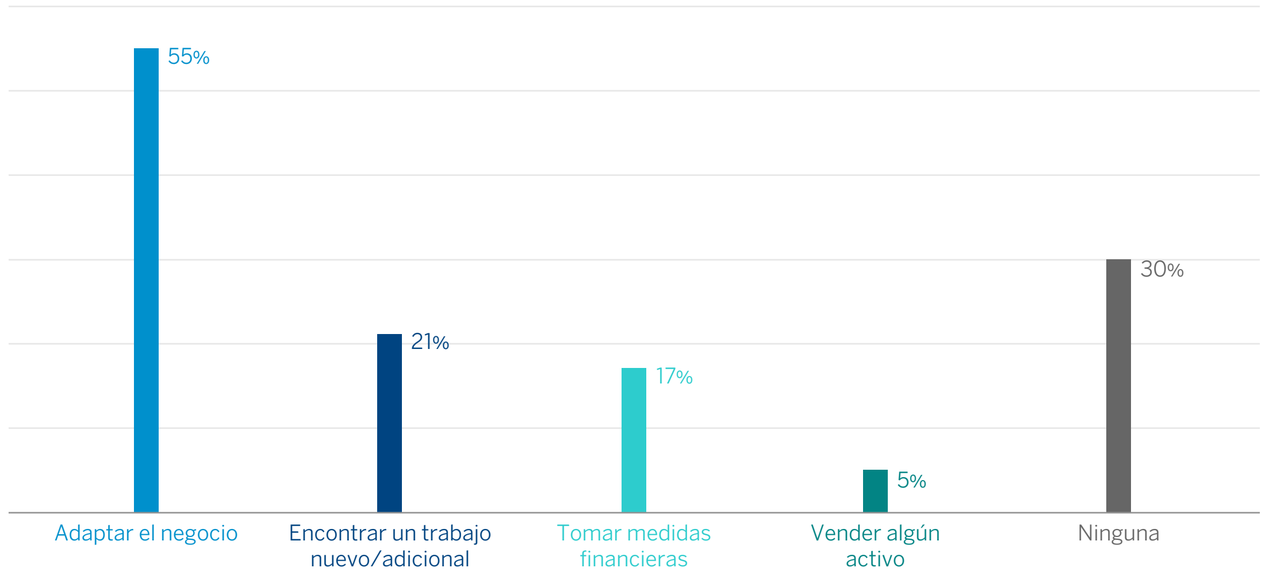
El 55% de los emprendedores han adaptado sus negocios (cambio/giro, diversificación, entrega a domicilio, uso de WhatsApp), siendo esta medida la más habitual, seguida por "encontrar otro trabajo" (el 21% la ha adoptado).

Se ha observado en otros países que esta medida se ha adoptado con mayor frecuencia cuando el negocio estaba muy afectado, es decir, cuando posiblemente estuviera en riesgo de cierre.[12] Si bien la muestra no permite sacar conclusiones, hay indicios de que en los sectores más afectados (ej. servicios y producción/transformación) esta medida se ha puesto en marcha en mayor proporción.

Vender activos ha sido lo menos implementado, reflejando una menor vulnerabilidad de estos hogares frente a lo observado en otras encuestas realizadas en África y el Sudeste Asiático.[13]

20 **Medidas adoptadas**

Total clientes encuestados a enero 2021.
Respuesta múltiple



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas frente a la crisis

Medidas de adaptación del negocio

Según ha ido avanzando la crisis, las medidas para adaptar el negocio han ido cambiando significativamente. En agosto 2020 predominaba la entrega a domicilio (21%) y la gestión por WhatsApp (19%). En cambio, en enero 2021, la mayoría había dado un giro adicional (67%) al su negocio. Es decir, las medidas iniciales cortoplacistas se convirtieron en medidas más estructurales a medida que aumentaba la duración de la crisis, primando la reinvención. Esto, además de poner de manifiesto una gran capacidad de adaptación, es un claro signo de resiliencia.

En efecto, se ha observado una mayor adopción de nuevas medidas para negocios abiertos que les han permitido seguir operando. Simplemente han cambiado su naturaleza. Lo que resultará interesante será entender cuán sostenibles serán, cosa que sólo se podrá observar a medida que pase el tiempo.

Se observa un cambio en las medidas a medida que avanza la pandemia: predomina en agosto la entrega a domicilio y uso de WA; pero en enero, la mayoría añade un giro a su negocio

Reflexiones sobre la adaptación

Transformación de actividades. La duración de la crisis condicionará, en parte, estos cambios de mayor o menor productividad de las actividades, especialmente según el perfil del emprendedor atendido:

- **Tesis 1:** Menor productividad. Responde a la necesidad puntual de paliar el bache de disminución de ingresos (ej. la venta de ropa pasa a ser venta de mascarillas).
- **Tesis 2:** Mayor o igual productividad. Se adapta el perfil del negocio. Existen varias opciones:
  - Cambio en la cadena de valor.
    Dado su conocimiento de la industria, el emprendedor migra hacia un nivel más productivo (ej. en el sector alimentario pasa de la manufactura a la venta al por menor.
  - Mayor eficiencia en el canal de ventas.
    El emprendedor cambia de canal / lugar de ventas a otro que conlleve menores costes (ej. quien antes vendía empanadas en un quiosco informal, ahora las produce en casa y las entrega a domicilio, reduciendo así costes y aumentando su cartera de productos).
  - Cambio de actividad.
    Esta opción, la más radical, tiene en cuenta las habilidades del emprendedor (ej. un cocinero cierra su restaurante y se reinventa dando clases de cocina *online*).

Inicio

•

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

B. Adopem, Rep. Dominicana

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

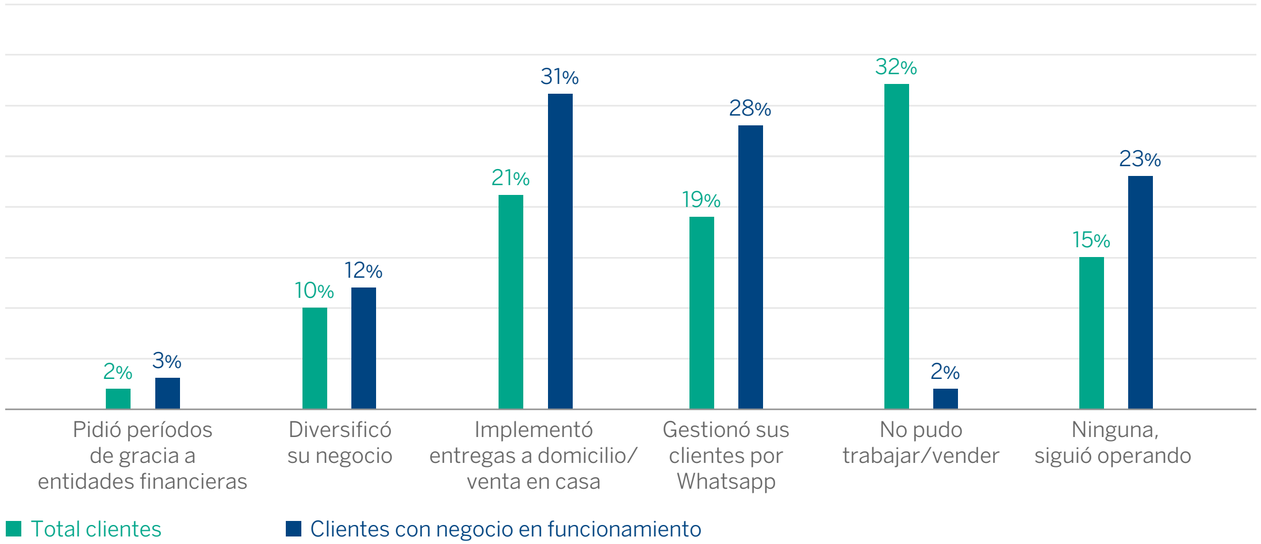
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **Desempeño del emprendedor**
  - · Introducción
  - · Nuestros emprendedores
  - · El shock COVID-19
  - · Repercusión en los hogares
  - · **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
  - · Acompañando al emprendedor
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas frente a la crisis

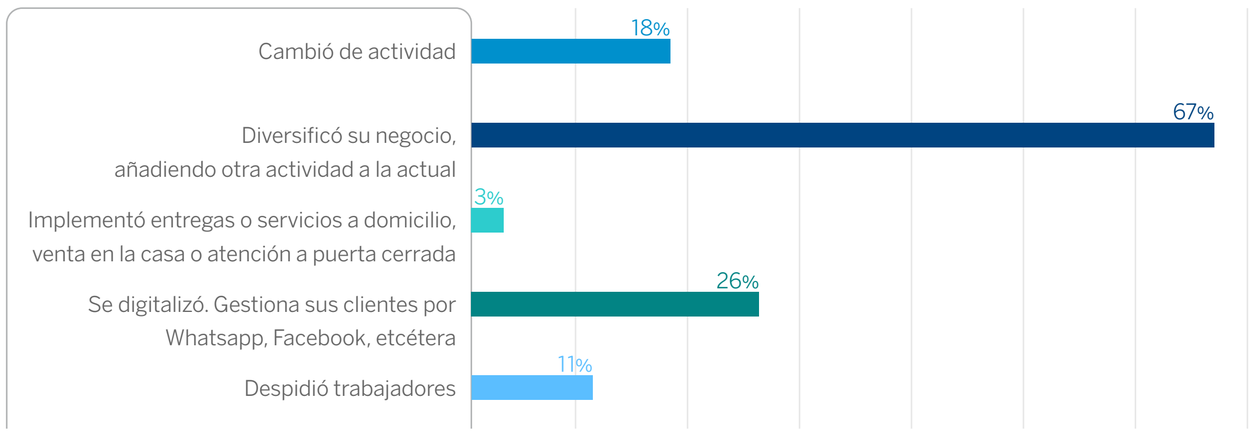
21 **Medidas de adaptación - Agosto**

Total clientes encuestados a agosto 2020.
Respuesta múltiple



22 **Medidas de adaptación - Diciembre**

Encuesta agosto 2020.
Respuesta múltiple



Los canales digitales, una oportunidad

La segunda medida más adoptada ha sido la digitalización (i. e. el uso de canales digitales para vender productos y servicios), sobre todo a través de las redes sociales (26% en diciembre).
Chile es de los países donde más actividad digital se ha visto, contribuyendo así a mitigar el shock.

En agosto, los negocios que resistieron mejor y que continuaban funcionando (un 59% del total) fueron los que vendían online (41% del total), frente al o los que contaban con un local propio (10% del total). También destacan aquellos clientes que tenían más de un canal de venta (digital y otros).

El acceso a canales digitales de venta y promoción de los productos ha sido un factor clave para el desempeño de los negocios en todas las fases de la pandemia. En septiembre 2020, el 23% de las socias que no utilizaba canales digitales no estaba operando, frente al 12% de las que sí los usaban.

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas frente a la crisis

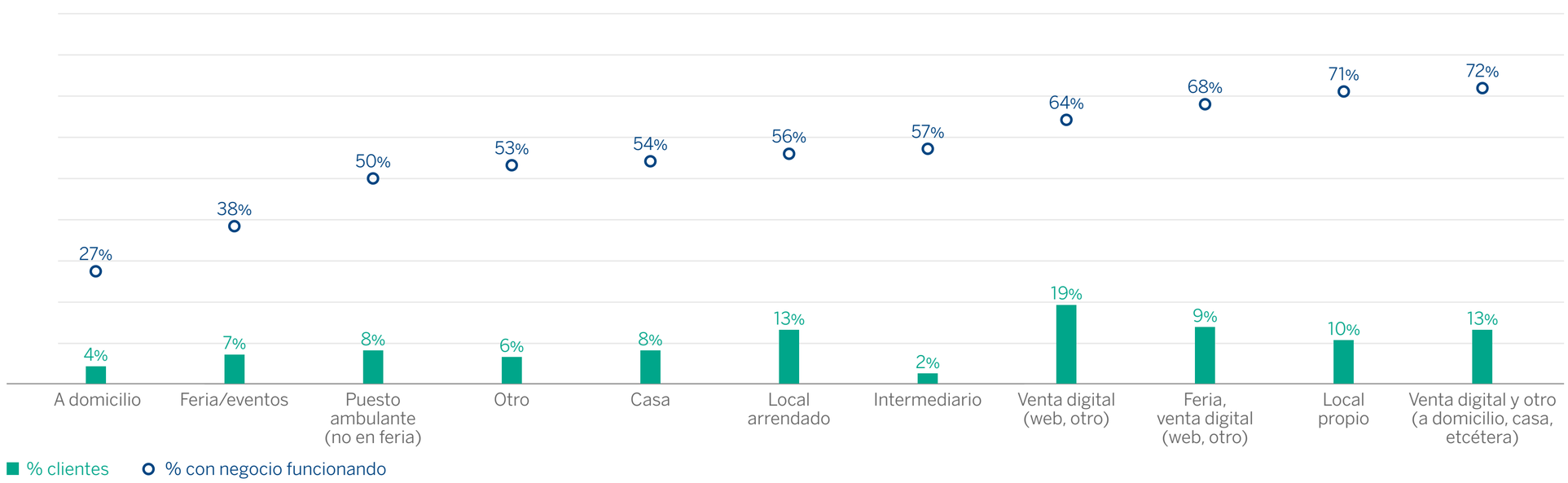
El nivel de digitalización de las socias está muy relacionado con su nivel de educación y edad, siendo las más jóvenes y con mayor nivel educativo las que mayormente usan las plataformas digitales: nueve de cada diez socias con menos de 30 años y educación secundaria o superior utiliza canales digitales para su negocio. Además, destaca una gran diferencia según el género: el 81% de las mujeres emplea canales digitales frente al 54% de los hombres, posiblemente debido a su distinta distribución por sector.

El reto, especialmente en el contexto de la actual pandemia, pasa por fomentar y acompañar a las emprendedoras para que se sirvan de estos canales con el fin de formalizar sus ventas: actualmente sólo el 6% de las socias que utiliza RR. SS., utiliza también un marketplace, mientras que la mayoría únicamente usa redes sociales como WhatsApp, Instagram o Facebook.[14]

Existe una enorme oportunidad de digitalización por delante, ya que se observa que éstos canales de venta generan oportunidades de ingresos, especialmente en la pandemia

23 **Negocios abiertos, por tipo de canal de ventas utilizado**

Total clientes encuestados a julio 2020

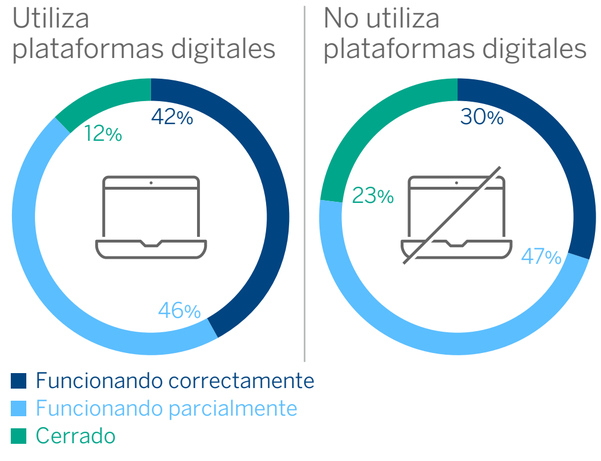


Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas frente a la crisis

24 **Uso de plataformas digitales, un mitigante**

Total clientes encuestados a septiembre 2020



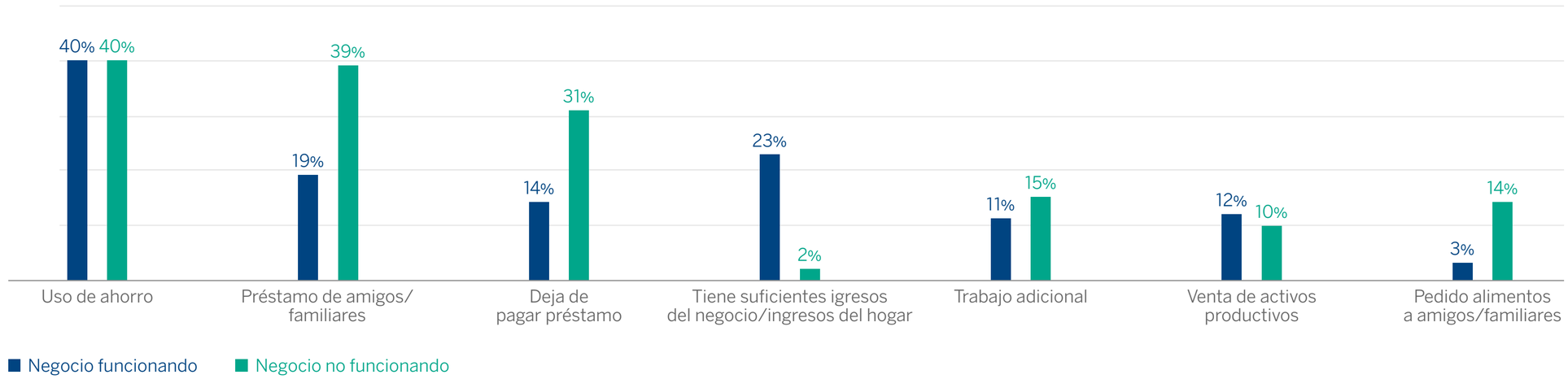
Medidas financieras del hogar

Ante la situación de estrés financiero los hogares empezaron a consumir sus ahorros y, a medida que la crisis se ha ido haciendo crónica, han buscado distintas alternativas para conseguir ingresos.

Según avanzaba el año el uso del ahorro estaba mucho más presente. Tanto en agosto (un 40% de los casos) como en diciembre (un 13%) era la primera medida adoptada. Pedir prestado a familiares y amigos (27% en agosto y 6% en diciembre) ha sido la segunda medida más practicada y, más comúnmente, entre aquellos cuyo negocio se ha visto cerrado. En la primera ola de contagios de la pandemia pedir prestado era una medida poco utilizada (4% de los casos en agosto) todavía es una medida poco utilizada en diciembre (6% de los casos) priorizando los clientes, las adaptaciones del negocio.

25 **Acciones tomadas por los hogares**

Total clientes encuestados a agosto 2020.
Negocios en funcionamiento y cerrados

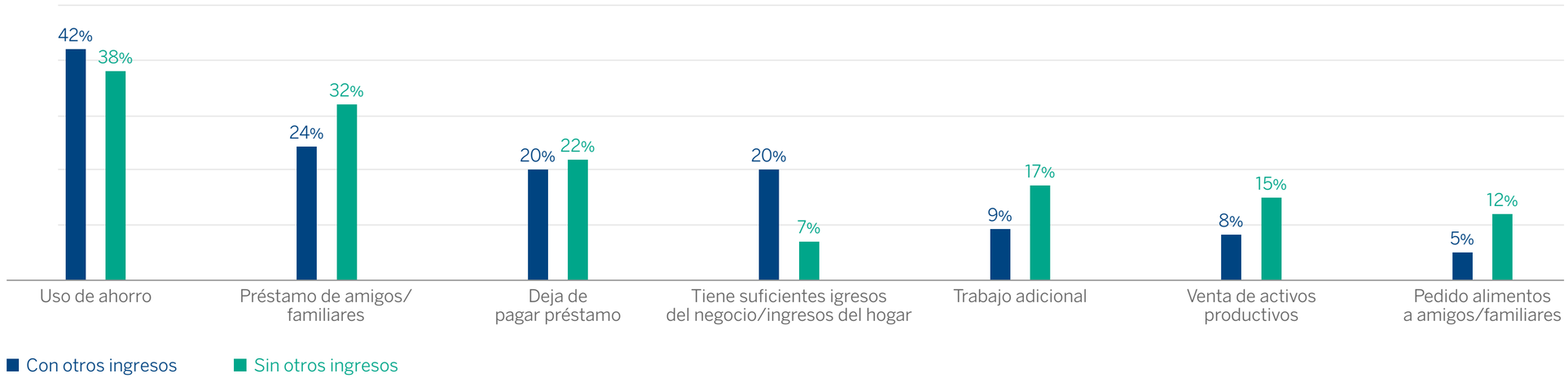


Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Acompañando al emprendedor
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Medidas frente a la crisis

26 Acciones de los hogares

Total clientes encuestados a agosto 2020.
Hogares con y sin otros ingresos



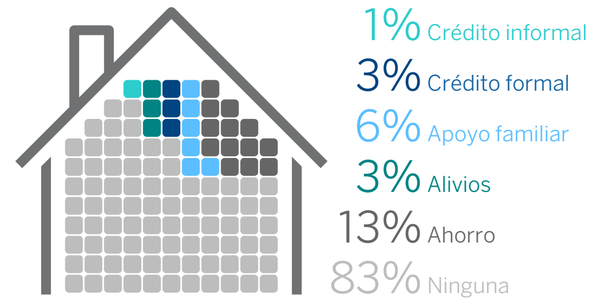
Lo anterior sugiere que existen dos tipos de clientes: los que han podido ahorrar, por lo que han contado con un colchón que les ha ayudado a afrontar esta situación, y aquellos que claramente se encontraban más vulnerables y han buscado refugio entre amigos y familiares.

De hecho, se observa que los hogares que disponían de otras fuentes de ingresos han podido utilizar mayormente sus ahorros mientras que los que no tenían otros ingresos han tenido que recurrir en mayor medida a sus familias y amigos para solicitarles préstamos informales e incluso alimentos.

Las socias que vivían en hogares sin otros ingresos han sido más proclives a encontrar un trabajo adicional. Sin embargo, el 15% de ellas ha tenido que vender activos productivos. Esto las expone a un riesgo mayor a la hora de hacer frente tanto a la crisis actual como a imprevistos futuros.

27 Acciones tomadas en los hogares

Encuesta enero 2021



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· **Acompañando al emprendedor**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Acompañando al emprendedor: Oferta de valor

Resulta clave acompañar a los emprendedores para que reactiven sus negocios, así como diseñar productos y acompañarlos de formación para que mejoren su capacidad de gestión y planificación de sus finanzas, generando empoderamiento y mayor bienestar familiar. Fondo Esperanza es pionera en la creación e implementación en Chile de un servicio integral enfocado a los emprendedores de sectores vulnerables basado en tres ejes principales: productos microfinancieros, capacitación y redes de apoyo.

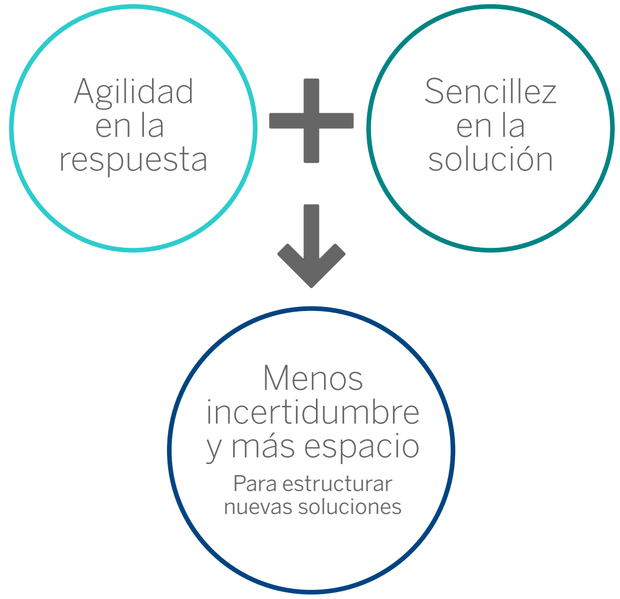
Soluciones financieras ofrecidas

Fondo Esperanza ha apoyado a sus clientes desde el inicio de la pandemia. En un contexto de incertidumbre general hemos desplegado múltiples medidas de flexibilización y acompañamiento para seguir dando apoyo a nuestros clientes.

En una primera fase, al inicio de la crisis generada por la COVID-19, atendiendo al contexto de confinamiento y desplome de la actividad económica de aquel momento, instrumentamos reprogramaciones (periodos de gracia) para todos los clientes con el fin de postergar la obligación de atender sus pagos.

En una fase posterior, una vez reanudada parte de la actividad económica, los asesores de crédito contactaron a sus bancos comunales y con ello, a cada uno de nuestros clientes para identificar su situación y necesidades en ese momento. Por ejemplo, el nivel de reactivación de su actividad económica, cómo se había visto afectado su núcleo familiar y su negocio, y sus expectativas y necesidades de crédito, entre otras consideraciones. Esto nos ha permitido ofrecer el alivio financiero más adecuado para cada cliente en su realidad post-pandemia, principalmente a través de la restructuración de sus créditos.

Así, el crédito de emergencia que ofrecimos en la primera ola de contagios de la pandemia a 8.523 clientes (junio 2020) fue adoptado por aquellos cuyas actividades se habían visto menos afectadas y contaban con mayor experiencia financiera (el 72% de ellos había tenido más de cinco créditos con la entidad). De hecho, al preguntarles si pedirían un crédito para volver a la normalidad, un 66% declaraba necesitarlo.



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· **Acompañando al emprendedor**
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

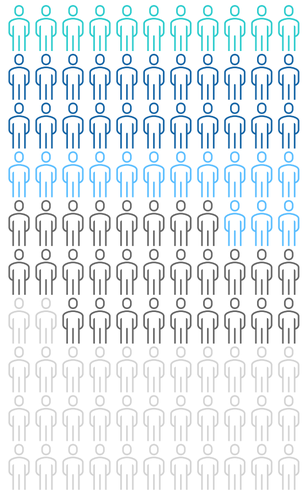
Acompañando al emprendedor: Oferta de valor

La oferta de soluciones financieras no solo es necesaria, sino efectiva. El 82% de los clientes encuestados se ha beneficiado de alguna solución durante la crisis y a un 58% de ellos este alivio le ha permitido seguir operando. Fondo Esperanza continúa innovando en una oferta cada vez más adaptada a las necesidades de sus emprendedores.

Para mayor información sobre las medidas adoptadas durante la pandemia para apoyar al cliente, ver Nuestra respuesta ante la COVID-19.

28 Créditos de emergencia ofrecidos

Clientes atendidos a junio 2020



11% Comercio de productos alimenticios

22% Industria de productos alimenticios

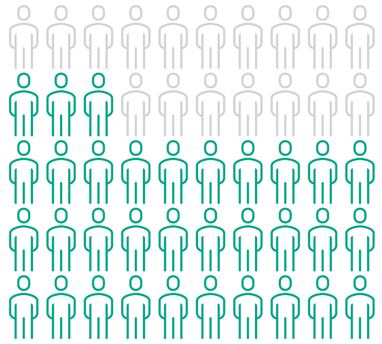
14% Supermercados, colmados

28% Comercio de otros productos

35% Otros

29 Medidas para reactivarse

Encuesta agosto 2020

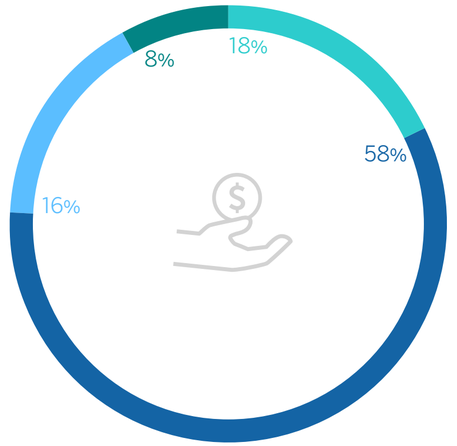


66%

se ha planteado la posibilidad de **solicitar un crédito** para volver a la normalidad en su negocio

30 Valoración de las soluciones financieras

Total clientes encuestados enero 2021



No adopto la solución financiera
Sí, permite seguir trabajando
Sí, cubre gastos del hogar
Sí, pero no se adecúa

Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· **Medidas tomadas por nuestros emprendedores**
· Acompañando al emprendedor
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Acompañando al emprendedor: Oferta de valor

Reactivación de los créditos

En el mes de mayo de 2020, se reactivaron las colocaciones a socias antiguas, atendiendo su necesidad de liquidez, y a partir de octubre se reactivó la atención de clientes nuevos.

Así, en total, se atendieron cerca de 112.000 emprendedores (30% menos que en 2019), de los cuales 16.900 son nuevos (61% menos que en 2019) y 95.554 con renovaciones de crédito (16% menos que en 2019) reflejando la enorme atención que ha dado la entidad a sus antiguos clientes. Además, cerca de 15.000 exemprendedoras volvieron en los últimos 5 meses.

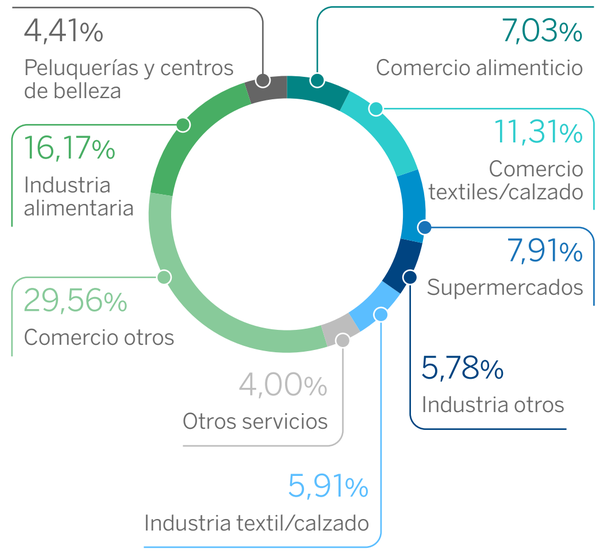
Se observa además, una disminución del crédito medio en 33%; esto principalmente porque los emprendedores son cautos a la hora de volver a comparar insumos/mercadería para reactivar el negocio: el crédito medio más alto es en supermercados, colmados (USD 1.422 / CLP 11.22.318) y el más bajo en actividades más afectadas como el comercio textil/calzado (USD 999 / CLP 788.648).

Resulta interesante observar como la distribución de los sectores atendidos se mantiene homogénea con respecto a 2019, siendo el comercio al por menor el más representativo (59% del total de clientes con un desembolsos en 2020). En cambio, si lo vemos por vulnerabilidad económica, vemos cómo los más vulnerables (segmentados como ext. pobres y pobres) son los que más dificultad tienen en reactivarse. No obstante, del total de emprendedores atendidos, a cierre de 2020 se sigue atendiendo a un 91% de personas en vulnerabilidad económica.

En este momento, es más necesaria que nunca la labor de Fondo Esperanza para apoyar la recuperación de segmentos vulnerables. Para eso, debemos adaptarnos a los retos de este nuevo entorno y convertirlos en oportunidades, como han hecho nuestros emprendedores que han demostrado flexibilidad y perseverancia para seguir adelante adaptando sus negocios, reinventándose en muchos casos, con esfuerzo dignos de elogio y admiración.

31 Emprendedores con crédito, por actividad más representativa

Créditos desembolsados en 2020 (nuevos y renovados)



Inicio
•
Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente
•
Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• **Desempeño del emprendedor**
· Introducción
· Nuestros emprendedores
· El shock COVID-19
· Repercusión en los hogares
· Medidas tomadas por nuestros emprendedores
· Acompañando al emprendedor
· Los desembolsos en 2020
• Medidas COVID-19
• Empoderamiento de la mujer
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Notas de la página **2**

1. Según datos de la Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE 5) publicada en enero 2019 un 44.4% de las empresas son microempresas. Ver PDF.

2. Incluye Banigualdad y Emprende Microfinanzas.

< **Volver** a la página **2**

Notas de la página **3**

G_1. De acuerdo con las líneas de pobreza oficiales del Ministerio de Desarrollo Social (nueva metodología), en función del tamaño del hogar. Se considera como segmento vulnerable al formado por socias cuyo excedente per cápita (estimado a partir del excedente del negocio dividido por el tamaño del hogar) se encuentra por encima de la línea de pobreza pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por tres la cifra atribuida a dicha línea.

< **Volver** a la página **3**

Notas de la página **4**

3. Esta proporción es similar a la distribución de población total que vive en zonas rurales en Chile (12,2%).

4. El "Encadenamiento productivo" consiste en una serie de prácticas de coordinación de mutuo beneficio desarrolladas por negocios independientes que comparten una cadena productiva. Por ejemplo: un molino negocia con productores de trigo para comprarles en forma exclusiva por dos años a cambio de un menor precio.

< **Volver** a la página **4**

Notas de la página **6**

5. Siempre que se haga referencia al Total de clientes se trata de los que tienen algún crédito vigente a 31.12.2021.

6. A nivel nacional, en 2015 las mujeres dedicaban 5,89 horas de trabajo no remunerado al día, frente a las 2,74 horas que invertían los hombres. Esto se puede haber agudizado debido al cierre de la educación infantil presencial causado por el confinamiento, durante prácticamente todo el año escolar 2020.

7. La Encuesta de Microemprendimiento (EME 2017) confirma que los jóvenes, además de contar con mayor formación, utilizan Internet en mayor proporción en sus emprendimientos.

< **Volver** a la página **6**

Inicio

•

Introducción
Contexto macroeconómico
Desempeño del emprendedor
Digitalización
Empoderamiento de la mujer
Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú
B. Adopem, Rep. Dominicana
Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **Desempeño del emprendedor**
  - Introducción
  - Nuestros emprendedores
  - El shock COVID-19
  - Repercusión en los hogares
  - Medidas tomadas por nuestros emprendedores
  - Acompañando al emprendedor
  - Los desembolsos en 2020
- Medidas COVID-19
- Empoderamiento de la mujer

Emprende Microfinanzas, Chile

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Notas de la página **9**

8. *Footprint:* Colombia, Perú, República Dominicana, Chile y Panamá, es decir, los países en los que están presentes las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA, de la que forma parte FE.

9. Clientes que, habiendo disminuido sus ventas en un periodo de marzo 2020 a diciembre 2020, han conseguido aumentarlas o igualarlas a una etapa pre-COVID (previo a marzo 2020).

< **Volver** a la página **9**

Notas de la página **10**

G_8. Información recopilada en las encuestas de abril, mayo, agosto y septiembre. Las encuestas no son metodológicamente comparables entre sí, por esto el grafico no ha de interpretarse como evolutivo en el tiempo sino como referencia.

G_9. Variación de ventas acumulada: variación de ventas en el periodo marzo–diciembre 2020 con respecto al año anterior. Variación de ventas interanual: variación de ventas en diciembre 2020 con respecto al año anterior.

G_10. Variación de ventas en diciembre 2020 con respecto al año anterior..

G_11. Emprendedores que, habiendo disminuido sus ventas en el periodo mar.-dic., las han igualado o aumentado en diciembre.

< **Volver** a la página **10**

Notas de la página **13**

10. Esta falta de cobertura social se ha compensado con ayudas/subsidios gubernamentales. No obstante, no contamos con datos que nos permitan valorar su impacto, hecho que puede sesgar las conclusiones.

11. No se puede hacer un análisis detallado por falta de representatividad de la muestra.

< **Volver** a la página **13**

Notas de la página **15**

12. Por el pequeño tamaño muestral no se puede concluir lo mismo en Chile.

13. Encuesta realizada por SPTF a cerca de 30 mil clientes en 35 entidades microfinancieras en 20 países de África y América Latina. Ver web.

< **Volver** a la página **15**

Notas de la página **18**

14. En el apartado de Medidas COVID se habla más en detalle sobre la digitalización del servicio y la capacitación en los medios digitales.

< **Volver** a la página **18**

Inicio

•

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

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Medidas COVID-19
- **Empoderamiento de la mujer**

Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

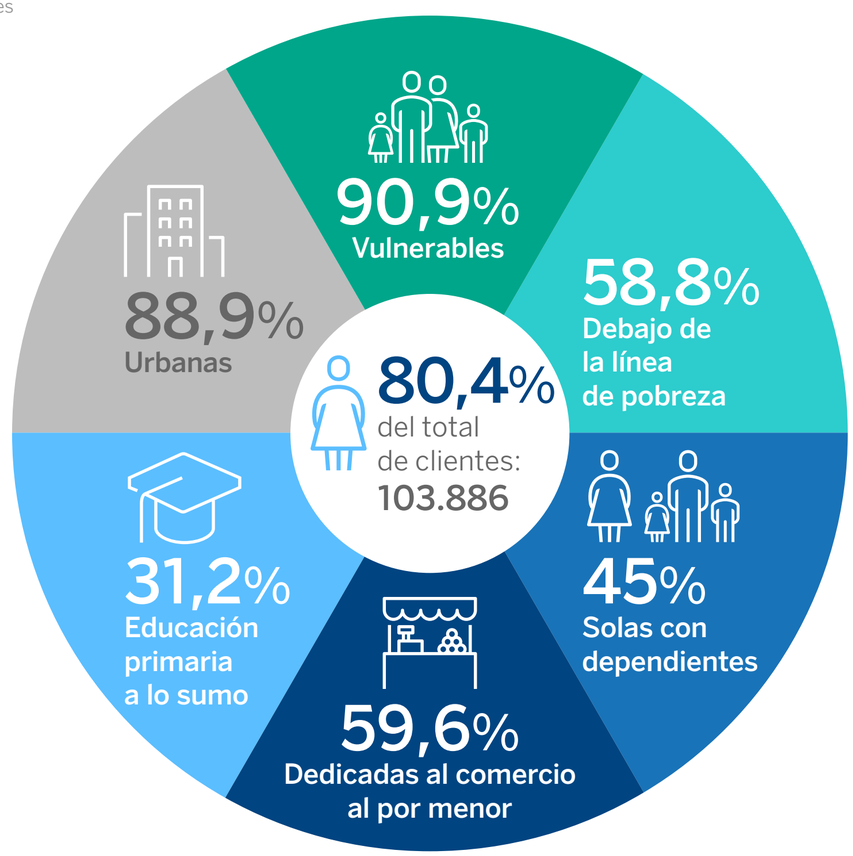
Según la encuesta CASEN 2017, la incidencia de la pobreza entre las mujeres alcanzó un 9%, mientras que para los hombres era de un 8,2%. Según el tramo de edad, la brecha aumentaba en el grupo de 35-39 años, alcanzando un 10,5% entre las mujeres y un 6,9% entre los hombres.[1]

Por otro lado, el 42,4% de los hogares chilenos tiene una mujer como cabeza de familia. El 9,2% de ellos se encuentra bajo la línea de pobreza y el 16,5% en situación de pobreza multidimensional, careciendo principalmente de escolaridad, seguridad social, trato igualitario y habitabilidad en sus hogares. Además, hay que considerar que son las mujeres quienes tienen una mayor carga de cuidado y trabajo doméstico no remunerado dentro del hogar y, por tanto, la conciliación trabajo-familia se vuelve un elemento sustancial a la hora de tomar decisiones o buscar opciones vitales.

La existencia de estos aspectos dificulta la búsqueda de un trabajo formal dependiente y, por lo tanto, el emprendimiento representa para muchas mujeres una posibilidad de generar ingresos.[2] En efecto, según los datos de la encuesta EME, el 39,3% de las emprendedoras afirma que el mayor beneficio de ser independiente es que permite conciliar trabajo-familia, al poder realizar tareas domésticas y/o cuidar de niños y adultos mayores en el hogar.

Las mujeres en Fondo Esperanza

Total clientes vigentes



Entre 30 y 60 años
73,5%

Producción
29,4%

Servicios
11,3%

Negocio en casa
28,7%

Negocio ambulante
23,4%

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Según datos de la encuesta nacional de empleo ENE, la participación femenina en el mercado laboral era de un 43,9% para el trimestre agosto-octubre 2020, con una brecha de 22,7 puntos porcentuales respecto a los hombres. Sin embargo, dentro del segmento de microemprendimiento informal, las mujeres representaban un 57,3% frente a un 42,8% en el caso de los hombres.[3]

Según un catastro desarrollado por Fondo Esperanza, en abril 2020 un 42% de nuestras socias (clientas) debió paralizar su negocio debido a la pandemia, cifra que experimentó una reducción en el mes de septiembre, alcanzando un 15%. Teniendo en cuenta que un 50% de ellas son las cabezas del hogar y la única fuente de ingresos de sus familias, muchas pasaron por momentos realmente complicados, ya que sus rentas se vieron reducidas considerablemente. Más de 11 mil mujeres no tuvieron cómo llevar alimentos a sus hogares en los peores momentos del confinamiento.

Nuestra estrategia de acción frente a la COVID-19

Desde el comienzo de la pandemia decidimos mantener a nuestras socias y socios en el centro de nuestras decisiones. En este complejo escenario la idea era no sólo mantener el vínculo, sino ofrecerles respuestas integrales teniendo en cuenta sus necesidades y vulnerabilidades. Porque nuestras socias, además de enfrentarse a los desafíos que la pandemia trajo para sus negocios, también tuvieron que hacerlo en sus hogares y familias. Teniendo todos estos factores en cuenta, impulsamos una serie de medidas para abordar la crisis. Dentro del ámbito de la mujer podemos destacar las siguientes:

Adaptamos el servicio de Banca Comunal para hacerlo *on-line*

Históricamente el servicio ha sido prestado presencialmente por asesores(as) que trabajan junto a las comunidades de forma periódica y continua.

Las primeras semanas rediseñamos las reuniones de Bancos Comunales con contenidos adaptados a la crisis, como contención emocional, medidas de seguridad sanitarias, reinvención de negocios o encadenamiento productivo, entre otros. Destacan una sesión de empoderamiento y otra de carácter preventivo frente a situaciones de violencia de género en las que informamos sobre los canales existentes para acompañamiento y denuncias.

En estas reuniones remotas han participado más de 40.000 mujeres.

[Las sesiones de educación me parecen] *"buenas, porque ha habido cosas que no sabía y pude aprender cómo hacer."*

[Las sesiones de educación me parecen buenas] *"porque nos enseñan paso a paso cómo tenemos que ir llevando nuestro trabajo."*



Sesiones de educación *online* de la Banca Comunal de FE durante la pandemia

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Alianzas para la digitalización

Este año nos enfrentamos a las barreras de acceso y uso de la tecnología. Nos enfrentamos a las desigualdades de digitalización que marca la situación de nuestras socias, que carecían de medios y conocimientos para poder utilizar la tecnología en beneficio de sus negocios.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, creamos una alianza con PRODEMU, Fundación del estado de Chile, que se dedica a la promoción y al desarrollo de la mujer. Gracias a ella, 200 socias de Fondo Esperanza se pudieron sumar al plan *Ruta Digital Emprendedoras*.

A través de este programa, se entrega a cada una de las participantes un celular con conexión gratuita a Internet por un periodo de 18 meses. Además, se recibieron acompañamiento y sesiones educativas para aprender desde lo más básico del mundo digital hasta cómo utilizar herramientas *on-line* para potenciar sus negocios.



Sesiones de educación *online* de la Banca Comunal de FE durante la pandemia

Redes digitales para el favorecer el emprendimiento

Con el fin de contribuir a fortalecer y desarrollar los negocios de las socias, las animamos a que utilicen la tecnología y descubran las ventajas que ofrece el mundo digital, en combinación con distintas redes nacionales e internacionales. Destacamos, en primer lugar, la continuidad del trabajo con Kodea en el programa *Emprendedoras Conectadas.* Esta iniciativa empodera digitalmente a las mujeres para que identifiquen nuevas oportunidades y canales de comercialización complementarios a su actividad tradicional, potenciando y expandiendo así sus negocios a través de la economía digital. En segundo lugar, hemos iniciado un programa piloto junto a Heroikka, para que las socias puedan aprovechar la plataforma con la idea de promover sus emprendimientos, intercambiar experiencias con otros emprendedores, recibir asesorías, capacitaciones y/o financiación, entre otras cosas.

"Durante la pandemia nos hemos estado capacitando [...] nos han apoyado para darnos más herramientas de gestión y de administración. Nos han apoyado en el tema de Excel y ha sido super bueno, porque para mí Excel era bastante básico y he podido mejorar la optimización de mis planillas gracias a esta alianza."

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer



Campaña contra la violencia doméstica y de género del Ministerio de la Mujer de Chile

Difusión de la campaña contra la violencia doméstica y de género

Nos sumamos a la campaña del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, en el marco de la prevención y contención de la violencia doméstica durante el confinamiento. Hemos difundido material informativo sobre la denuncia temprana y sobre los nuevos canales de atención silenciosa, tales como un web chat disponible en la página del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y un canal telefónico, a través de WhatsApp, que permite conversar con expertos en la materia y recibir información, contención y/o derivación según las necesidades de las usuarias.

Educación en roles de género

Para complementar el material educativo con el que trabajan las emprendedoras y emprendedores de FE en la Escuela de Emprendimiento, el área de Educación creó en 2019 un canal de YouTube donde colgó una serie de videos titulados *Aprendo y Emprendo.* A fin de concienciar sobre la importancia de eliminar los estereotipos de género y los sesgos inconscientes, en 2020 se creó el primer video con este enfoque titulado 'Cuestionemos los roles de género', que fue compartido en el Día Internacional de la Mujer 2020.



Video para cuestionar los roles de género del Canal de formación de FE #AprendoyEmprendo en Youtube

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Cultura de equidad interna

Reforzando la importancia de considerar las brechas de género

En marzo desarrollamos los *Conversatorios en Acción,* 57 mesas redondas simultáneas en todas las oficinas de Fondo Esperanza, basadas en los resultados de los Círculos Territoriales. Durante esta actividad, realizada con los equipos territoriales de Fondo Esperanza y otras organizaciones, se reflexionó sobre las brechas de género que se podían evidenciar en las causas de la crisis social, que habían sido previamente identificadas por socias de FE.

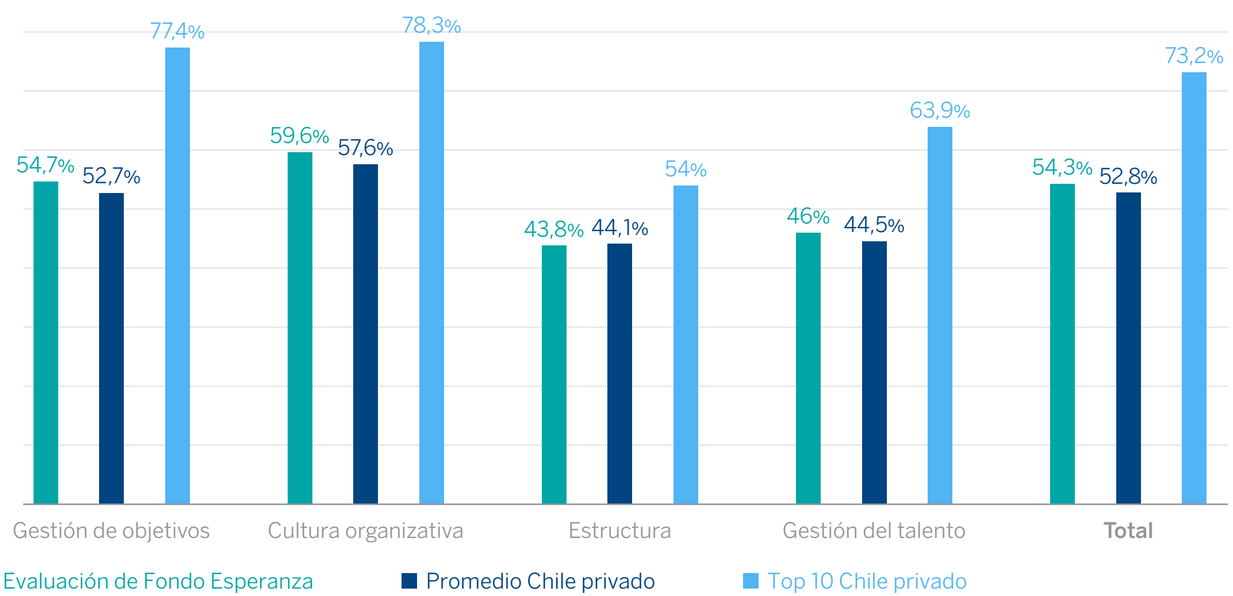
Durante los conversatorios se analizaron estos resultados bajo un enfoque de género y local, discutiendo posibles propuestas y acciones a realizar como la creación de organizaciones para avanzar en la mejora de la situación de las mujeres emprendedoras. Para estas mesas redondas se convocaron a más de 130 expertas y expertos en temas de género de las distintas ciudades y regiones del país, quienes reflexionaron con los/as más de 500 trabajadores/as de FE.

El conversatorio principal que tuvo lugar en la oficina central y que fue transmitido por *streaming,* fue moderado por Fondo Esperanza; y participaron Comunidad Mujer y la Fundación por la Promoción y Desarrollo de la Mujer (PRODEMU Chile).

Participación en Ranking Par

Junto a las demás organizaciones de la Fundación de Microfinanzas BBVA participamos en el Ranking Par, organizado por Aequales, con el objeto de medir el desempeño en equidad de género dentro de FE. Nuestra evaluación bordea, en todas las dimensiones, el promedio nacional de Chile, por lo que aún tenemos que enfrentarnos a muchos desafíos para seguir avanzando.

Equidad de género
Ranking Par, Aequales



El *ranking* nos permitió identificar nuestras principales debilidades, por lo que, a partir del conocimiento adquirido, podremos centrarnos en las líneas de acción que tomaremos de cara a 2021.

Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Emprende Microfinanzas, Chile

Empoderamiento de la mujer

Contribución al sector, incidencia y posicionamiento

A lo largo de 2020, Fondo Esperanza ha participado en varios eventos como el Conversatorio del Día de la Mujer que se desarrolló con PRODEMU y Comunidad Mujer. También ha participado en el evento de Heroikka Woman Impact Summit.

Del mismo modo, para el curso de *Liderazgo femenino en el sector de las telecomunicaciones y las TIC,* organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones de la ONU (ITU), OEA|CITEL y Equals Global Partnership se escribió un artículo sobre 'El desafío de digitalizar a mujeres en sectores vulnerables. El caso de Fondo Esperanza'. La importancia del acompañamiento y la formación digital en tiempos de crisis también se abordó en el *podcast* corporativo.



Inicio
•
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
• Contexto macroeconómico
• Acciones del Gobierno
• Desempeño del emprendedor
• Medidas COVID-19
• **Empoderamiento de la mujer**
Emprende Microfinanzas, Chile

Notas

Página **1**

1. Informe Panorama Casen - Documento de resultados: equidad de género 2020.

2. Memoria FUN 2019 - Datos encuesta Casen 2017.

< **Volver** a la página **1**

Página **2**

3. ENE ago.-oct. 2020 //6ta EME 2020.

< **Volver** a la página **2**

Inicio
•
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
Banco Adopem, República Dominicana
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

Información sobre los recursos gráficos utilizados en el Informe

Los enlaces a vídeo en línea se marcan con este icono.

La zona de enlace es toda la imagen.



Los enlaces a recurso en línea se subrayan.

Texto enlazado

Las notas en el texto se señalan con su número volado y enlazan con una página específica para notas, con posibilidad de retorno a la página de origen.

La zona de enlace es la palabra completa.

llamada de nota[9]

Los gráficos que tienen nota se señalan con una flecha bajo su número.

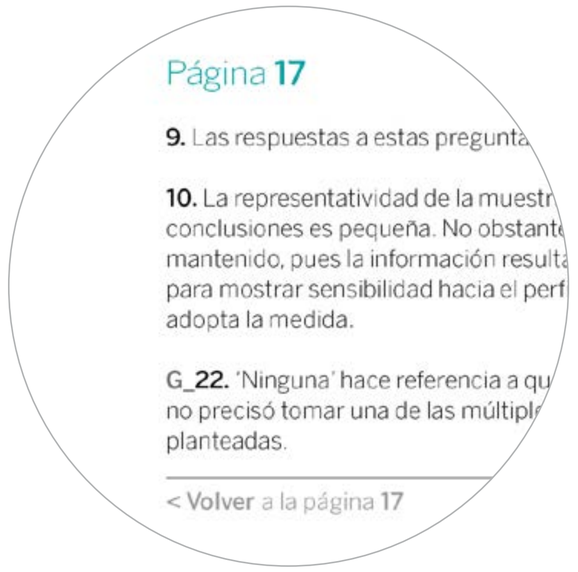
La zona de enlace es todo el gráfico.



En la página de notas:

Las notas en el texto se recogen con su número.
Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

Al final de las notas de una página determinada hay un enlace de vuelta.



< Volver a la página **de inicio**

—

También puedes usar el menú lateral para ir a la sección deseada