

**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

# Nuestra respuesta ante la COVID-19

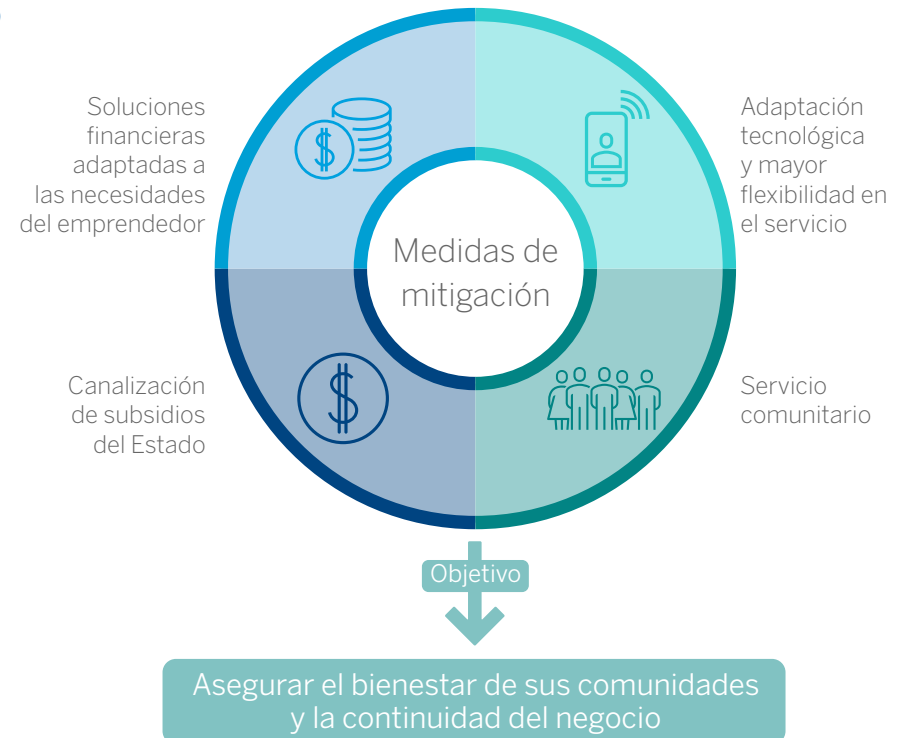
La Fundación Microfinanzas BBVA y sus entidades han actuado de forma rápida y responsable en la adopción de medidas que permitan acompañar a sus más de 2,6 millones de emprendedores y sus 7.609 empleados durante la crisis generada por la COVID-19. Como institución construida sobre el principio de apoyar 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:*



**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

## Nuestra respuesta ante la COVID-19

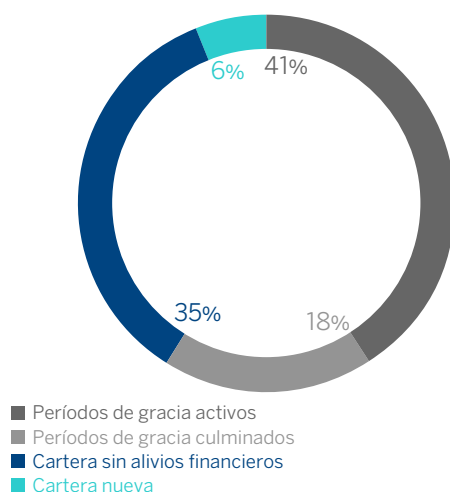
### Medidas financieras

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.

### 1 Total reprogramaciones a julio 2020

% sobre la cartera vigente a julio de 2020



### 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.<sup>42</sup>

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.

### 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%

**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

## 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.

### *Reestructuración y refinanciación adaptadas a las necesidades de los emprendedores*

### 3 Segmentación de clientes

The infographic displays five key variables used for customer segmentation, each with a corresponding icon:
 

- Ventas**: Represented by a bar chart icon.
- Sector económico**: Represented by an icon of stacked coins.
- Zona geográfica**: Represented by a location pin icon.
- Perfil del cliente**: Represented by an icon of a person's head and shoulders.
- Estado de la operación**: Represented by a line graph icon showing an upward trend.

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.



**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

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

FMBBVA Informe de Desempeño Social 2020

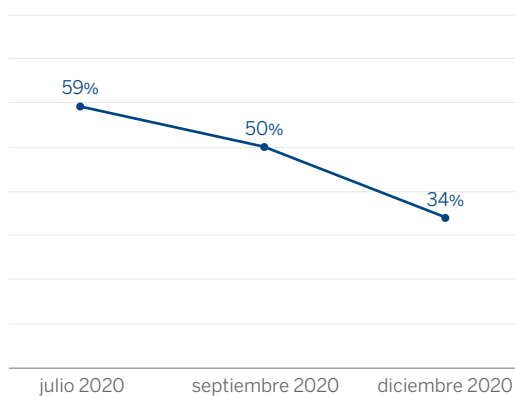
## Nuestra respuesta ante la COVID-19

### 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 trabajó con gobiernos y supervisores en líneas públicas 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**

## 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 trabajó 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.

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

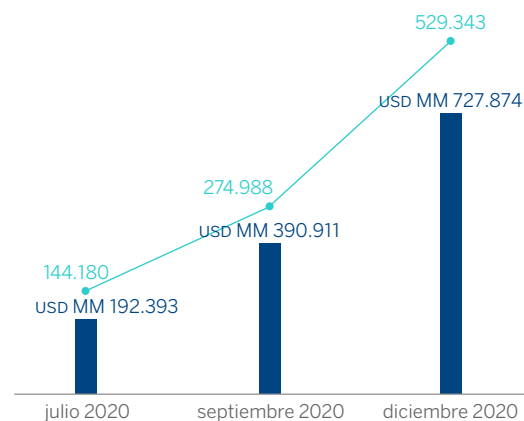
- En **Perú**, Financiera Confianza desembolsó USD 48,7 M, atendiendo alrededor de 19 mil clientes bajo las líneas del Gobierno FAE (incl. FAE mujer), Reactiva y FAE Agro;
- En **Colombia**, la gestión de colocación apalancada en garantías permitió que Bancamía desembolsara USD 121,9 M, atendiendo alrededor 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).

*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

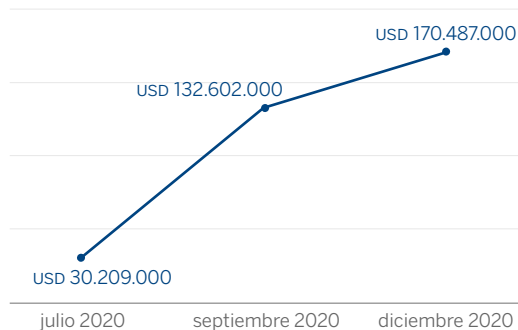
Acumulado de abril a diciembre de 2020



- Monto desembolsado (miles USD)
- ◆ Número de operaciones desembolsadas

### 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

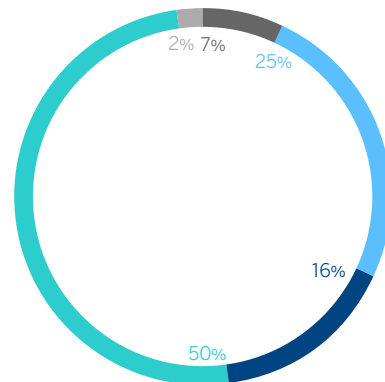
Fondo Esperanza, Chile

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



- Períodos de gracia activos
- Períodos de gracia culminados
- Cartera sin alivios financieros
- Cartera nueva
- Cartera reestructurada



**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

## 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<sup>43</sup> 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.

*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*

Alianza  
público-privada  
de alto impacto



Fuerte soporte  
tecnológico mediante  
la geolocalización de  
personas en zonas remotas



Compromiso con  
aquellos que más  
lo necesitan



**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

## 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 atendió 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*



**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

## Nuestra respuesta ante la COVID-19

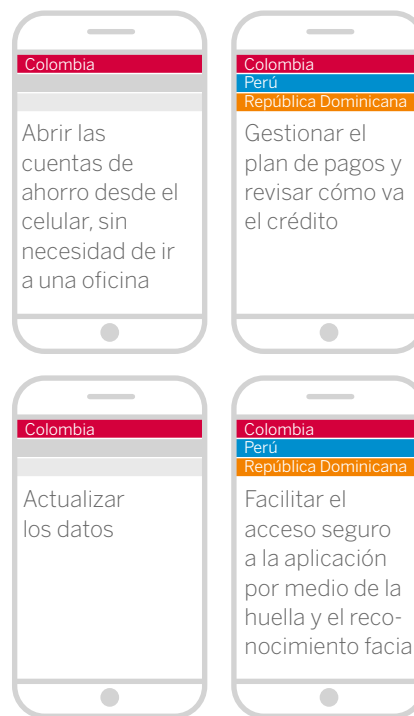
### Servicio al cliente

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:

- **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).

*Ampliado las funcionalidades de los diferentes canales digitales y/o incorporación de nuevos puntos de atención*



- 

Ampliación funcionalidades en canales digitales:  
- App asesor  
- Banca Móvil
- 

Mejores prácticas en ciberseguridad
- 

Incremento de límites transaccionales
- 

Refuerzo call centers
- 

WhatsApp y RR.SS. para informar o consultar

**Nuestra respuesta ante la COVID-19**

## 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.

## 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*