



Midiendo lo que realmente importa

Un futuro inclusivo y sostenible

INFORME DE DESEMPEÑO SOCIAL 2020

Introducción
La FMBBVA y
Financiera Confianza
Contexto
Macroeconómico
Acciones del Gobierno
Desempeño del
Emprendedor
Medidas de Apoyo a
los Clientes
Empoderamiento de
la mujer

Digitalización

**Financiera
Confianza
Perú**

Enfoque de
Género

Severidad

Recuperación y
Resiliencia

• **Financiera Confianza, Perú**

• **Introducción**

- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

«Nuestros emprendedores han demostrado, una vez más, capacidad de reinención, creatividad y adaptación.»

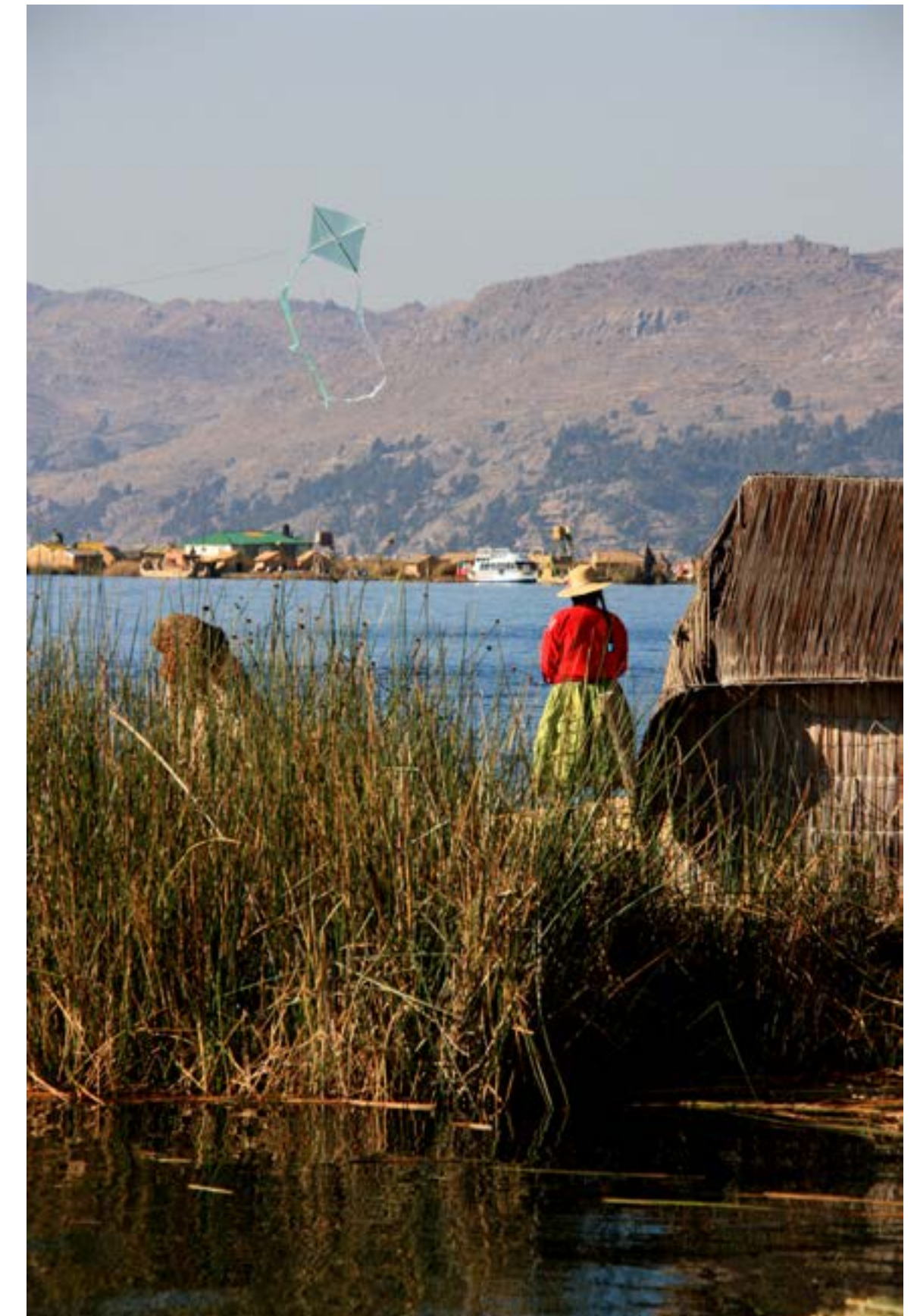
resiliencia

Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.

El deseo de la calma durante la tormenta

Con la inspiración del junco que resiste la tormenta en la conocida fábula de Esopo, es el momento de aunar esfuerzos albergando la esperanza de alcanzar la recuperación y caminar juntos hacia un futuro mejor.

Más allá de la metáfora, 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.



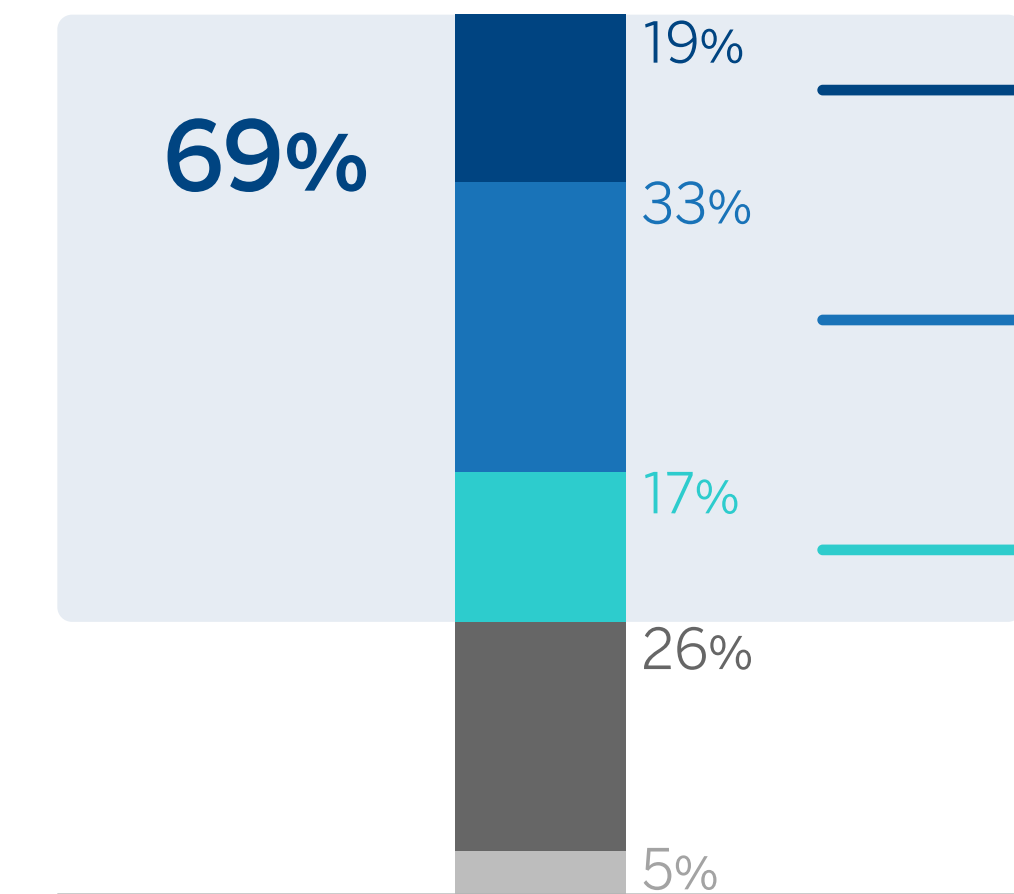
Financiera Confianza, Perú

- **Introducción**
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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)



- Disminuyeron más del 50%
- Disminuyeron entre un 25% y un 50%
- Disminuyeron menos del 25%
- Se mantuvieron igual
- Aumentaron

% de caída en las ventas
(expresado en nº meses sobre un total de 8)

- ➔ **Al menos 4 meses**
- ➔ **Entre 2 y 4 meses**
- ➔ **Menos de 2 meses**



- Principal fuente de ingresos
- Diversificado

Los sectores que se dedican a bienes esenciales y en torno a la cadena alimenticia son los menos afectados

•
Financiera Confianza, Perú

• **Introducción**

- La FMBBVA y Financiera Confianza
 - Contexto Macroeconómico
 - Acciones del Gobierno
 - Desempeño del Emprendedor
 - Medidas de Apoyo a los Clientes
 - Empoderamiento de la mujer
-

“

La pandemia de la Covid 19 fue algo lamentable para mi negocio, **mis ventas cayeron al 30%.**

Felizmente no cerramos porque vendíamos pan, articulo de primera necesidad. Pero el impacto fue por la venta de postres.

Como queríamos quedar bien con el personal y mis papás que son mayores, trabajábamos todos los días, logrando recuperar al 60% de ventas.

Tenemos dos locales adicionales donde nos dedicamos a la comida rápida. Para recuperarme, invertimos cerca de PEN 40,000 en renovar los locales y el personal para empezar desde cero. Tuvimos gran acogida. En total tengo tres locales.”

”

Elva Suárez Guerrero

Cajamarca

29 años

01 hijo de 03 años

Dedicada a la repostería hace 05 años, antes era dependiente

• **Financiera Confianza, Perú**

• **Introducción**

- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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

• **Financiera Confianza, Perú**

• **Introducción**

- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer



Siempre me gustó ser emprendedora, tener mi negocio.

La pandemia me impactó fuerte porque había comprado mercadería para la campaña escolar. Me quedé con un inventario de PEN 40,000 en promedio en calzado escolar y zapatillas.

Para recuperarme, me prepararé para la campaña del día de la madre, pedí a los proveedores de Trujillo que me enviaran mercadería y empecé a vender a puerta cerrada.

Vendí bien, **logrando recuperar el 50% de mis ventas antes de la pandemia.**

Este negocio es el principal ingreso de mi hogar, pero estamos pensando invertir en la chacra para tener un nuevo ingreso.



Luzmila Mercado Vásquez

Junín

46 años

3 hijos(as) de 25, 20 y 9 años

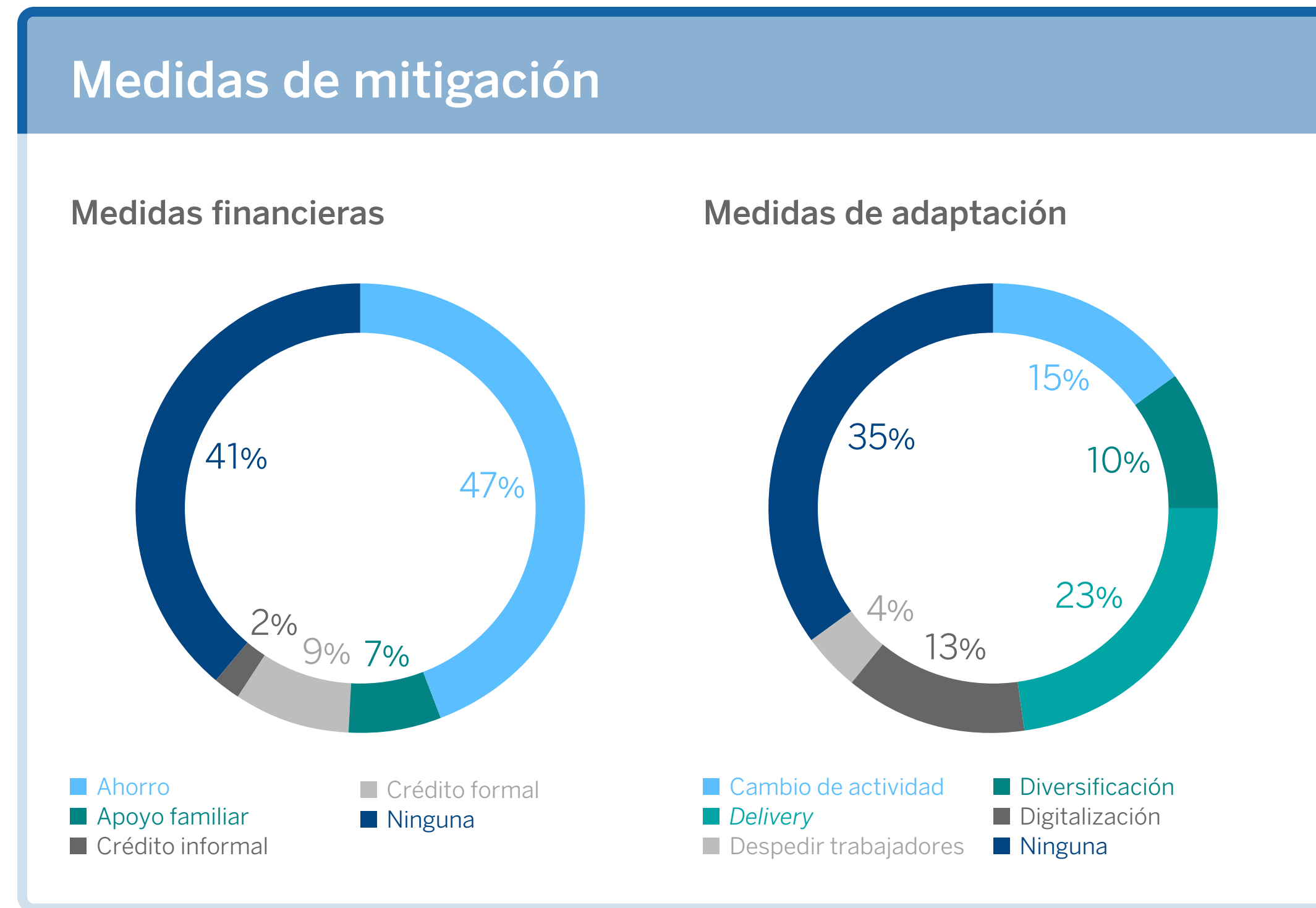
Dedicada a la venta de calzado hace 14 años.

Financiera Confianza, Perú

- **Introducción**
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Resiliencia

Capacidad de adaptarse a los distintos *shocks*, implementando medidas de mitigación que permitan mantener el negocio operativo



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

**Casi todos emprenden alguna medida.
La más relevante: uso de ahorros**

• **Financiera Confianza, Perú**

• **Introducción**

- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer



Cultivo papa, quinua, cebada y avena. La pandemia causó que fracasase fuerte en la papa. Me quedé con toda la cosecha, solo pude vender el 25%. Gracias a la quinua pude sobrevivir.

Me recuperé con la maquinaria agrícola, ofreciendo los servicios a otros agricultores. Me genera 50% de mis ingresos y me permite mantener mi siembra.

Durante este tiempo Financiera Confianza me ayudó a comprar otra maquinaria y así lograr construir mi casa.



Orlando Merino Barboza

Apurímac

32 años

2 hijos de 12 y 07 años

Dedicado a la agricultura hace 13 años.

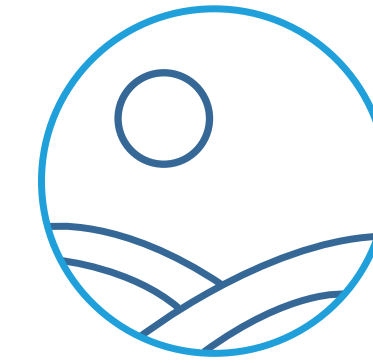
Sobre Financiera Confianza

Somos una entidad líder en el sector microfinanciero peruano que -gracias al compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras, y mediante la metodología de Finanzas Productivas- impulsa el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas en situación de vulnerabilidad. Formamos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, que tiene presencia en cinco países en América Latina y que impacta a 2,612,144 clientes a nivel global.



Compromiso:

Contamos con un total de 683,166 clientes



Foco rural:

29.3% de nuestros clientes se encuentran en zonas rurales



Gran experiencia:

Casi 30 años atendiendo a los emprendedores del Perú



Inclusión financiera:

Incluimos al sistema financiero a 23,410 emprendedores en el 2020



Red comercial:

202 oficinas a nivel nacional

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- **La FMBBVA y Financiera Confianza**
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Marco Estratégico

Nuestro Propósito

Impulsamos el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables a través de las finanzas productivas.

Nuestros Valores

Generamos impacto social

Estamos comprometidos con el desarrollo al promover el progreso de emprendedores en vulnerabilidad, estamos comprometidos con la sostenibilidad porque asumimos nuestra responsabilidad económica, social y medioambiental, y estamos comprometidos con la diversidad porque sabemos que las diferencias nos enriquecen.



El emprendedor en el centro

Hacemos Finanzas Productivas e impulsamos sus actividades económicas, generamos vínculos al fomentar relaciones de confianza a largo plazo, y somos íntegros porque velamos por sus intereses.



Aspiramos a más

Porque tenemos iniciativa y buscamos mejorar continuamente, rompemos moldes porque planteamos nuevas formas de hacer las cosas, y contribuimos al sector porque innovamos para transformar las microfinanzas



Somos un equipo

Estamos empoderados y por ello nos implicamos y actuamos con responsabilidad, confiamos en el otro porque somos transparentes y trabajamos con generosidad, y nos une un gran propósito el de crear oportunidades.



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- **La FMBBVA y Financiera Confianza**
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

- **Financiera Confianza, Perú**

- Introducción
- **La FMBBVA y Financiera Confianza**
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Finanzas Productivas

Metodología propia de la Fundación Microfinanzas BBVA que coloca a los emprendedores, que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en el centro de todas sus actividades y procesos proveyéndoles de una oferta completa de productos y servicios financieros, capacitación y acompañamiento, para ayudarles a alcanzar el éxito a lo largo del tiempo a través de los excedentes de sus actividades productivas.



Innovación y Digitalización

Metodología propia de la Fundación Microfinanzas BBVA que coloca a los emprendedores, que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en el centro de todas sus actividades y procesos proveyéndoles de una oferta completa de productos y servicios financieros, capacitación y acompañamiento, para ayudarles a alcanzar el éxito a lo largo del tiempo a través de los excedentes de sus actividades productivas.



Empoderamiento de la mujer

Potenciamos la resiliencia económica de las mujeres emprendedoras en situación de vulnerabilidad mediante una oferta de valor diferencial. Así, sus negocios podrán alcanzar todo su potencial para contribuir en mayor medida al bienestar de sus familias y comunidades, pudiendo de este modo salir de la pobreza. Para ello, realizamos una estrategia que atiende tanto el frente externo como el interno, siendo parte de nuestra cultura corporativa. tiempo a través de los excedentes de sus actividades productivas.



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- **La FMBBVA y Financiera Confianza**
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Sobre la Fundación Microfinanzas BBVA

Es la entidad sin ánimo de lucro creada en 2007 por BBVA, en el marco de su responsabilidad social corporativa, para apoyar a personas en situación de vulnerabilidad que cuentan con actividades productivas.

La Fundación es totalmente autónoma del Grupo BBVA en su personalidad jurídica, en su gobierno y gestión; e invierte su dotación en la creación y consolidación de su grupo de entidades microfinancieras en América Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno financiero para BBVA.

En sus trece años de actividad, la Fundación Microfinanzas BBVA se ha convertido en una de las iniciativas filantrópicas con mayor impacto social y en el primer operador con metodología individual en la región más desigual del planeta.

Fundación BBVA MicroFinanzas

Datos FMBBVA (diciembre 2020)

 **7,609** empleados

 **583** oficinas

 **1,380 (USD)** Crédito medio

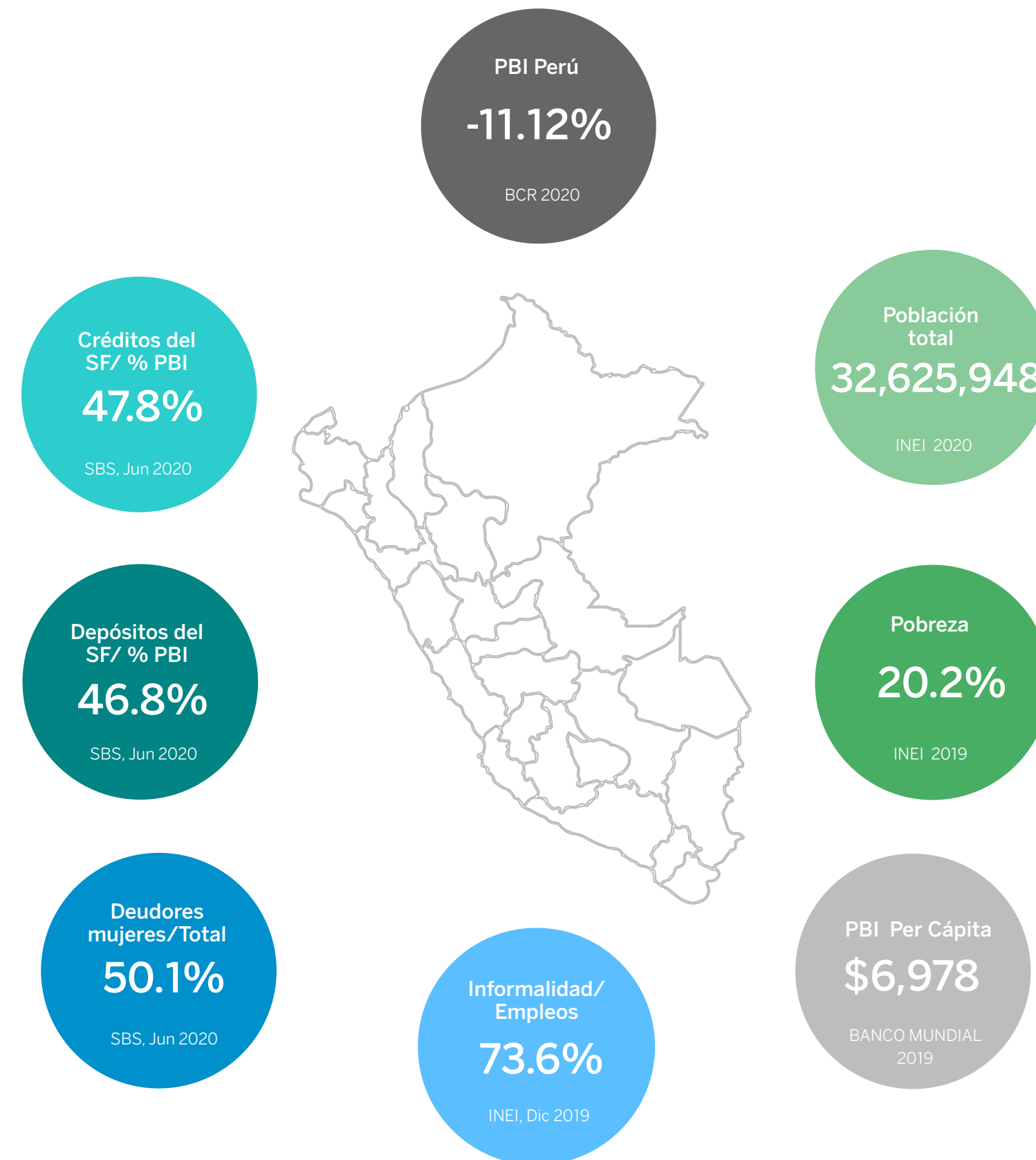
15,224 (USD) Millones Desembolsados desde 2007



Contexto Macroeconómico

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- **Contexto Macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer



Contexto Externo

El 2020 se caracterizó por una fuerte crisis sanitaria y económica producto de la pandemia del coronavirus (COVID-19). Conforme avanzaron los meses las pruebas de detección del virus se volvieron más generalizadas, los tratamientos fueron mejorando en eficacia y los ensayos de vacunas avanzaron a un ritmo sin precedentes con lo que se pudo lograr autorizaciones de emergencia e iniciar los primeros programas de vacunación en varios países, como Reino Unido y Estados Unidos, a partir de diciembre. Sin embargo, el año cerró con un saldo de 80,676,050 casos alrededor del mundo y 1,806,072 vidas perdidas. La elevada incertidumbre derivada del desconocimiento sobre la dinámica y la evolución de la pandemia llevó a la mayoría de países a implementar medidas de confinamiento para contener el avance del virus. Ello repercutió de manera significativa en diversas actividades productivas; en particular en el turismo y actividades conexas como la aviación comercial y el servicio de restaurantes y hoteles. Así, la interrupción de ciertas actividades productivas y comerciales ha tenido un fuerte impacto sobre los mercados laborales a nivel mundial.

Para enfrentar los efectos de la pandemia se anunciaron paquetes fiscales y monetarios sin precedentes, por montos cercanos a los \$12 billones en acciones fiscales y \$7.5 billones en anuncios de acciones monetarias. Estas medidas han amortiguado la caída de la actividad económica, pero también se han traducido en altos niveles de liquidez, lo que ha posibilitado un aumento del endeudamiento a nivel mundial.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- **Contexto Macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Contexto Macroeconómico

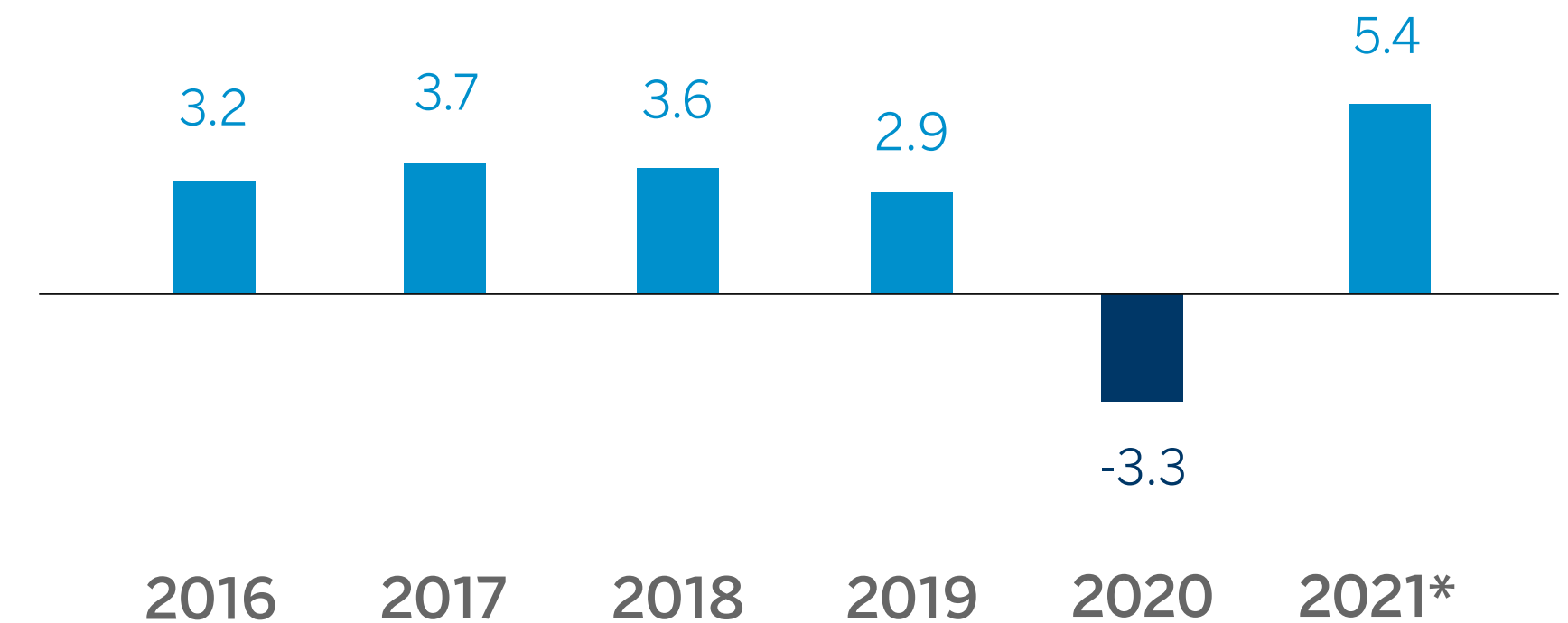
Así como la crisis no se ha manifestado de forma homogénea, tampoco lo serán la magnitud y persistencia de sus consecuencias en diferentes partes del mundo. Factores como la capacidad para reaccionar a la emergencia sanitaria a corto plazo y para adoptar políticas de apoyo a los sectores más necesitados han sido y seguirán siendo clave para explicar la dinámica de la actividad en cada país durante el año.

Se esperaba que la del 2020 sea la mayor contracción del PBI mundial desde 1946. Sin embargo, la actividad económica global ha venido recuperándose de manera continua, en particular el consumo y el empleo, lo que responde a la flexibilización de las restricciones a la movilidad social y a la aplicación de paquetes fiscales y monetarios. De esta manera, la contracción del PBI mundial para 2020 fue de -3.3%, destacando una menor contracción de Estados Unidos (-3.5%) y de mayor crecimiento de China (2.3%). Además, la proyección de recuperación para 2021 sería de 5.4% (a marzo 2021 se prevé 6.0%), debido al impacto temporal que tendría el rebrote de la COVID-19; y continuaría el 2022 con un crecimiento de 4.0% (a marzo 2021 se espera 4.4%).

En el caso de América Latina y el Caribe, la contracción fue de 7.0% para 2020, mientras que, la recuperación de 2021 (3.8%, a marzo 2021 se espera 4.6%) y 2022 (2.7%, a marzo 2021 se espera 3.1%) se ve limitada por el menor espacio para políticas expansivas y por las altas tasas de contagio de la COVID-19.

Por otra parte, las probabilidades de un escalamiento en las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China han disminuido significativamente tras el resultado electoral de noviembre que dio como ganador al candidato demócrata Joe Biden.

PBI Mundial (var. %)



*Proyecciones realizadas en diciembre 2020

Fuente: FMI, Consensus Forecast

Elaboración propia

- **Financiera Confianza, Perú**

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- **Contexto Macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Contexto Macroeconómico

Contexto Peruano

El Perú se ha visto gravemente afectado por la pandemia del coronavirus (COVID-19), tanto a nivel sanitario como económico. Fue uno de los países que alcanzó los más de mil muertos por millón de habitantes, debido a: i) la insuficiente infraestructura hospitalaria, déficit de personal médico, sobre todo al interior del país y la débil inversión en ciencia y tecnología ii) la alta tasa de empleo informal (73.6% al 2019) y baja bancarización, que no permitió un rápida y eficaz distribución de subsidio por parte del Gobierno, iii) los bajos niveles de ejecución de los gobiernos locales y actos de corrupción en diferentes entidades del Estado.

La crisis política también estuvo presente en el 2020. Tras la disolución del Congreso de la República en septiembre 2019, se llevaron a cabo en enero nuevas elecciones parlamentarias. Sin presentar una lista propia a los comicios, el presidente Martín Vizcarra no contó con su propia fuerza legislativa y tampoco logró conseguir apoyo en el Congreso, por lo que no pudo evitar que la oposición aprobara proyectos de ley sin mayores sustentos técnicos y tampoco logró frenar los ataques políticos que culminaron en noviembre con la aprobación de una moción de vacancia presidencial bajo el argumento de indicios de corrupción. Las dudas sobre la legalidad y motivación de la salida de Vizcarra generó protestas en todo el país y la inestabilidad política generó que se tuviera a tres presidentes diferentes en el espacio de dos semanas.

El año cerró con el congresista Francisco Sagasti, del Partido Morado, encabezando el gobierno de transición hasta las próximas elecciones presidenciales que se realizarán en abril del 2021.

En el campo económico, una estricta cuarentena generalizada llevó a un descenso del PBI de 17.4% durante el primer semestre del 2020 y los hogares peruanos experimentaron una de las mayores pérdidas de empleo e ingresos de toda América Latina.

La pandemia del coronavirus (COVID-19), tendría impactos diferenciados en la reinserción laboral de las mujeres en Perú, esto debido a que su trabajo es más vulnerable en comparación con el masculino. Antes de esta emergencia sanitaria las mujeres ya tenían las menores tasas de ocupación laboral, ganaban solo un 72% de lo que percibían los hombres (S/1,846.5 vs. S/1,322.1), la informalidad afectaba más a mujeres que a hombres (75% vs. 70%) y del total de peruanos que vivían en pobreza, el 51.6% eran mujeres. A junio del 2020, 3.6 millones de mujeres habían perdido sus empleos, la cifra se redujo a 2 millones en septiembre, sin embargo, al ser el sector servicios el que más empleo femenino concentraba, y ser el más golpeado por las restricciones impuestas, se estima que 499 mil mujeres no hayan podido recuperar sus empleos para fines del 2020.

Con el reinicio de las actividades económicas por fases, la economía peruana se recuperó a un ritmo mayor al esperado en el segundo semestre, siendo clave la expansión significativa de la liquidez y el crédito al sector privado a menores tasas de interés (mediante programas de garantía estatal), la recuperación del gasto público sobre todo en los últimos meses y la entrega de bonos para la población.

En este contexto, se ha venido registrando un menor deterioro del mercado laboral (aunque con mayor subempleo y menores salarios) y el avance de las expectativas de consumidores y empresarios. Asimismo, los envíos al exterior han estado impulsados por mejores perspectivas de la demanda global y la reanudación de la producción local. Con ello, el PBI de 2020 registró una caída de 11.1% y tendría un rebote esperado para 2021 de 11.5% (a marzo 2021 se espera 10.7%).

Fitch Ratings revisó a la baja su perspectiva sobre la deuda externa de Perú por primera vez en casi dos décadas (de estable a negativa) ante la preocupación de que el gobierno de transición pueda implementar reformas y la sensación de inestabilidad que generan las acciones del Congreso.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- **Contexto Macroeconómico**
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

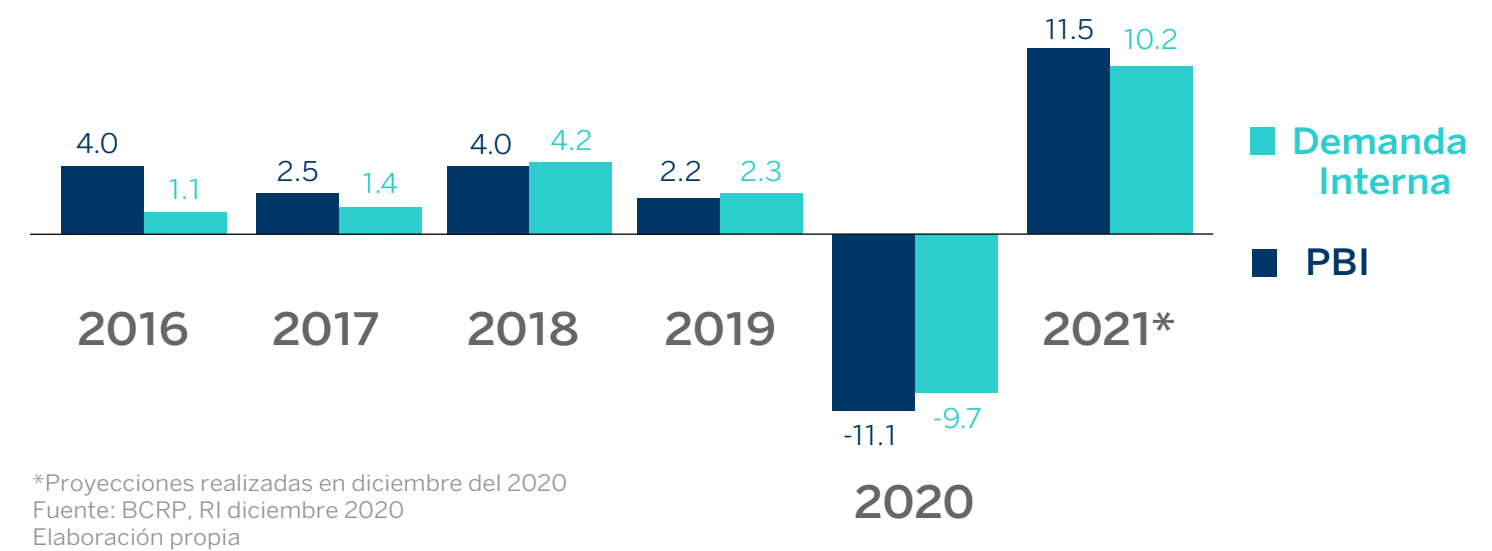
Contexto Macroeconómico

Según el BCRP, el déficit fiscal anual en esta nueva realidad pasó de -1.6% a -8.9% para 2020, obedeciendo al mayor gasto no financiero y a los menores ingresos corrientes del gobierno en general.

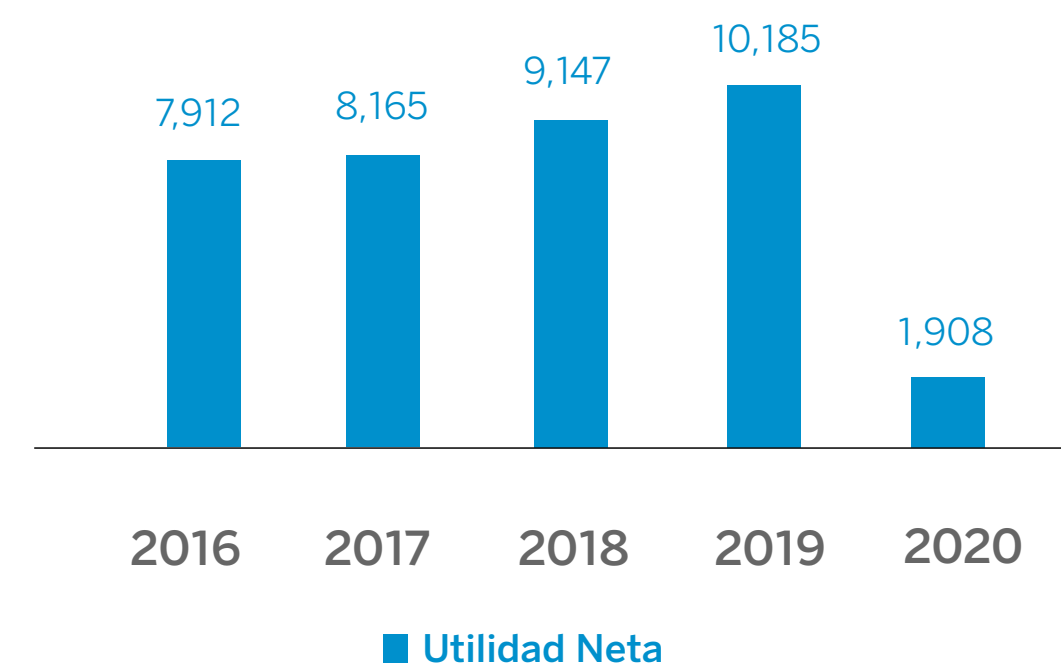
Los programas de garantía estatal, que destacan no solo por ser uno de los programas de garantías crediticias de mayor tamaño a nivel mundial, sino también por tener mayor ejecución (7.5% del PBI) respecto a lo anunciado, permitieron la expansión del crédito en el 2020, beneficiando a todos los segmentos empresariales (12.3% var. anual, -4.6% sin intervención estatal), principalmente los de medianas, pequeñas y micro empresas.

Aunque el segmento microfinanciero también logro crecer en 10%; la menor actividad económica, el quiebre de empresas y la pérdida de empleos orientaron a las entidades a realizar medidas de fortalecimiento patrimonial, programas de condonación de intereses y reprogramaciones de créditos bajo la recomendación del ente supervisor. En consecuencia, se registró una caída de las utilidades de las entidades del sistema microfinanciero (en más de un 80% en conjunto respecto al 2019), producto de los menores ingresos financieros y mayor constitución de provisiones ante posibles defaults de los clientes atenuados por estrategias de reducción de gastos financieros y operativos.

Perú: PBI y Demanda Interna (var. %)



Perú: Utilidad Neta del Sistema Financiero (S/ Mil Millones)



Fuente: Información financiera a diciembre 2020. SBS
Elaboración propia

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

<i>Yo me quedo en casa</i>		USD 210 (PEN 760)
<i>Bono independiente</i>		USD 210 (PEN 760)
<i>Bono rural</i>		USD 210 (PEN 760)
<i>Bono familiar universal</i>		USD 210 (PEN 760)

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.

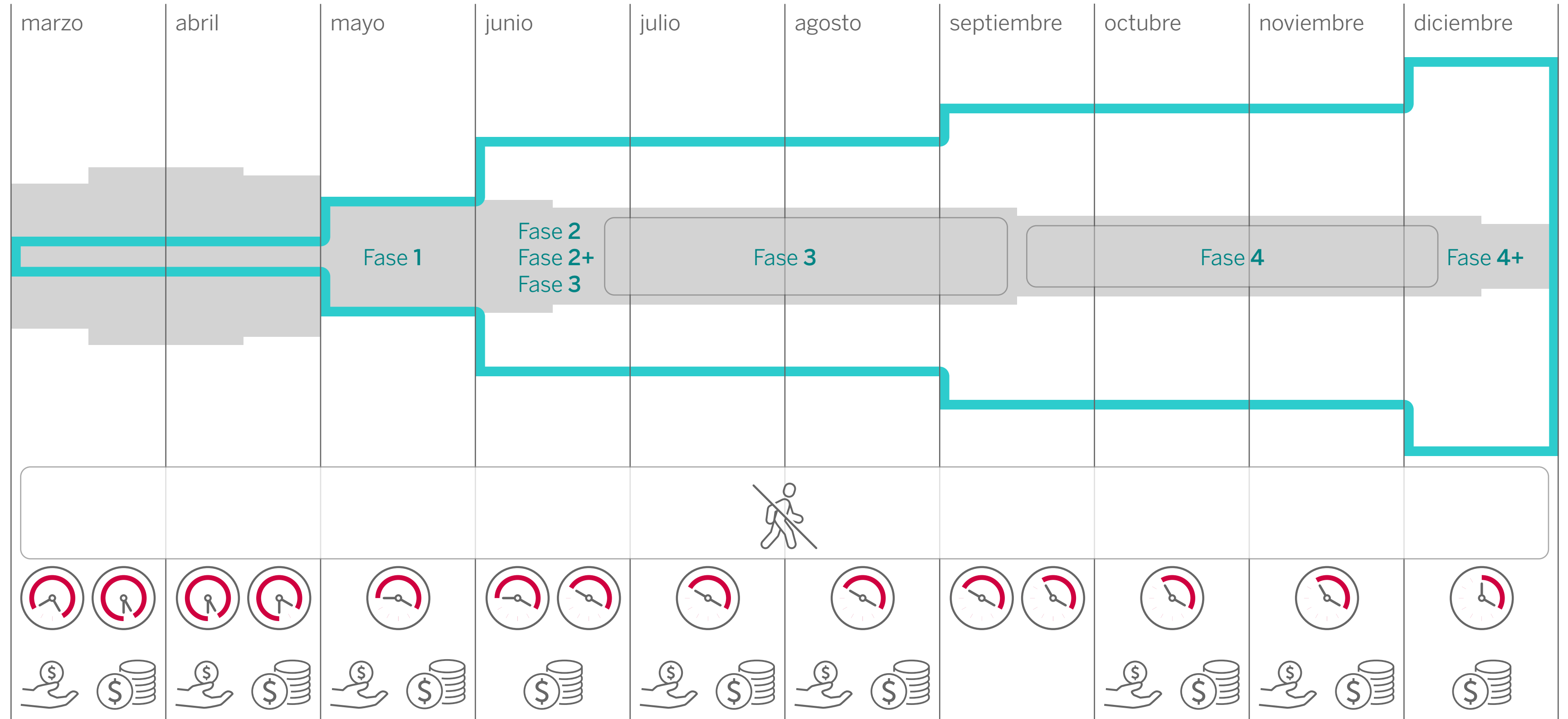
Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- **Acciones del Gobierno**
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- **Acciones del Gobierno**
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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
- Restricciones a la actividad económica
De menor a mayor número de actividades permitidas
- Subvenciones para personas vulnerables
- Medidas de mitigación financiera

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- **Acciones del Gobierno**
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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).

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- **Acciones del Gobierno**
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- **Acciones del Gobierno**
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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.

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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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).

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.

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

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 piqueos⁴ 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.*

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 informal⁵ 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 2020⁷ 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

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.

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.

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.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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%

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Introducción

Financiera Confianza

Es una entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA en Perú¹⁰ 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 atención¹¹ 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

Cientes 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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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%

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Los emprendedores de Financiera Confianza

Cómo calculamos la vulnerabilidad económica

Precio de la canasta básica



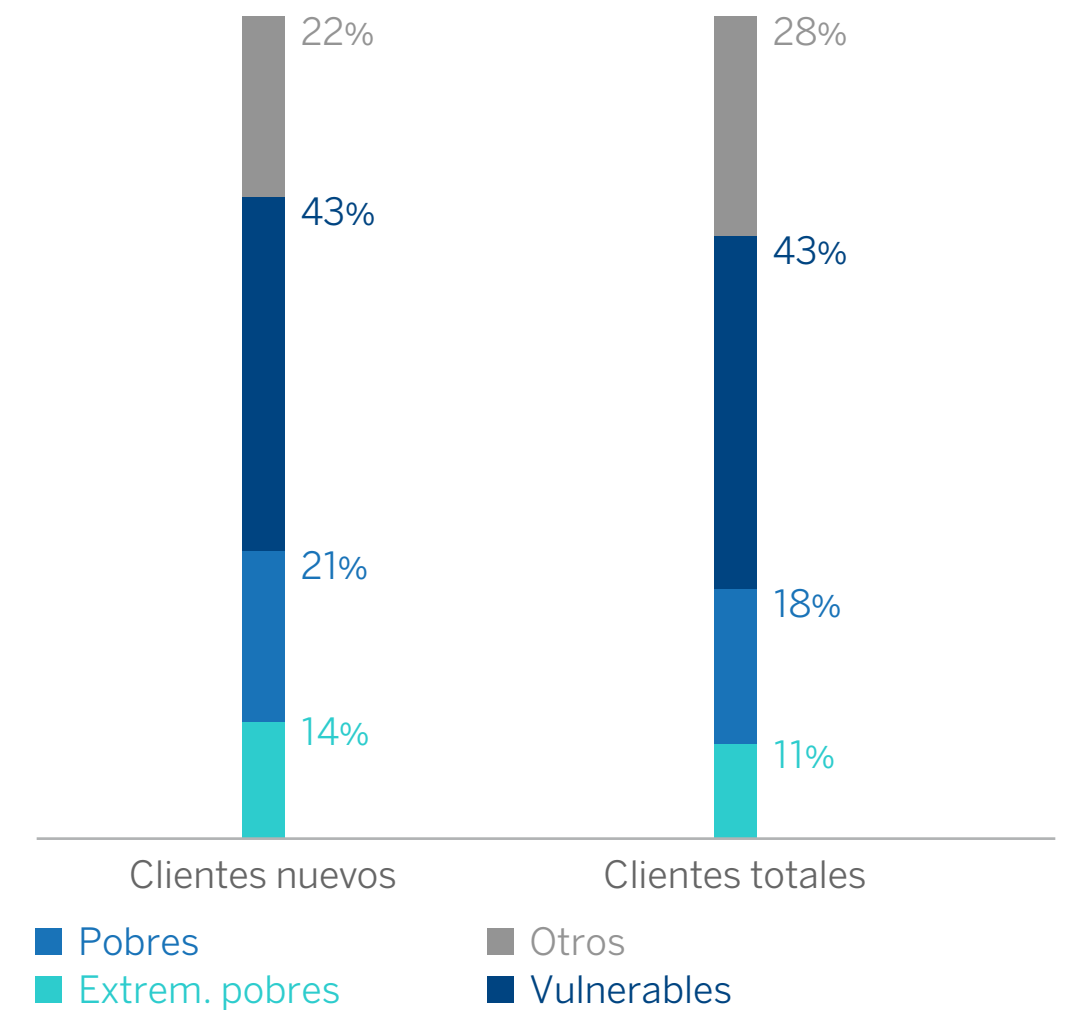
Mediante este cálculo, podemos diferenciar a la población en cuatro grupos según su condición económica. Se considera que están en situación de extrema pobreza (asumiendo que los ingresos del hogar estén compuestos únicamente por la microempresa financiada) aquellos emprendedores cuyos negocios no lleguen 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



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
 - Empoderamiento de la mujer

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

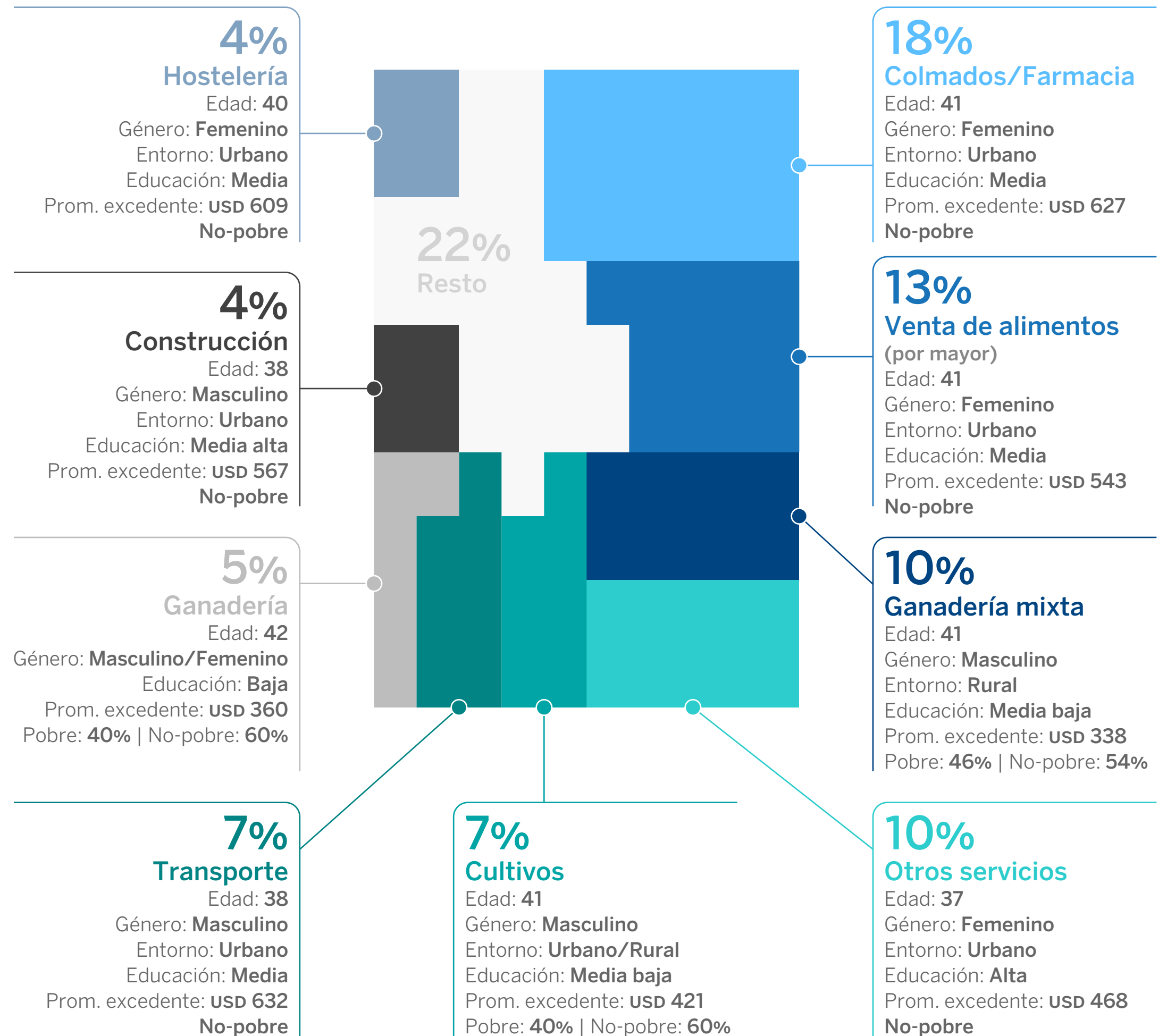
Financiera Confianza da servicio a un amplio rango de actividades microempresariales, pero destaca el sector comercio (45% del total) y agropecuario (22%), seguido por servicios (22%). La actividad agropecuaria se distribuye entre ganadería mixta¹³ (10%), ganadería pura (5%) y cultivos (7%). Los cultivos 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, destaca¹⁴ 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



- **Financiera Confianza, Perú**

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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

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.

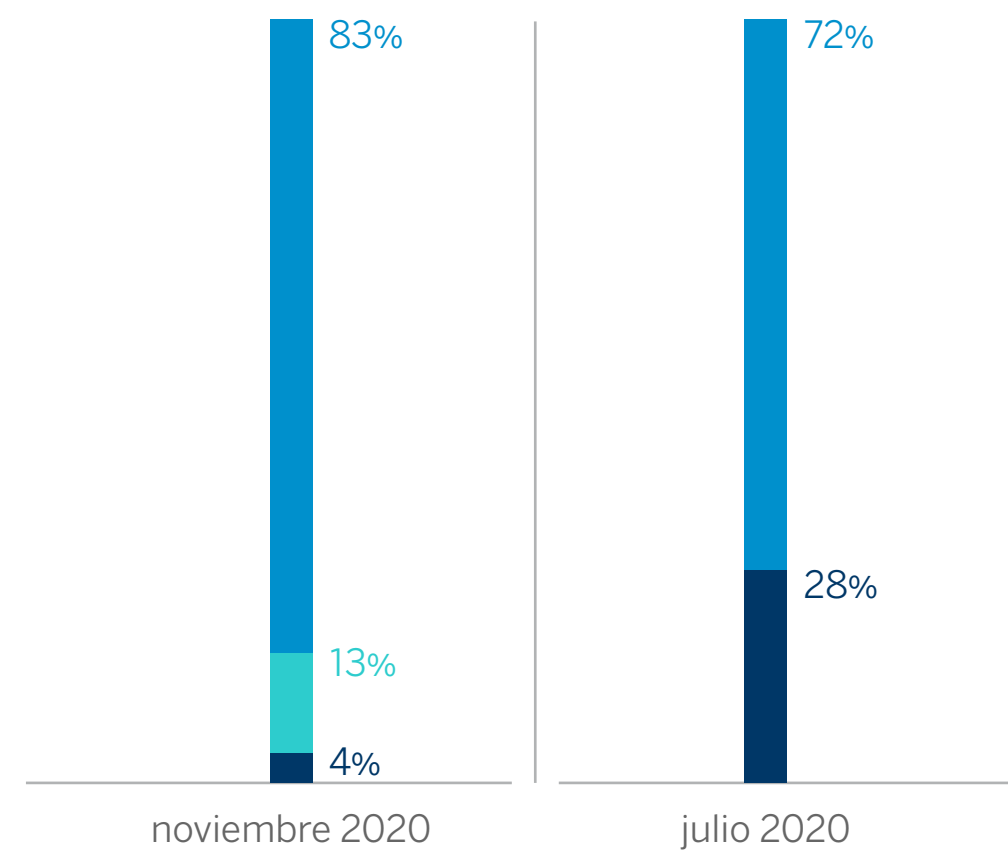
Impacto de la COVID-19 en sus negocios

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



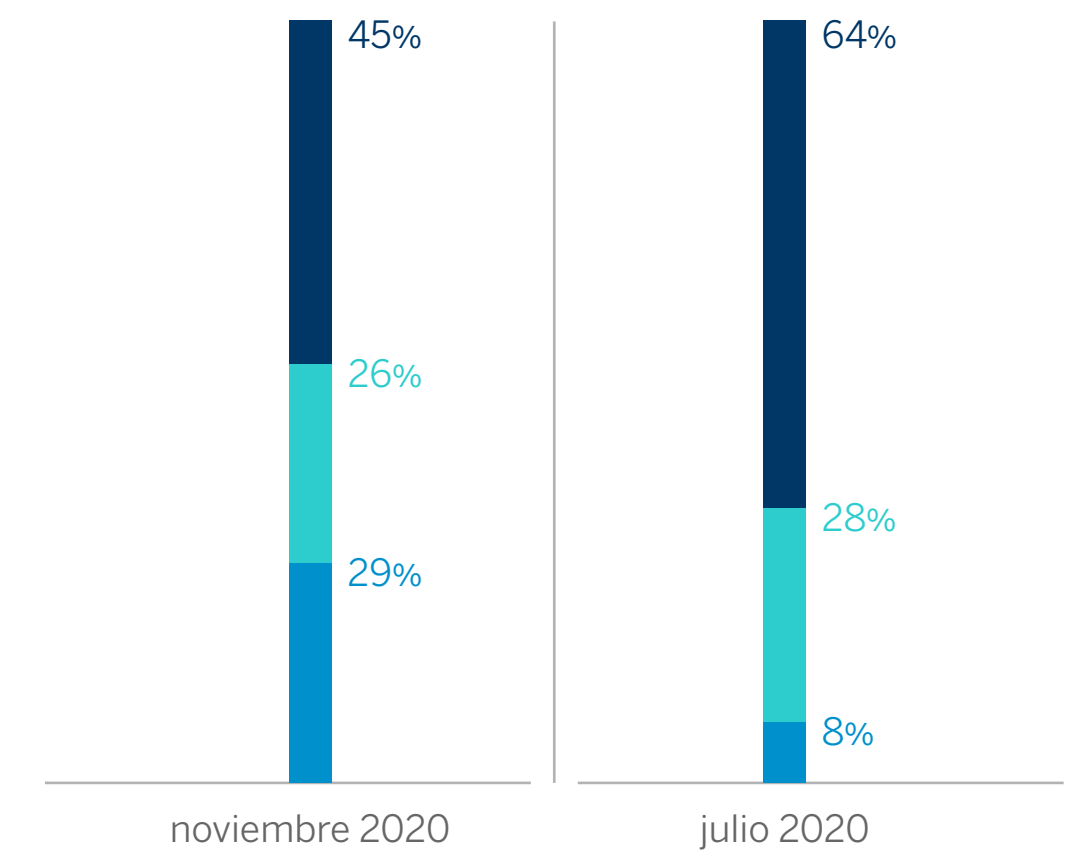
■ Cierre definitivo ■ Cierre temporal ■ Operativo

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

4 Afectación de las ventas

Total clientes encuestados con negocios abiertos. Julio y noviembre 2020



■ Más altas ■ Iguales ■ Más bajas

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.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
 - Empoderamiento de la mujer

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Disminución acumulada.

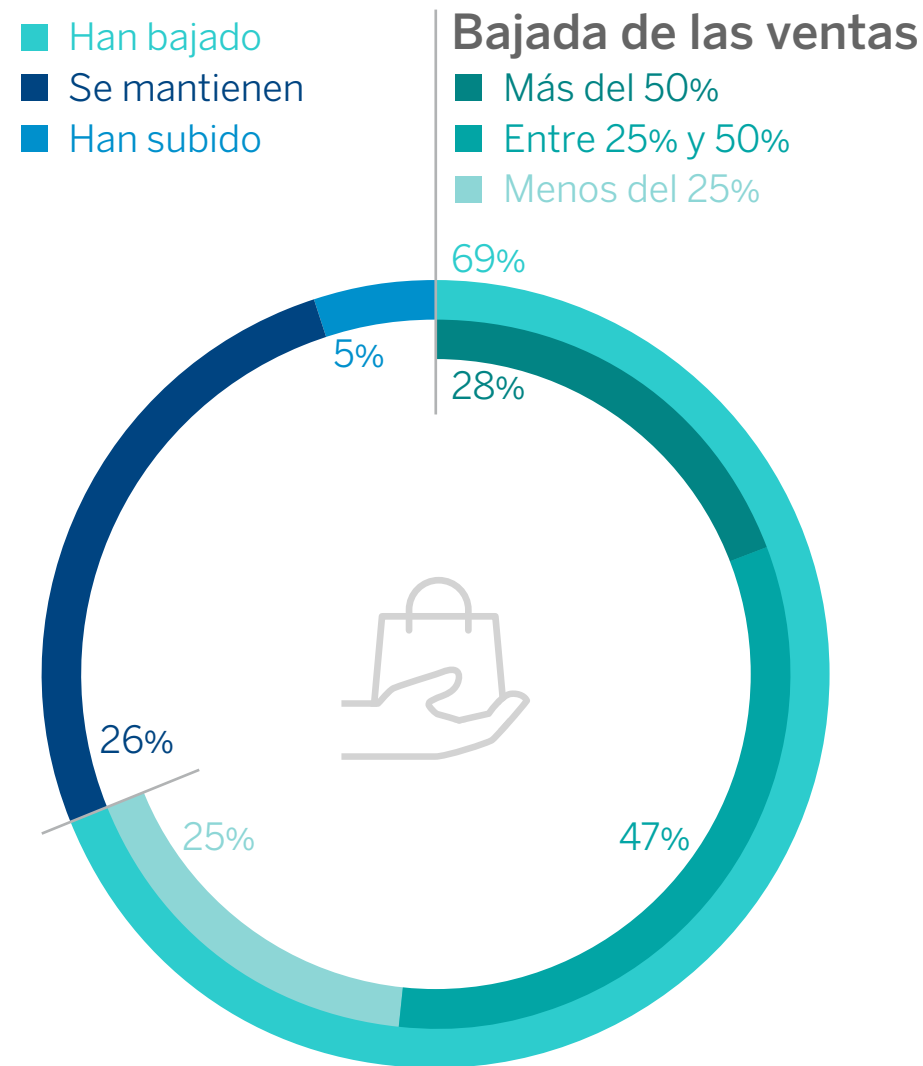
En el periodo COVID-19 de marzo a noviembre, el 69% de los negocios que se mantenían operativos había disminuido sus ingresos, y el 28% de éstos estaba percibiendo menos de la mitad (respecto a los meses anteriores a la pandemia). Es decir, uno de cada cuatro emprendedores había perdido, al menos, seis meses de ingresos en el año.

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

5 Caída en ventas durante el período COVID-19

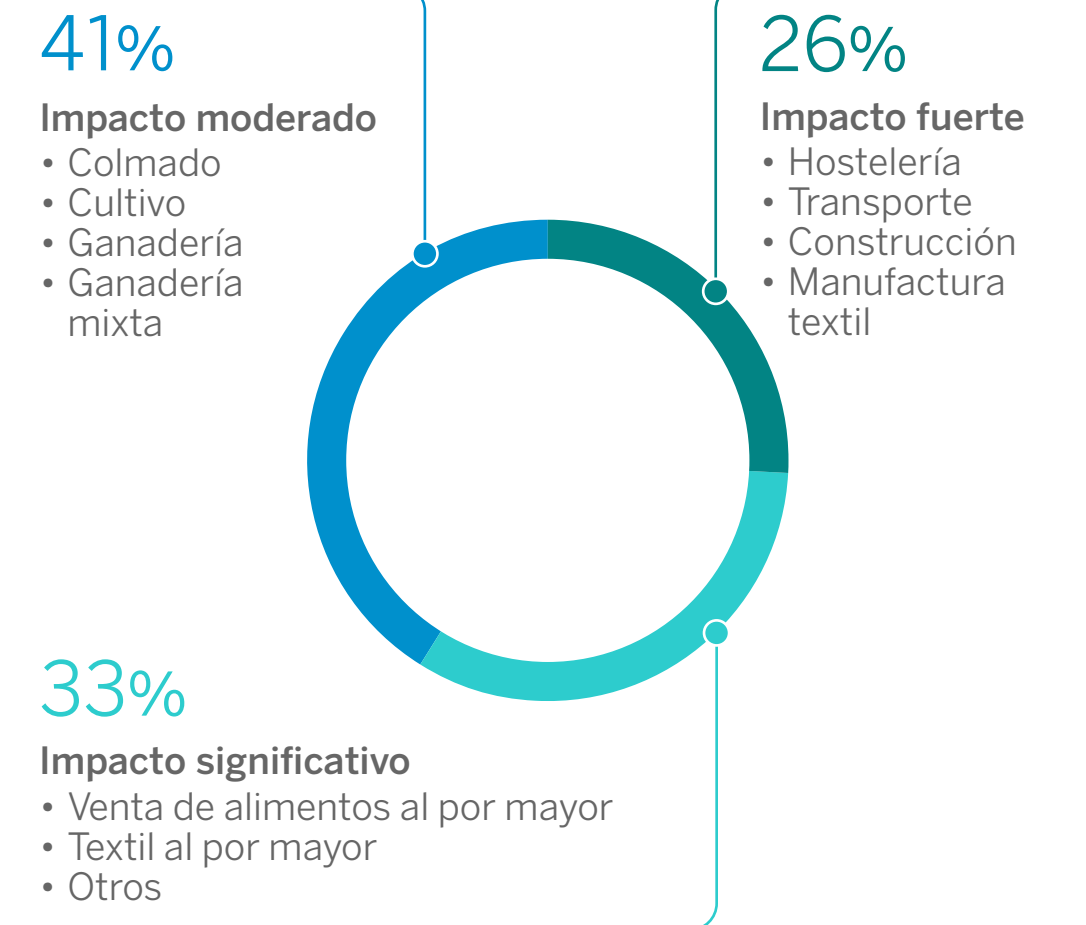
Total de clientes encuestados a noviembre, con negocios abiertos, que presentan una variación en las ventas durante el período de marzo a noviembre 2020



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

6 Agrupación de sectores por nivel de afectación de la pandemia

Total clientes encuestados a noviembre



Financiera Confianza, Perú

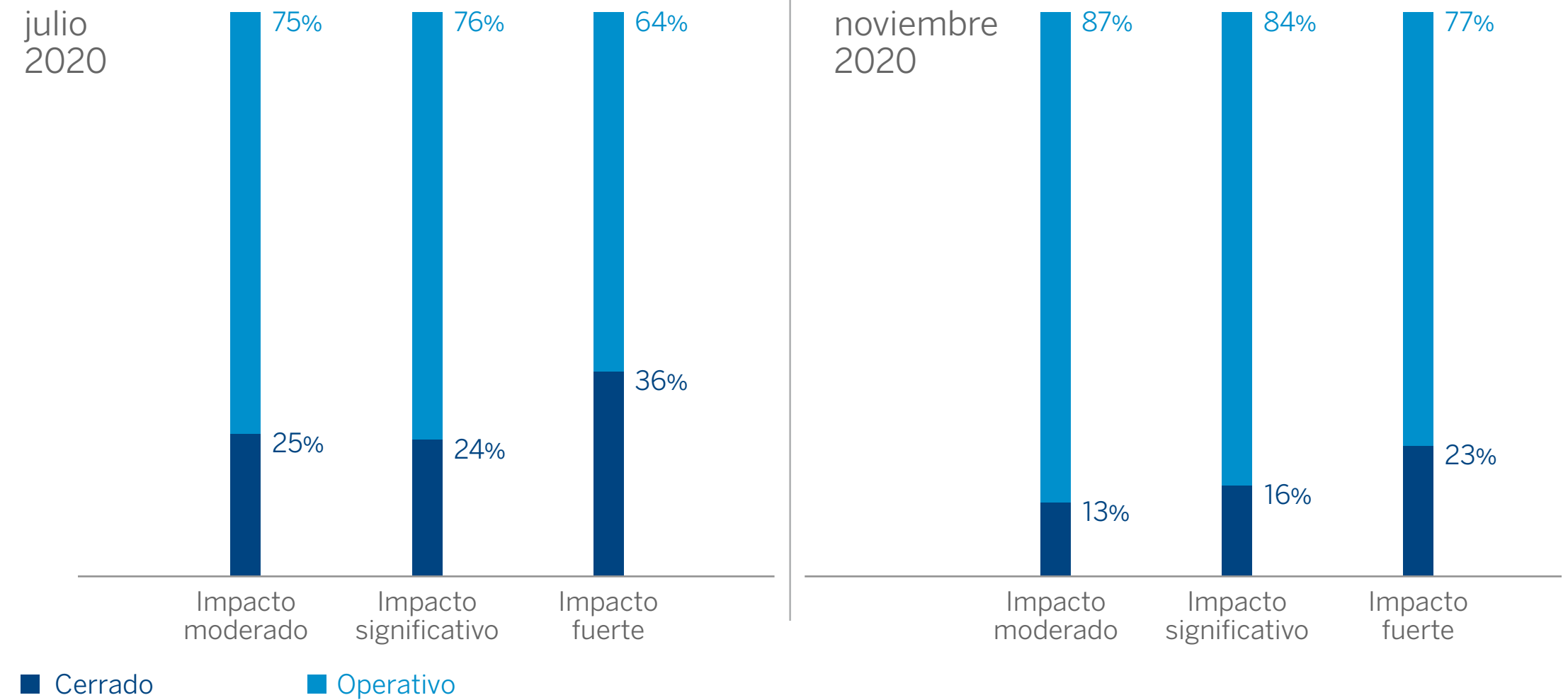
- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- **Desempeño del Emprendedor**
 - Resumen ejecutivo
 - Introducción
 - Los emprendedores de Financiera Confianza
 - **Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos**
 - Qué medidas han tomado los emprendedores
 - La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Principales barreras

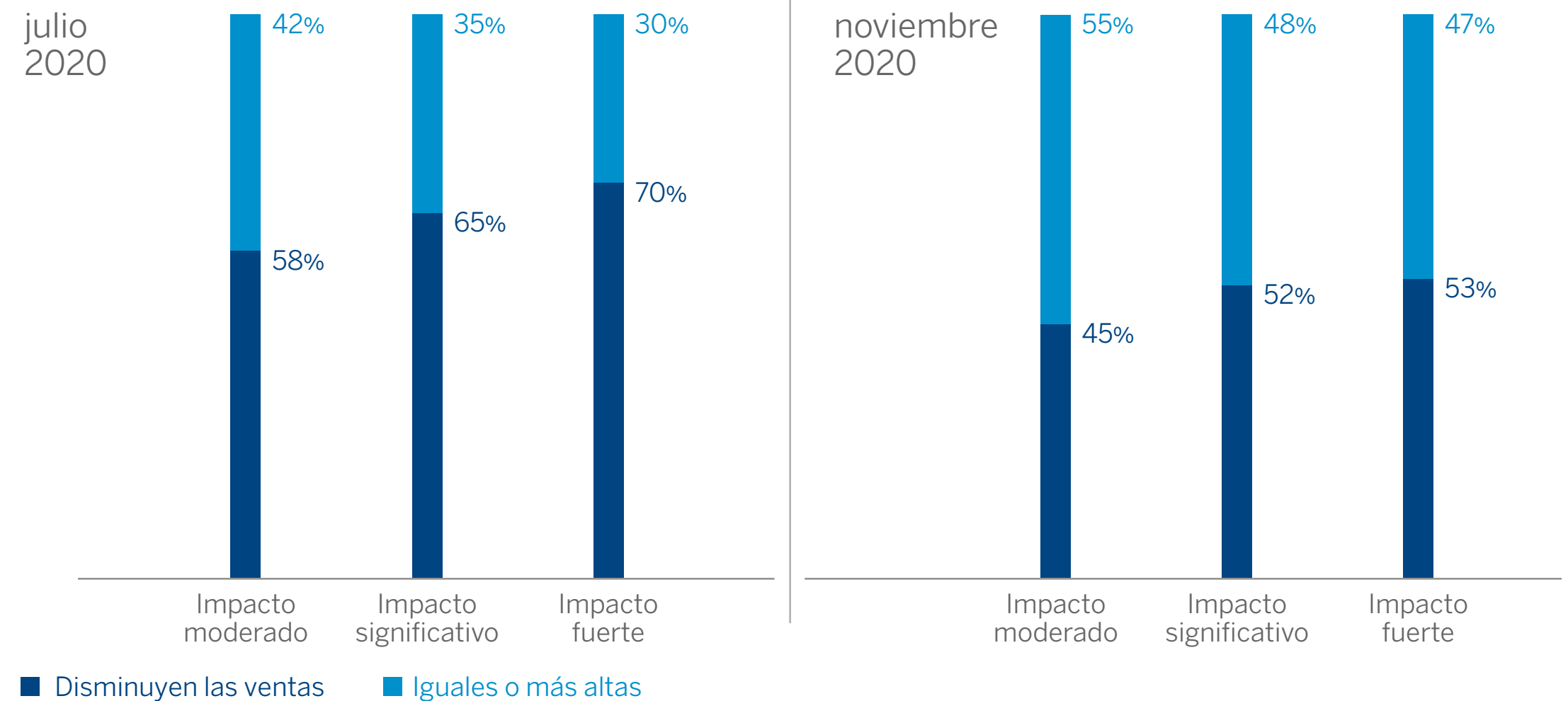
El 89% de los emprendedores dice haberse enfrentado a algún tipo de barrera en estos meses de crisis. Destacan las barreras en el aspecto personal, como el temor al contagio, especialmente entre las personas de mayor edad. La segunda barrera a las que se han enfrentado los emprendedores han sido las 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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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

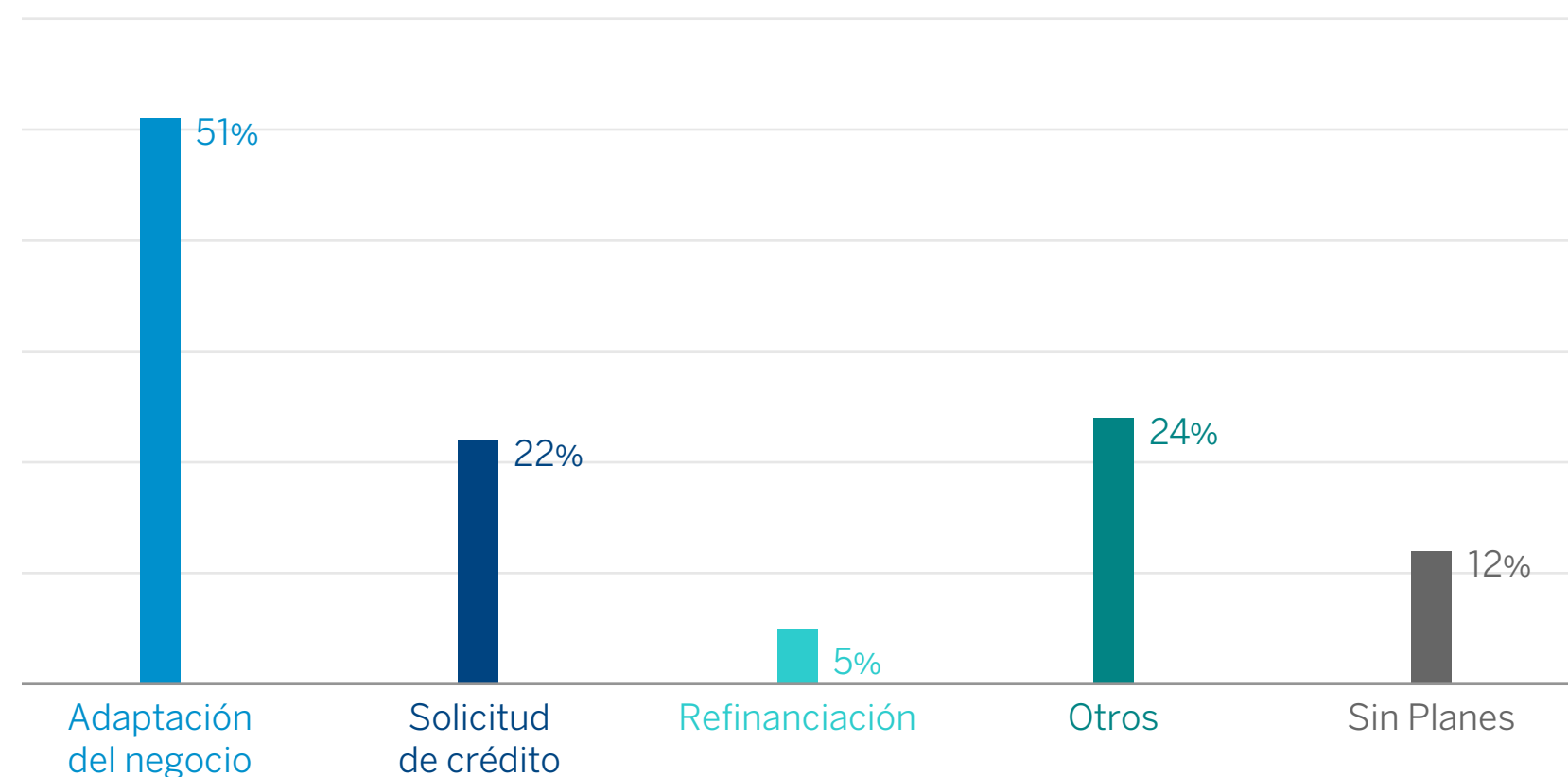
Total clientes encuestados que disminuyen ventas en el periodo acumulado (marzo–noviembre 2020) y las aumentan o vuelven a igualar en noviembre



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



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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

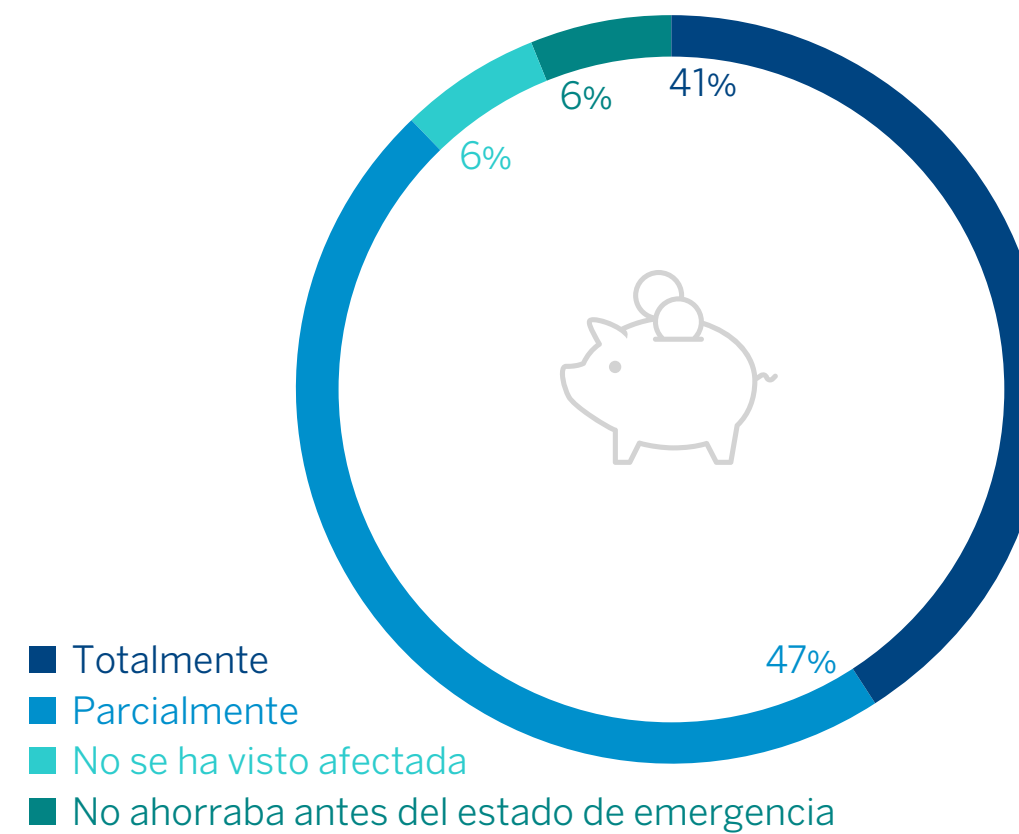
Cerca de la mitad de los emprendedores vio totalmente afectada su capacidad de ahorro, aunque este efecto se mitigó de julio a noviembre: el 41% veía totalmente afectada su capacidad en noviembre, frente a un 56% en julio (mejorando 15 p.p.). Se ha observado que el comercio al por menor —donde se concentra 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%

11 | Afectación de la capacidad de ahorro

Total clientes encuestados a noviembre 2020

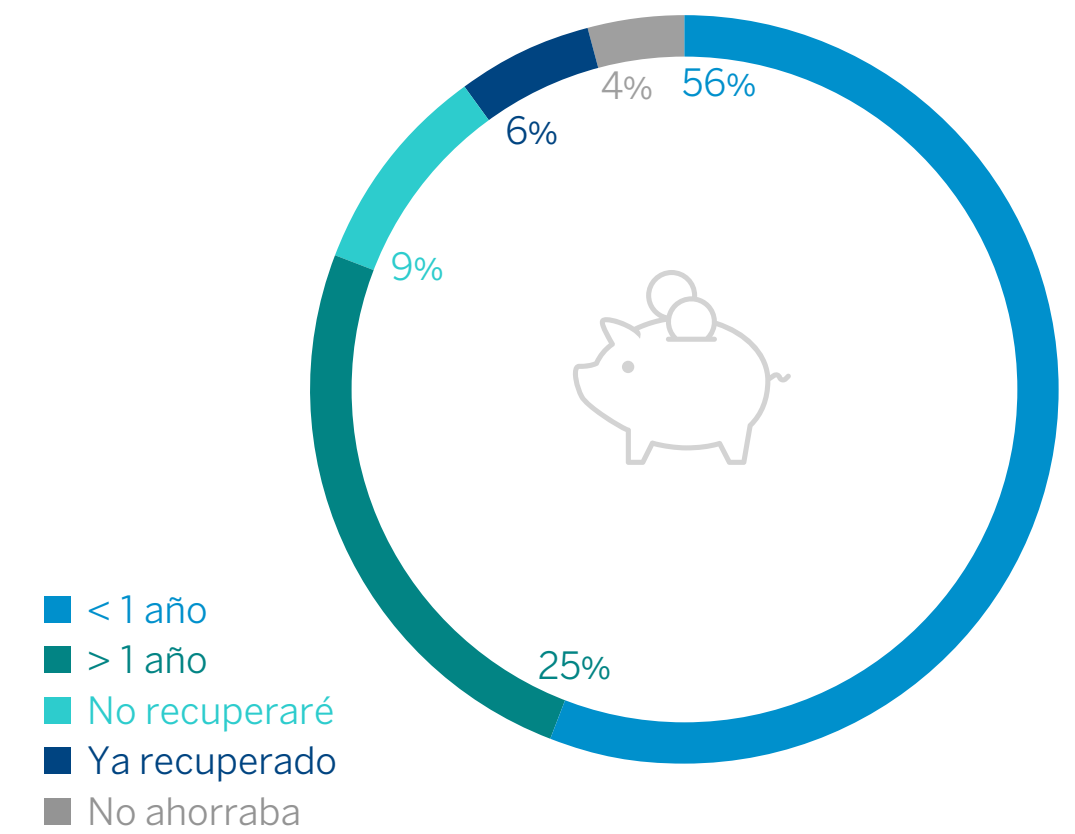


en el caso de emprendedores cuyos negocios aumentaban o igualaban sus ventas (no se vieron afectados). La correlación operatividad/diminución de ventas-capacidad de ahorro se ha mantenido a lo largo de la pandemia (en las dos encuestas). Este análisis ha puesto de manifiesto lo sensible que es la capacidad 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.

12 | Velocidad en la recuperación de la capacidad de ahorro

Total clientes encuestados a noviembre de 2020



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 ahorra 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).

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Diversificación de las fuentes de ingresos

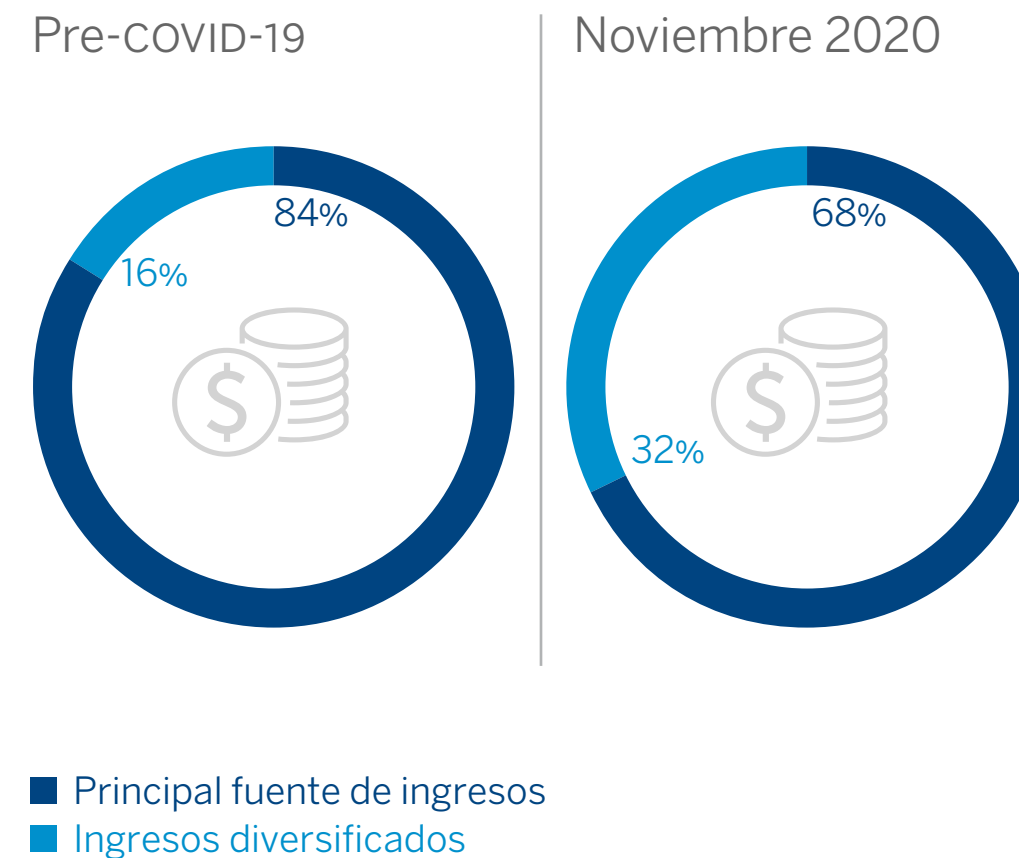
Ante la falta de coberturas sociales en un entorno de crisis, los emprendedores se vieron obligados a diversificar sus fuentes de ingresos, lo que implicó incertidumbre y volatilidad en la continuidad de sus actividades.

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

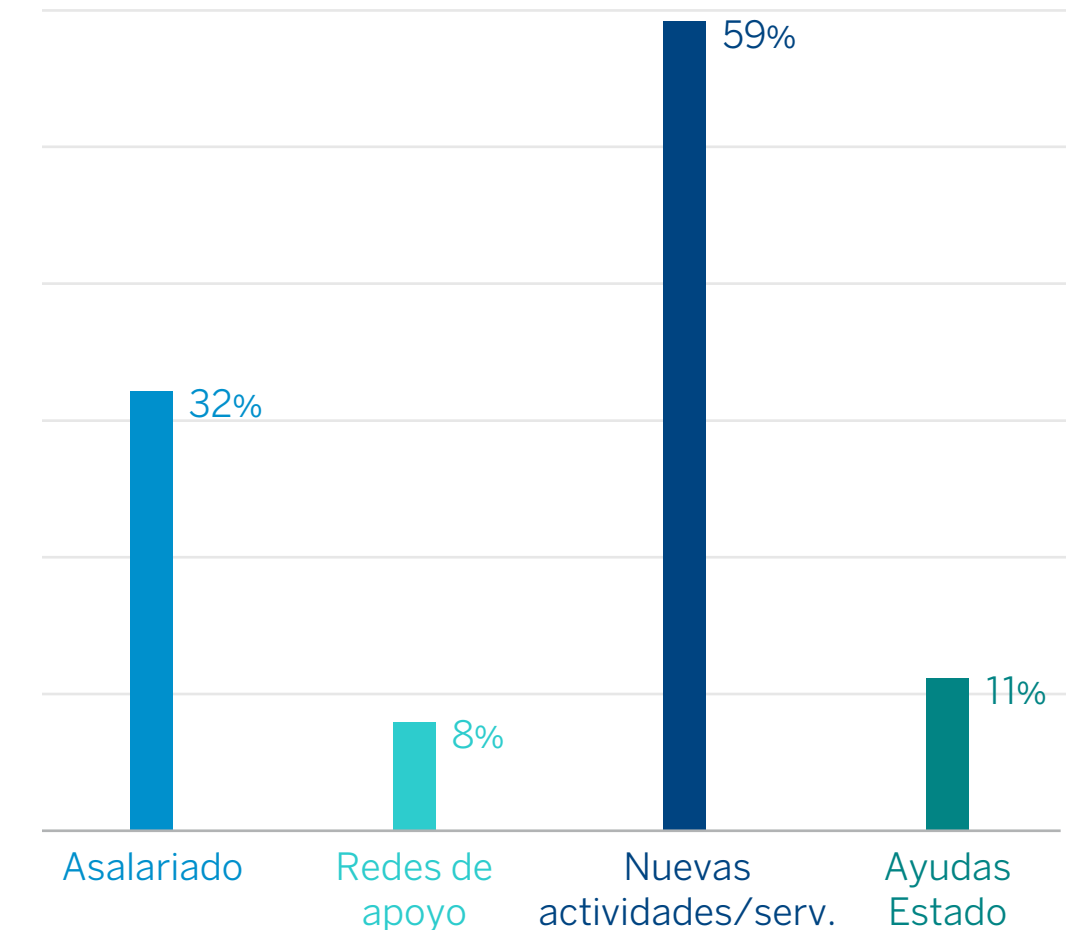


■ Principal fuente de ingresos
■ Ingresos diversificados

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.

14 Tipos de ingresos alternativos

Total clientes encuestados a noviembre 2020. Respuesta múltiple



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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Impacto en la mujer (con crédito individual, PYME y con fianza solidaria, PDM)

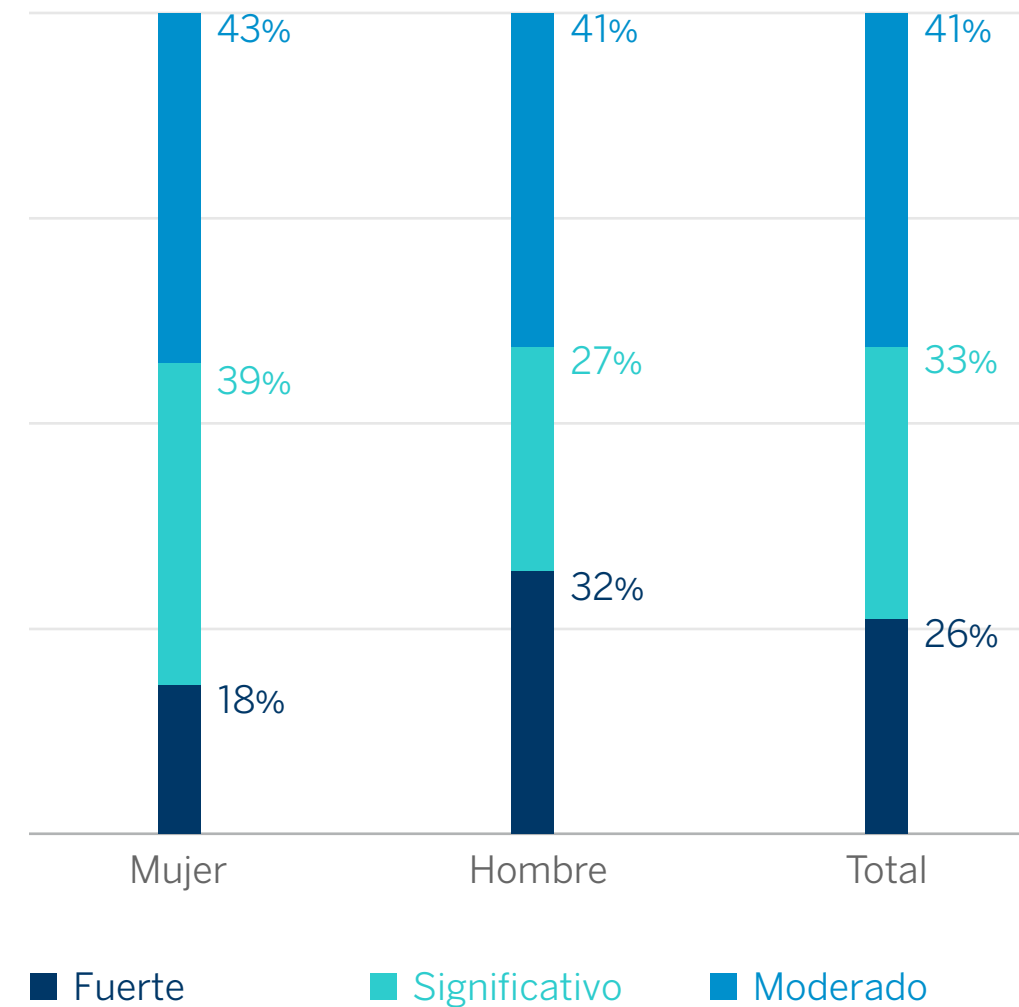
Mujer con crédito Individual-PYME. De aquellos microempresarios que no pudieron operar, uno de cada dos tenía rostro de mujer. Dado el alto grado de participación de la mujer en actividades con mayores restricciones, el impacto de la crisis ha sido más significativo sobre ellas en términos de cierre 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

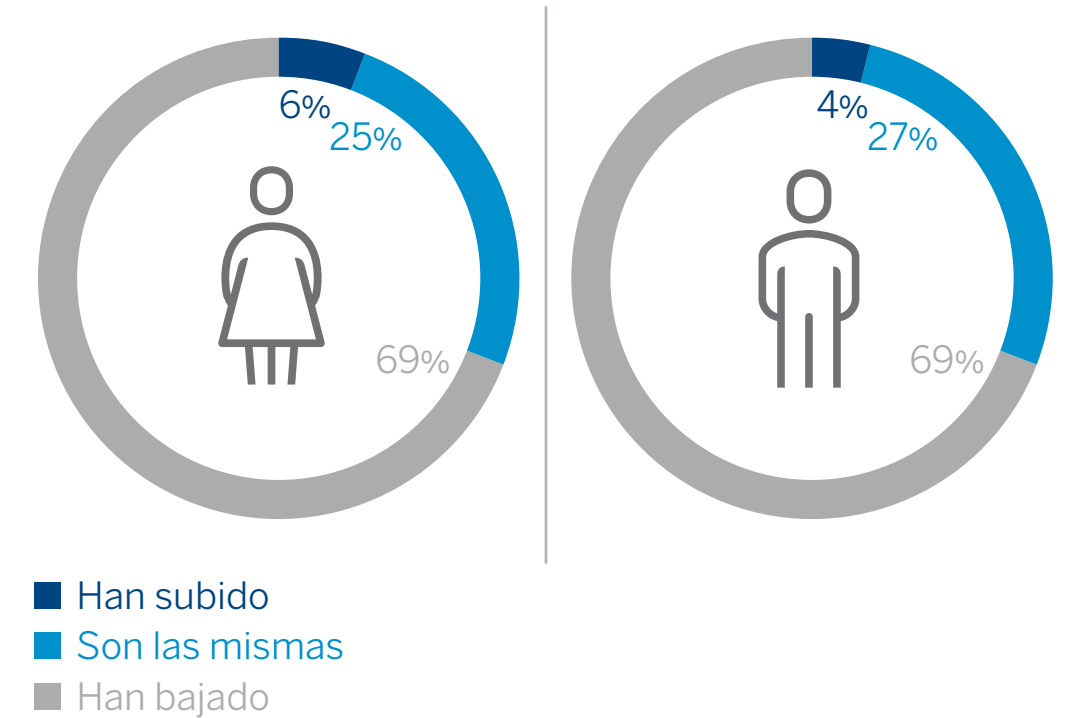
Total clientes encuestados a noviembre 2020



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

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



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.”

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

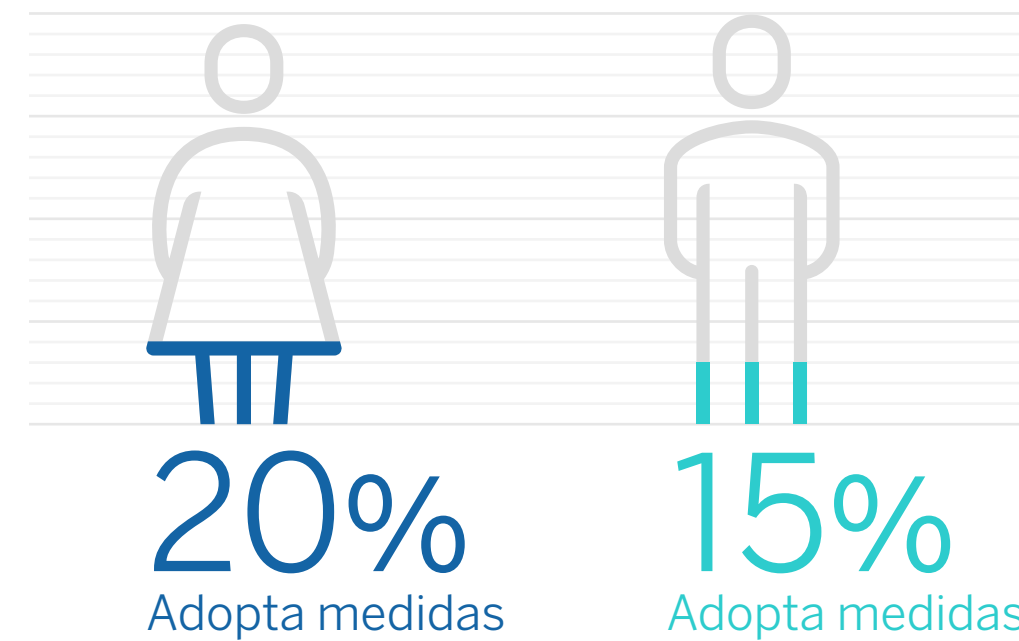
Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

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

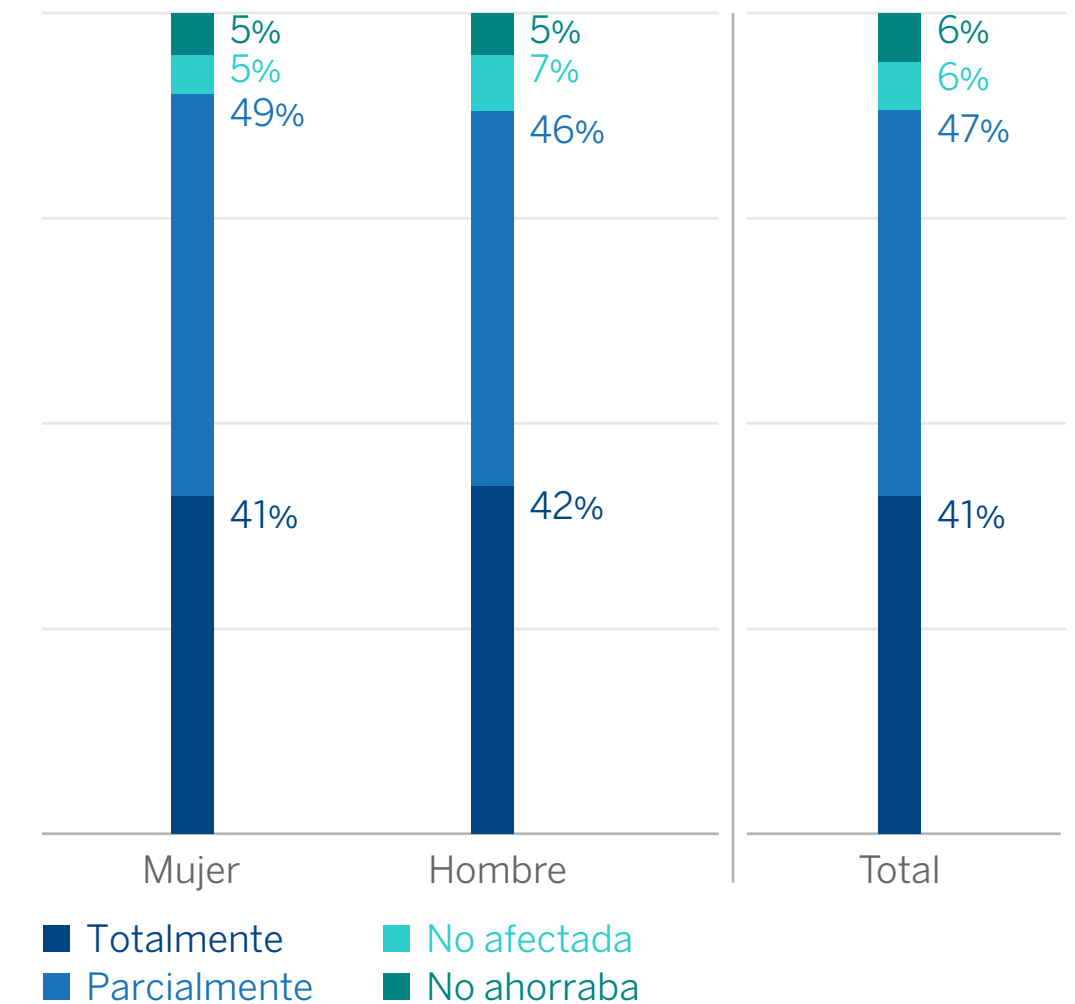
Total clientes encuestados a noviembre 2020



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 PYME²¹). Esto se ha dado especialmente en el entorno urbano.

18 Afectación en la capacidad de ahorro

Total clientes encuestados a noviembre 2020



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.

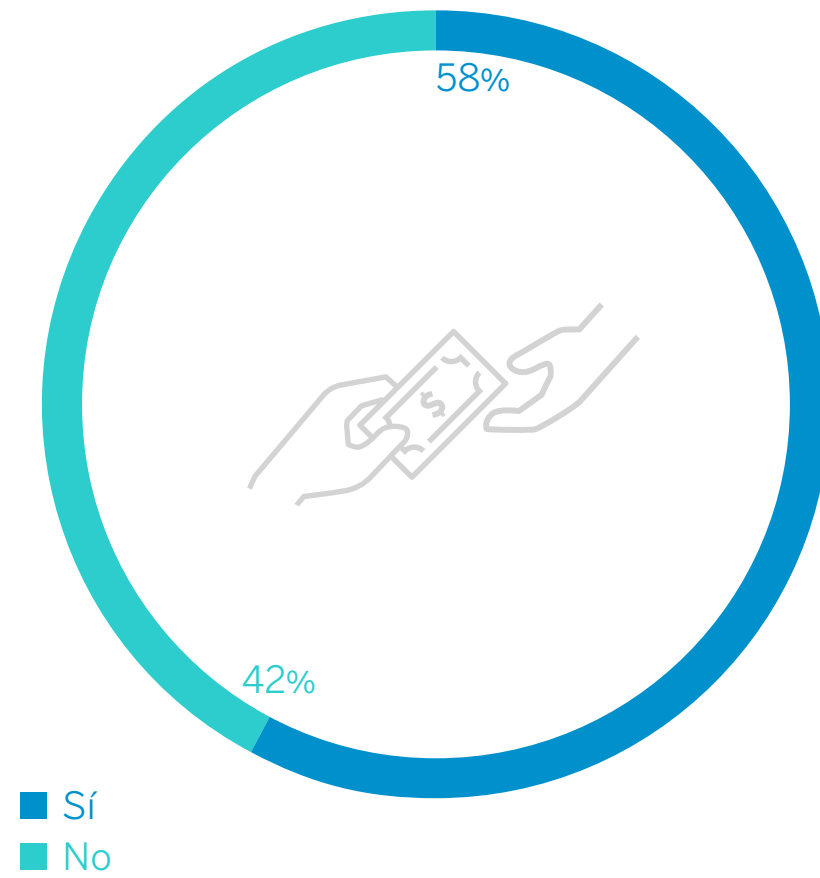
Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

19 PDM. Funcionamiento del negocio

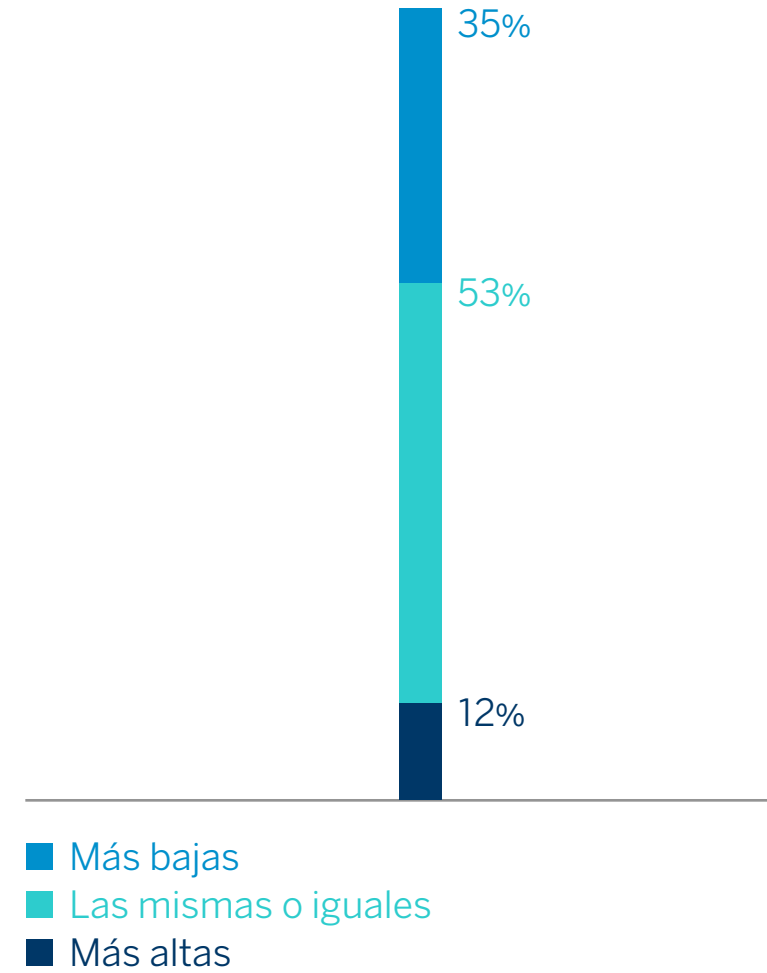
Total clientas. Encuesta octubre 2020



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.

20 PDM. Disminución en ventas

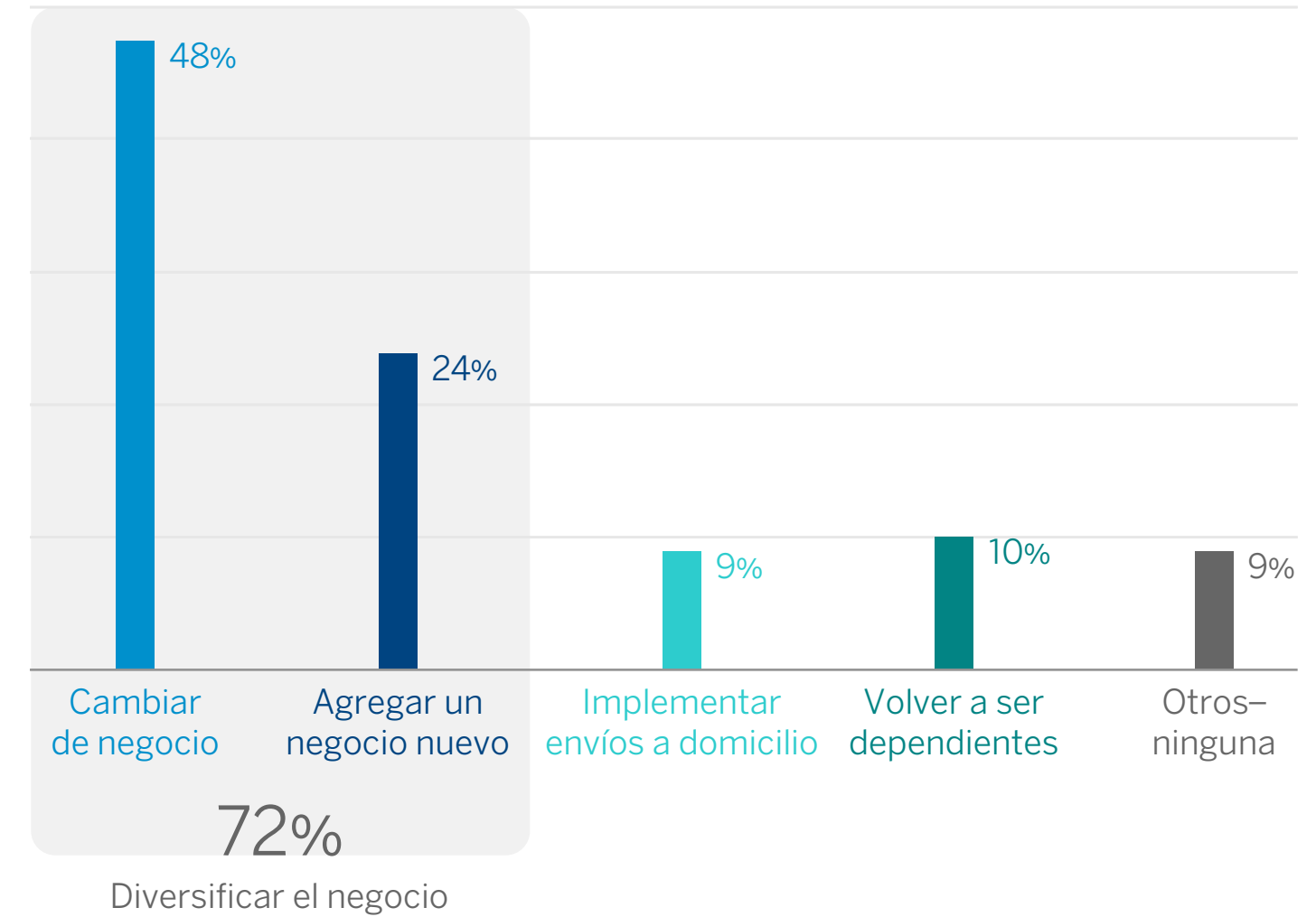
Total clientes encuestados en octubre 2020. Con negocio abierto



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.

21 PDM. Medidas de adaptación

Total clientas encuestadas en octubre 2020. Respuesta múltiple



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

Qué medidas han tomado los emprendedores

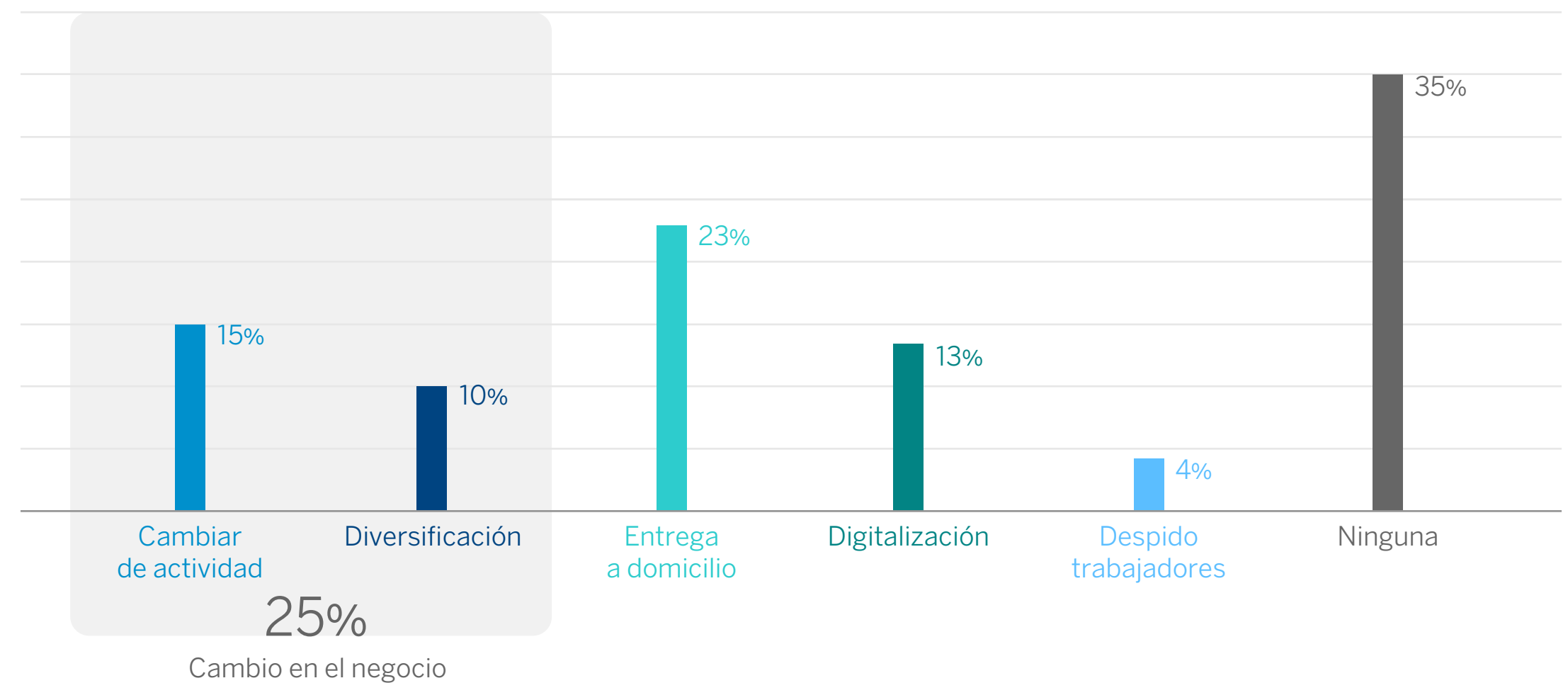
Para hacer frente a la crisis, casi todos los emprendedores (97% del total) emplearon múltiples estrategias. Cuanto más afectados estaban en términos de disminución de ingresos, más alternativas buscaban,²² observándose un enorme esfuerzo, tanto financiero como de adaptación del negocio. Entre las demás 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.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

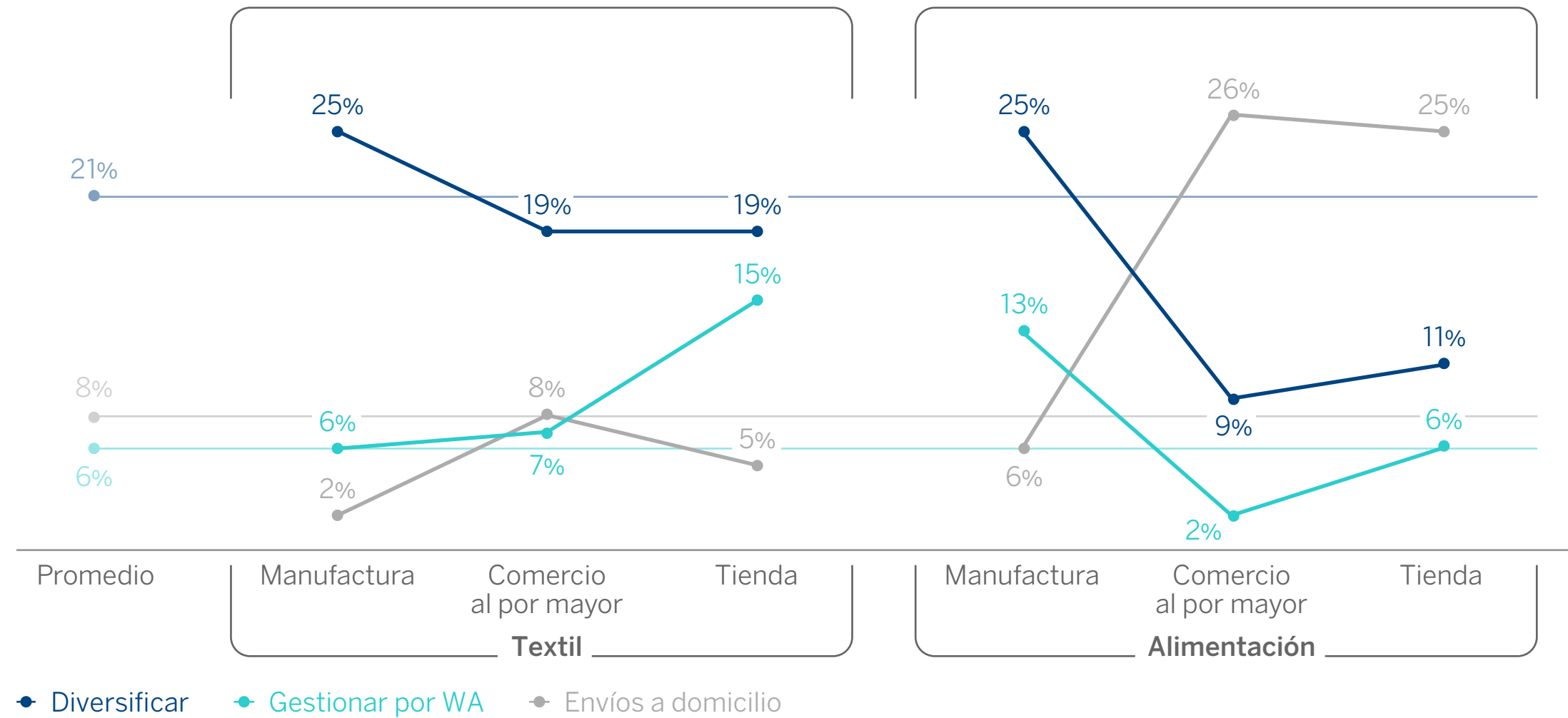
Qué medidas han tomado los emprendedores

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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Qué medidas han tomado los emprendedores

Canal de ventas digital

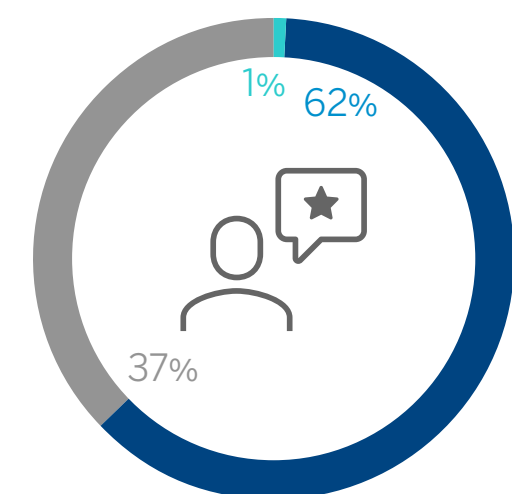
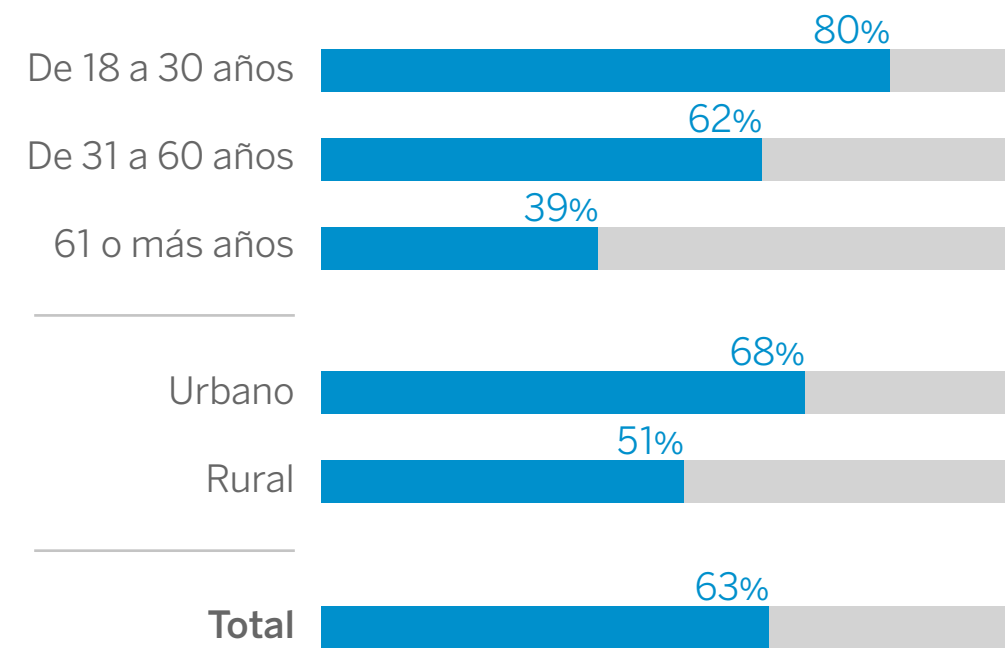
Existe una enorme oportunidad de digitalización por delante ya que se ha demostrado que el uso de canales digitales para reactivar los negocios y aumentar los ingresos ha resultado eficaz. La mayoría de nuestros clientes tiene acceso a *smartphones* (63%), pero sólo un 1% es 'digital'.²³

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

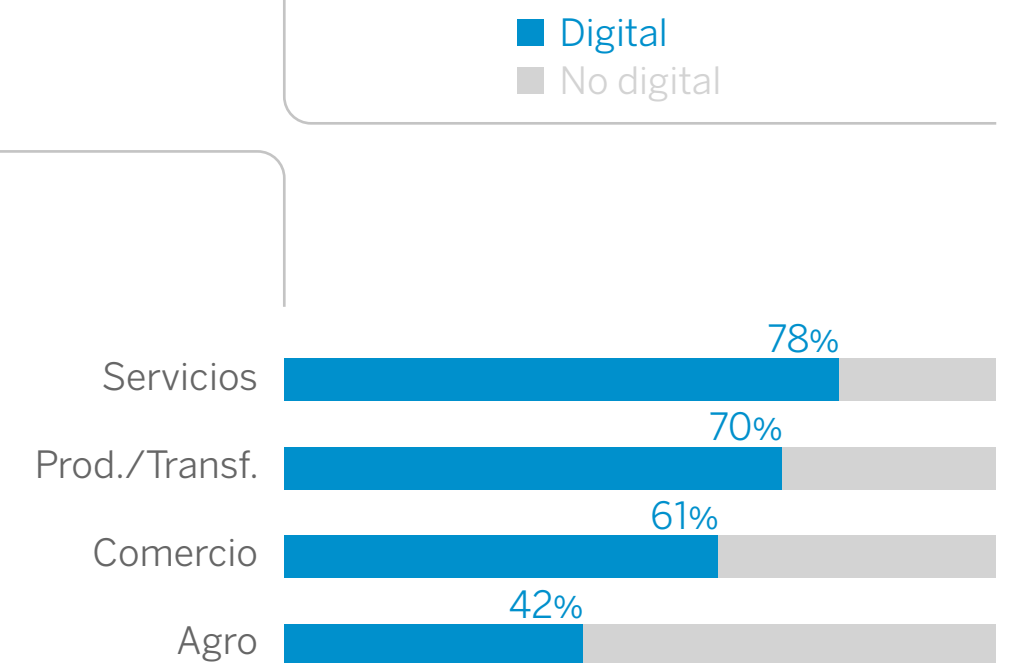
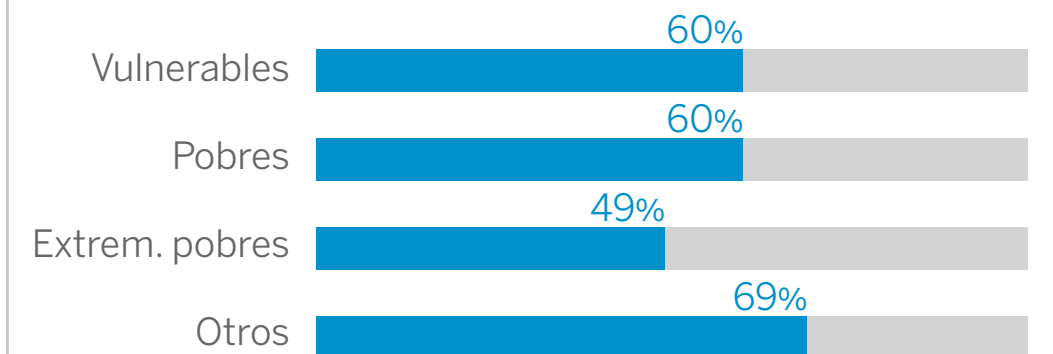
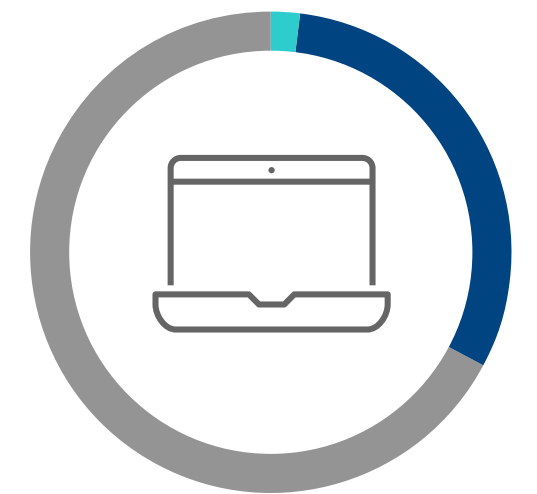


Puntuación del cliente digital

- Alta
- Media
- Baja

Medios utilizados en cuarentena (PER)

- Instagram, Twitter, etc.
- Facebook
- No utiliza



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Qué medidas han tomado los emprendedores

Medidas financieras de los hogares

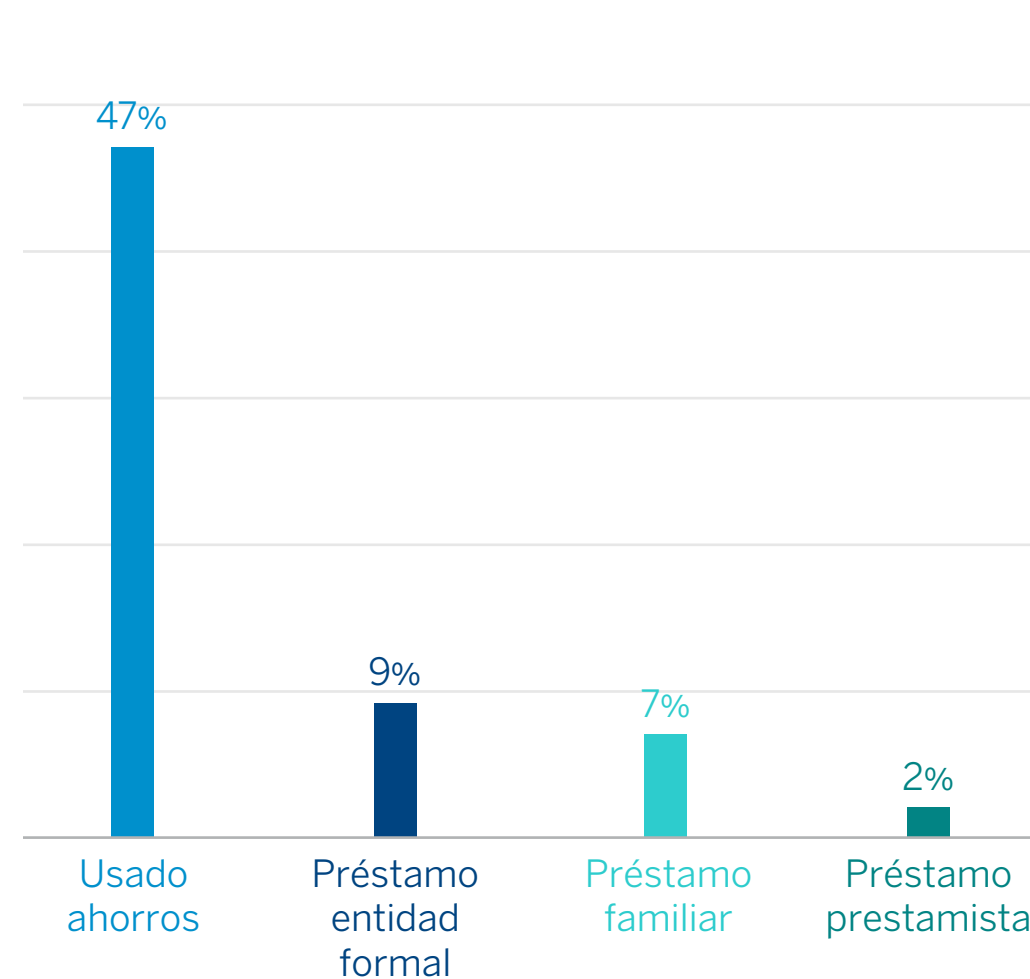
En la mayoría de los contextos, las personas recurrieron a sus ahorros como principal mecanismo, lo que sugiere que están cumpliendo con el propósito de suavizar el consumo. En noviembre, respecto a julio vimos disminuir la dependencia de los ahorros²⁴ y apreciamos que un mayor número de clientes recurría 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

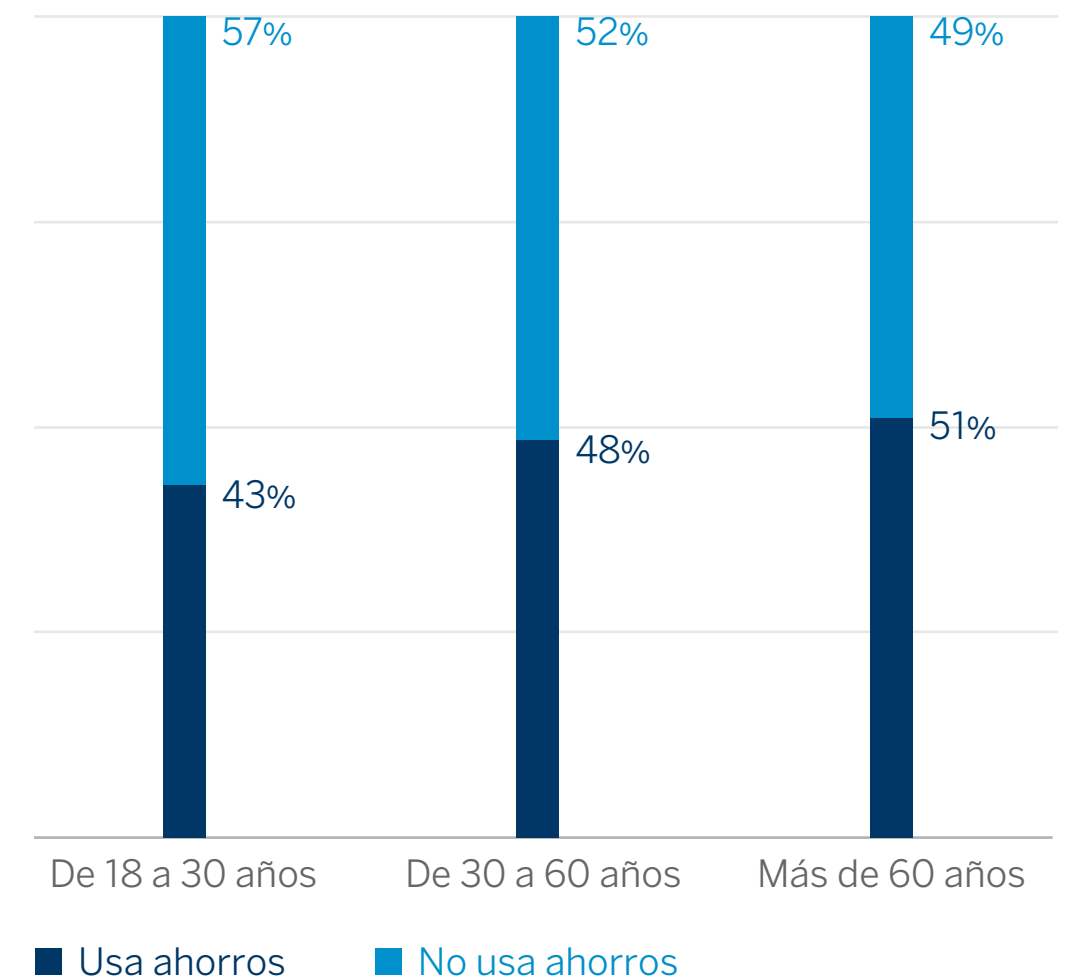
Total clientes encuestados a noviembre 2020.
Respuesta múltiple



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.

26 Medidas financieras, por edad

Total clientes encuestados a noviembre 2020



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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Qué medidas han tomado los emprendedores

Ayudas del Gobierno

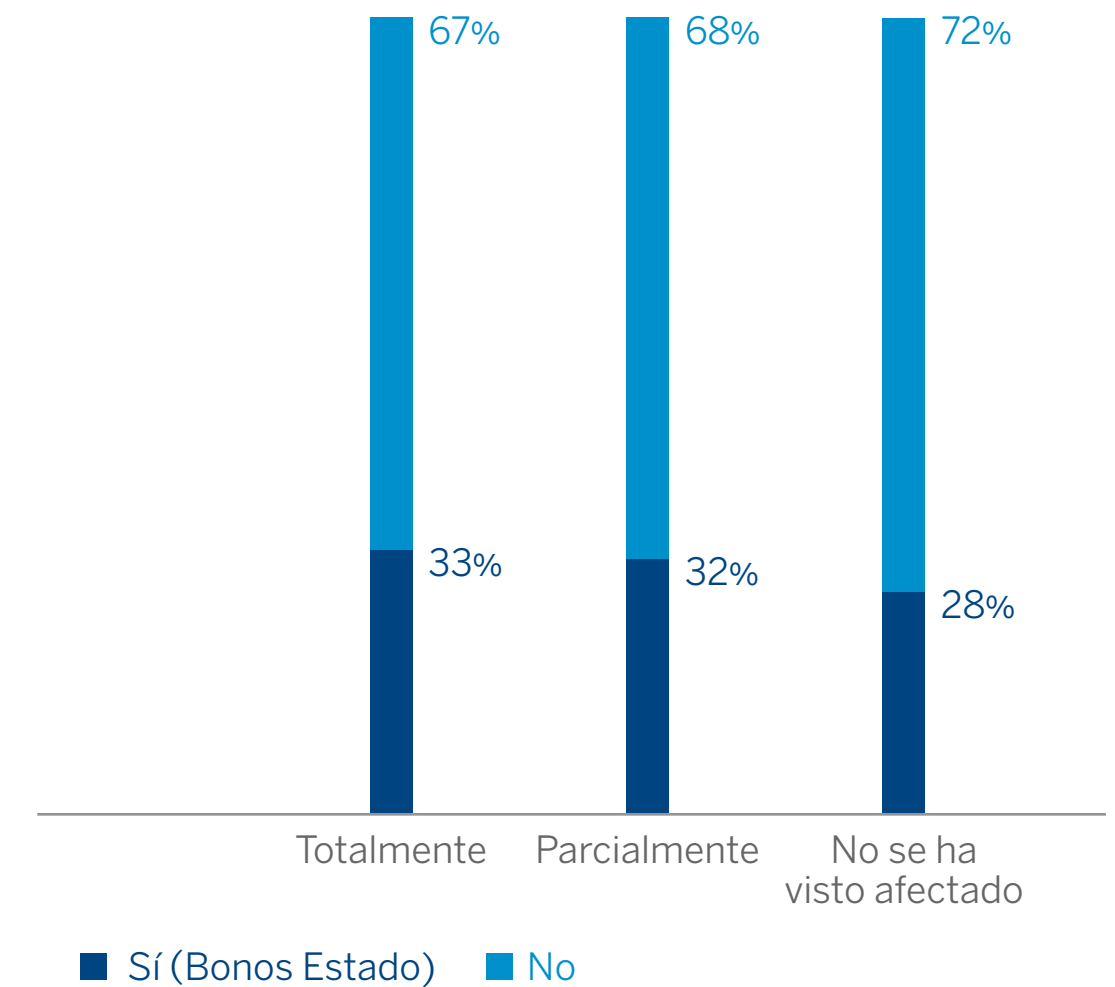
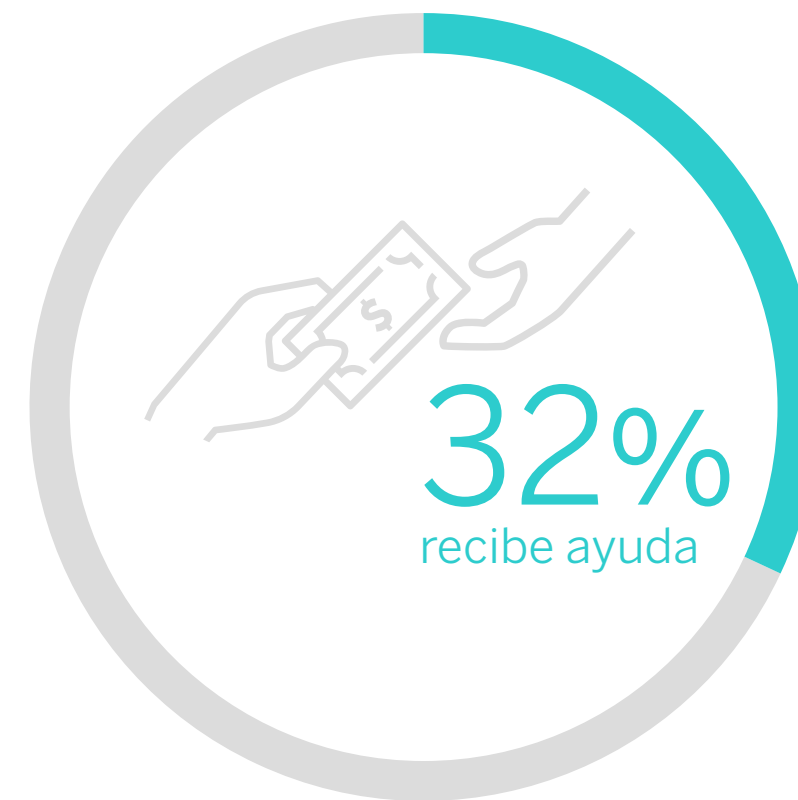
Un 32% de los emprendedores había recibido alguna ayuda del gobierno. El perfil más representado era el de emprendedores en situación de pobreza en el sector agropecuario. Es difícil evaluar la efectividad de estas ayudas, ya que difícilmente podía el gobierno, de antemano, anticipar la severidad del 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.

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

27 | Ayudas del Estado

Total clientes encuestados a noviembre 2020



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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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 refinanciaciones²⁶— 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

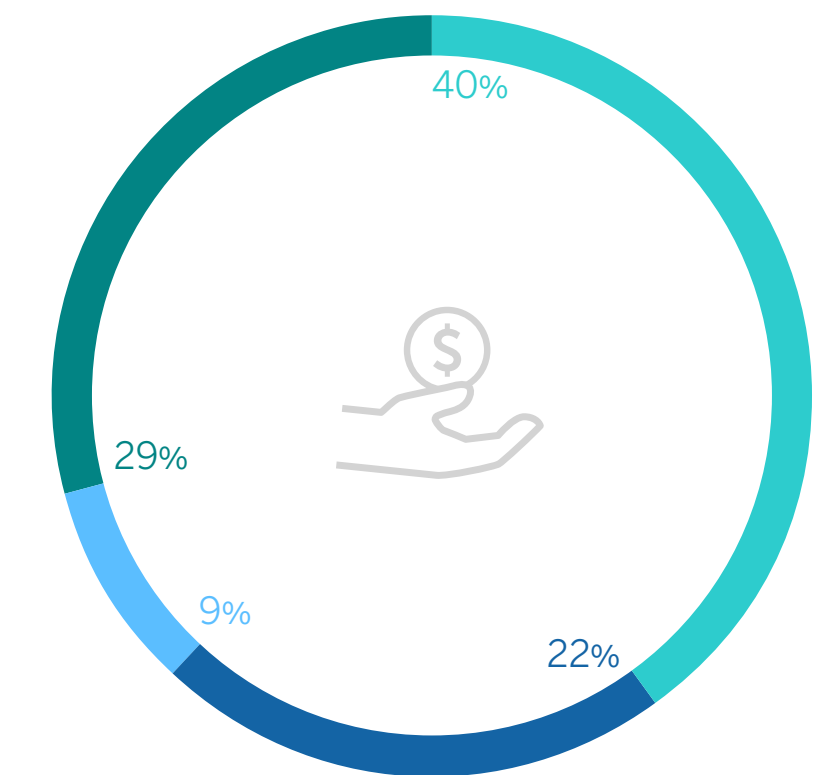
El 60% de los clientes encuestados declaraban haberse beneficiado de una solución financiera por parte de Financiera Confianza durante la crisis. Este alivio les permitió seguir operando a un 22% de ellos y a un 9% cubrir los gastos del hogar.

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



- No adopto la solución financiera
- Sí, permite seguir trabajando
- Sí, cubre gastos del hogar
- Sí, pero no se adecúa

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.

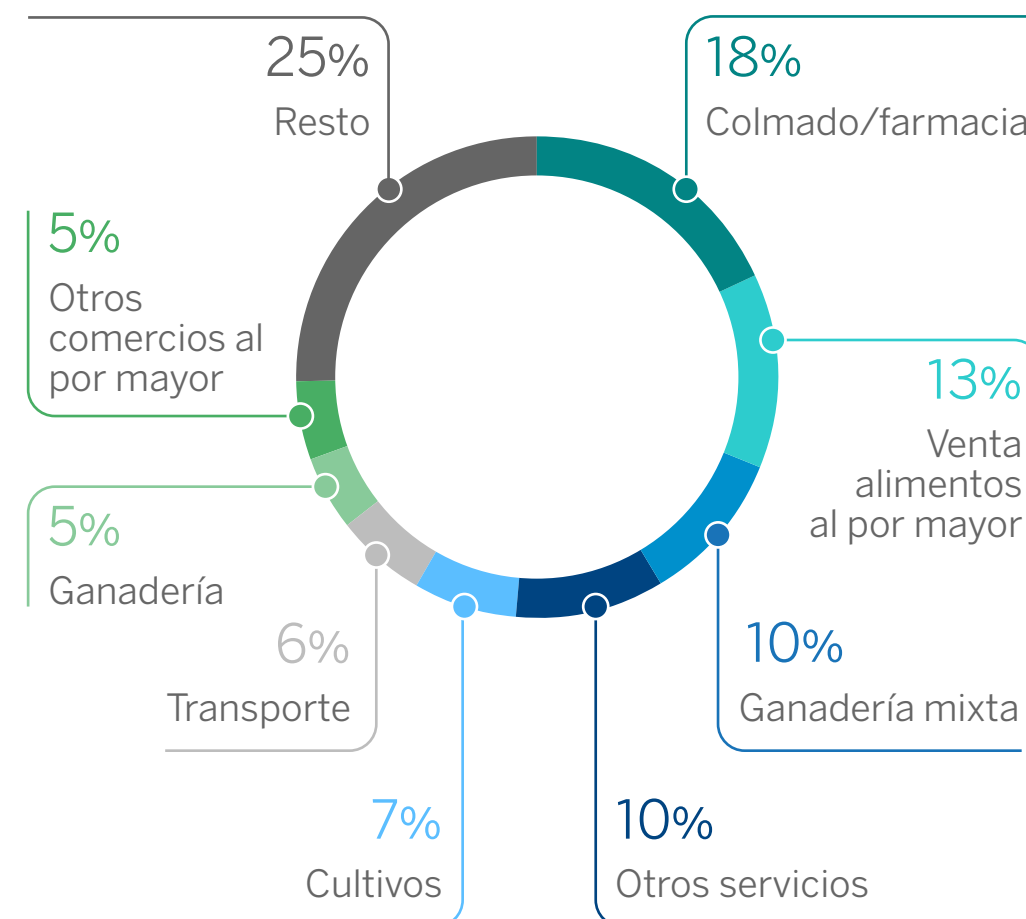
Los desembolsos 2020, una señal de reactivación

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.”

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

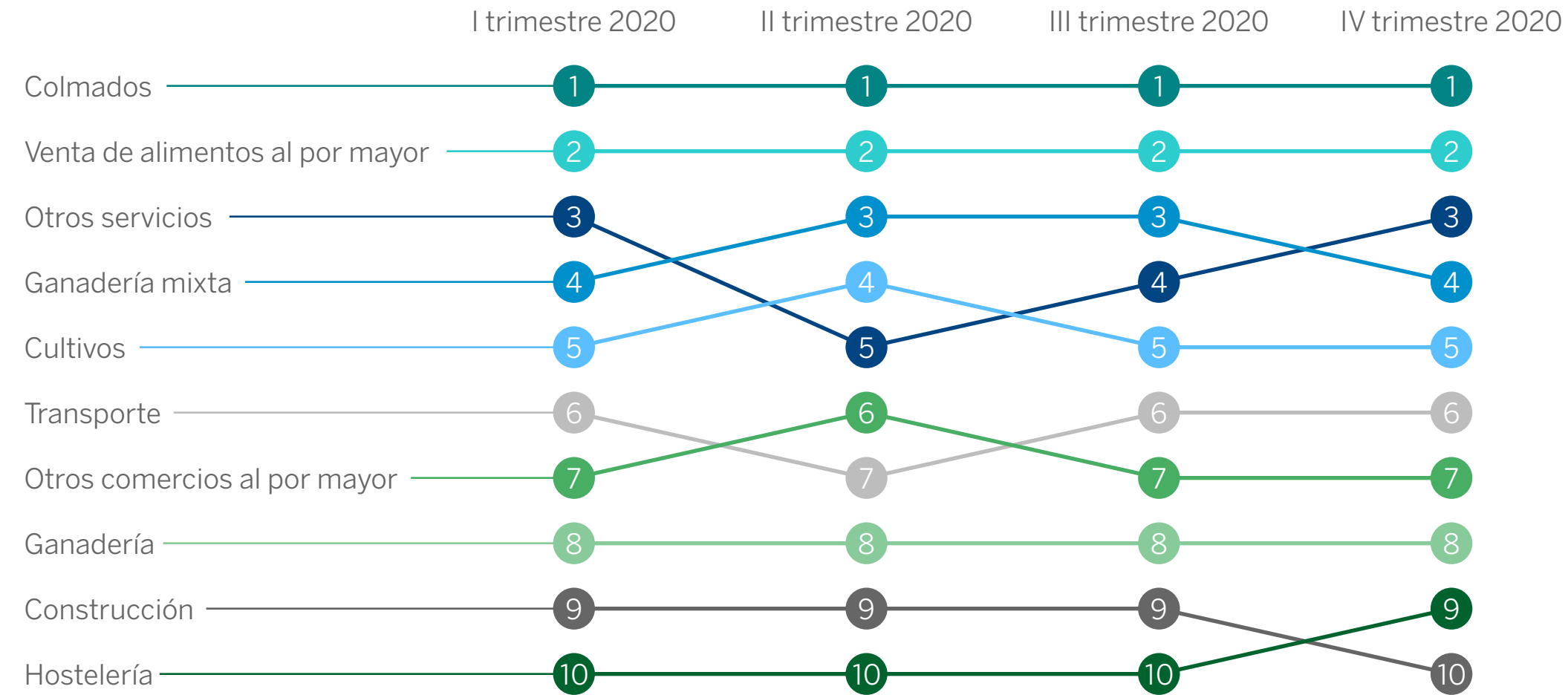
Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
 - Empoderamiento de la mujer

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

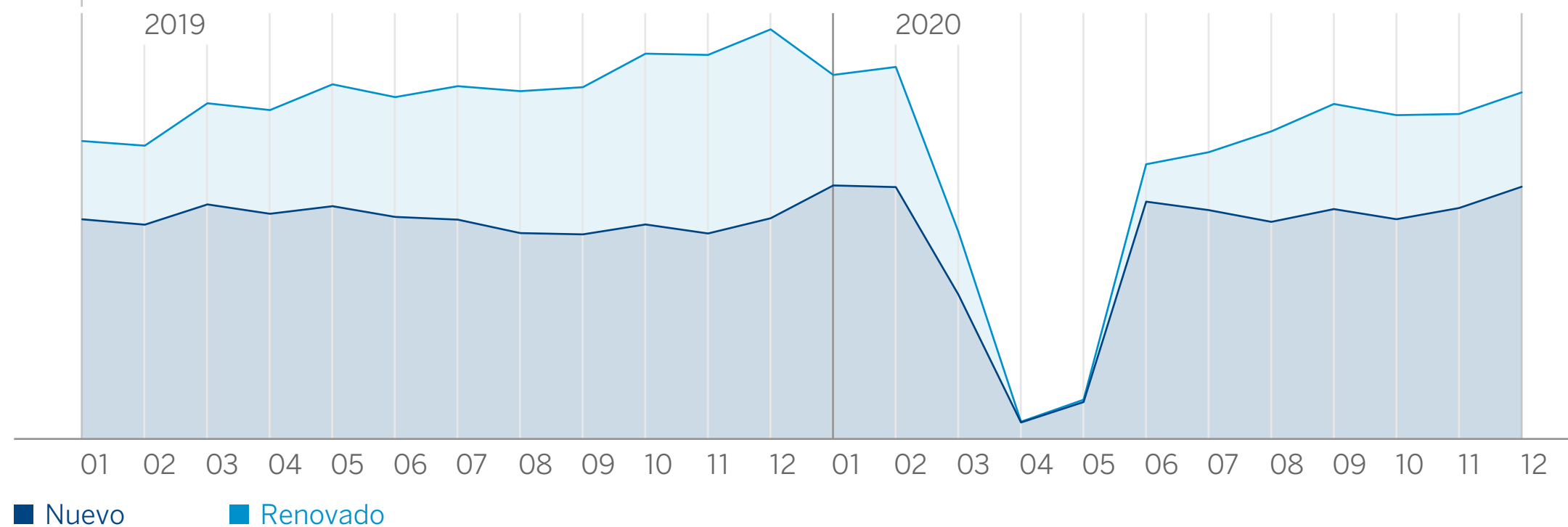
30 Ranking de las actividades

Clientes atendidos por actividad



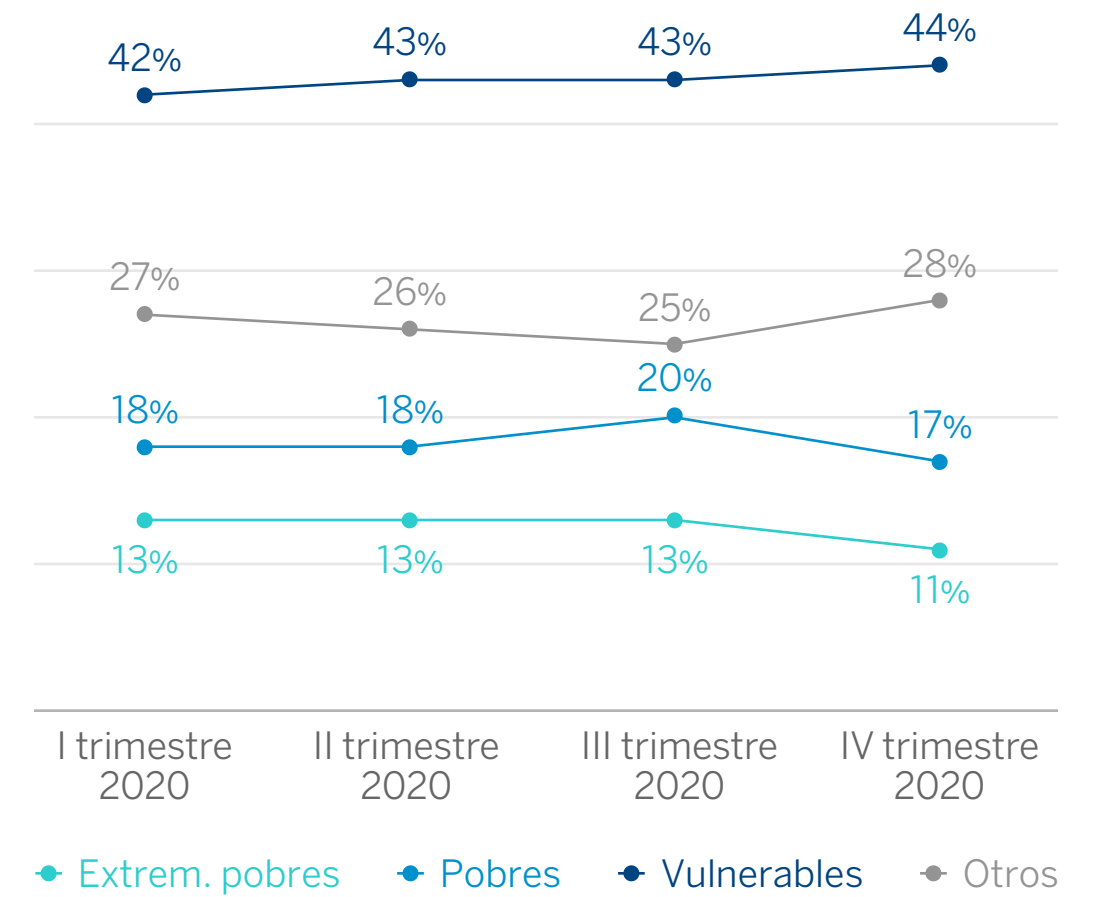
31 Reactivación de los emprendedores

Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020



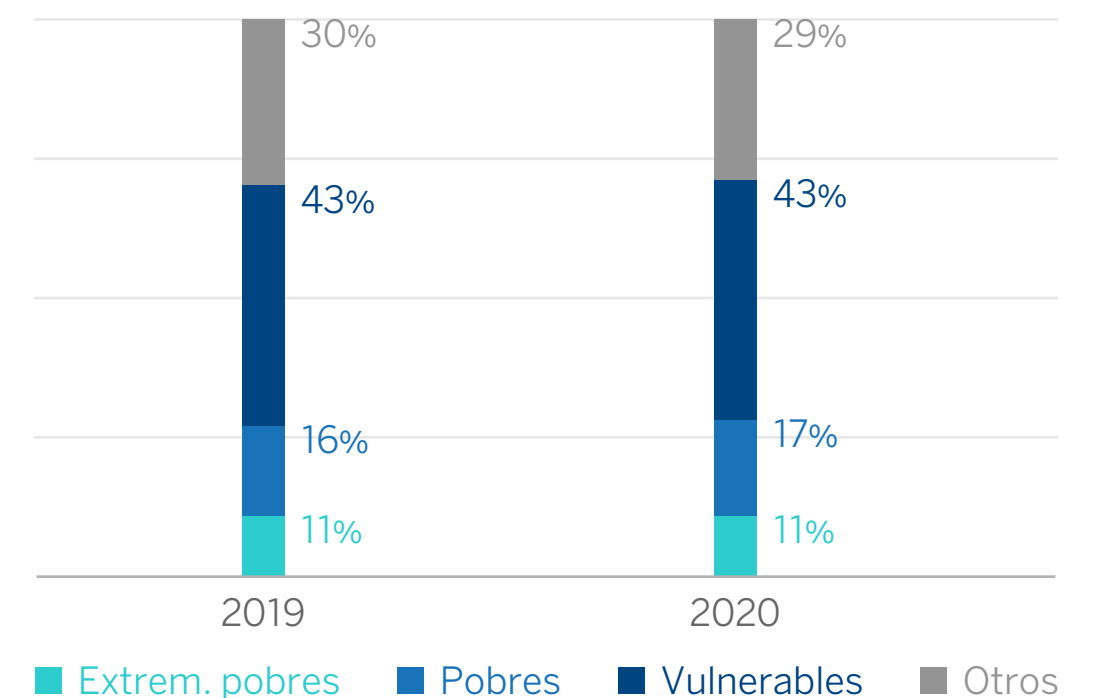
32 Evolución de la vulnerabilidad económica

Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020



33 Vulnerabilidad económica

Total clientes de crédito en 2019 y 2020



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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.

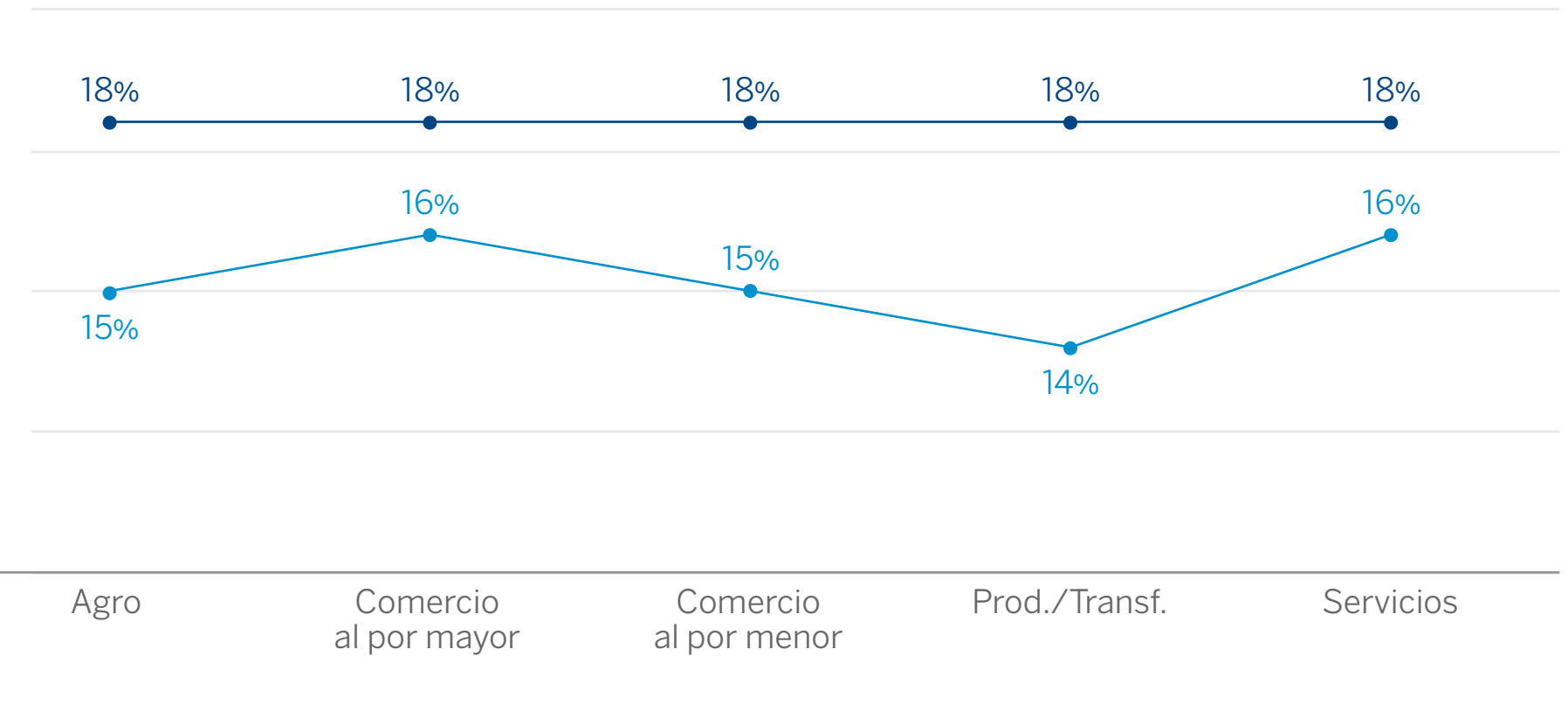
Cabe destacar que, a mayor vulnerabilidad, mayor capacidad de gestionar eficientemente los recursos. Los excedentes han sufrido mayor desaceleración entre los no-pobres, exceptuando el sector agro.

34 Crecimiento anual de las ventas

Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020

↑ **18%**
en 2019

↑ **15%**
en 2020

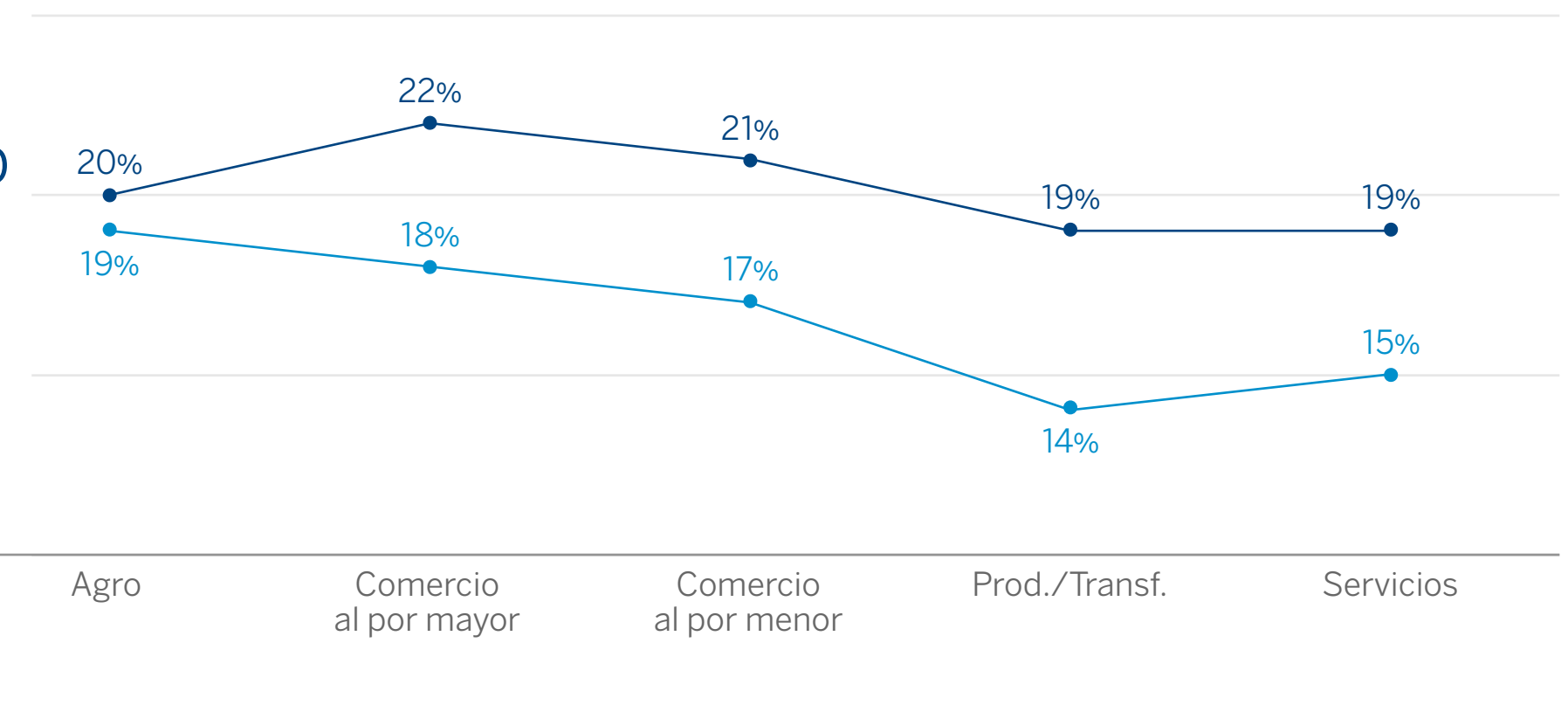


35 Crecimiento anual de los excedentes

Clientes con un crédito nuevo o renovado en 2019 y 2020

↑ **20%**
en 2019

↑ **17%**
en 2020



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- 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 de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

El ahorro

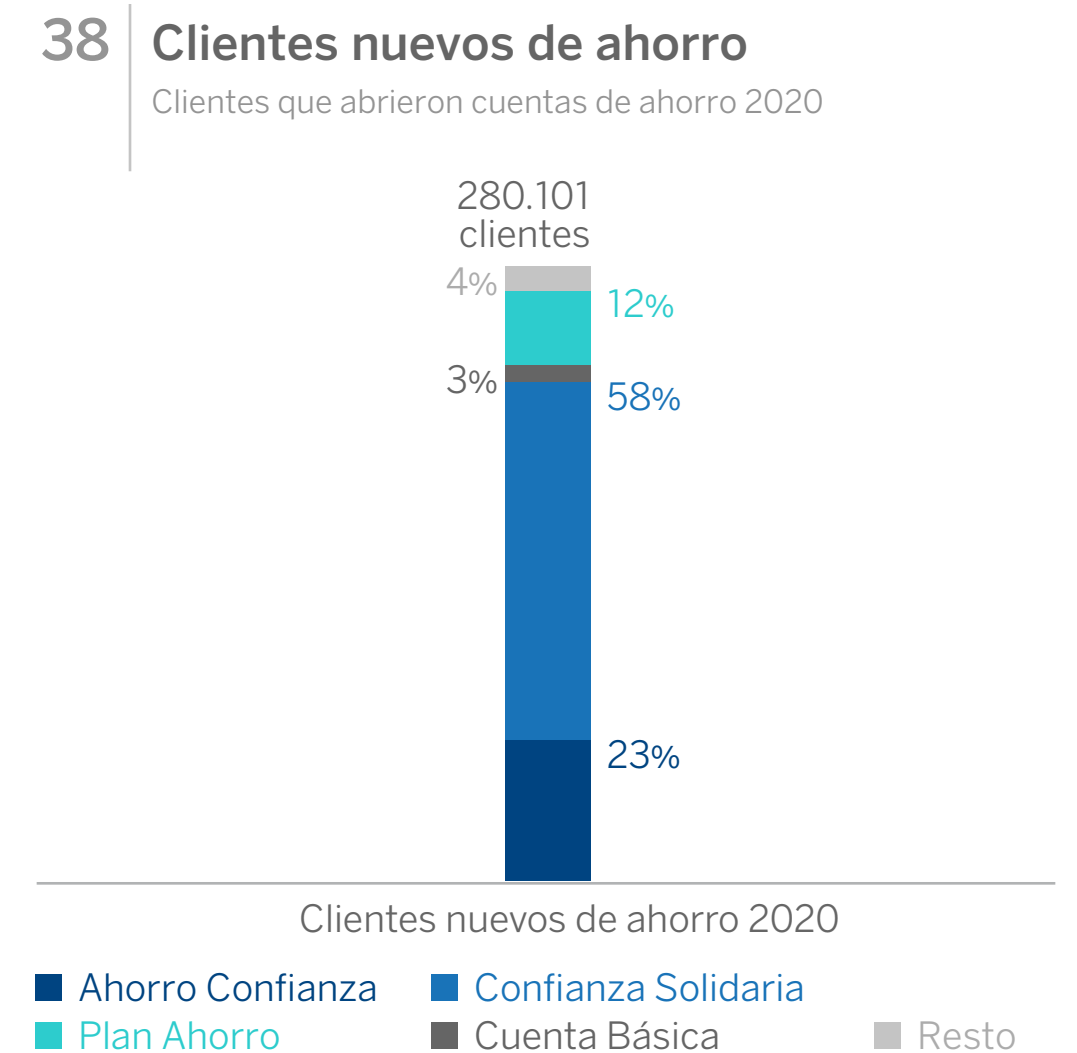
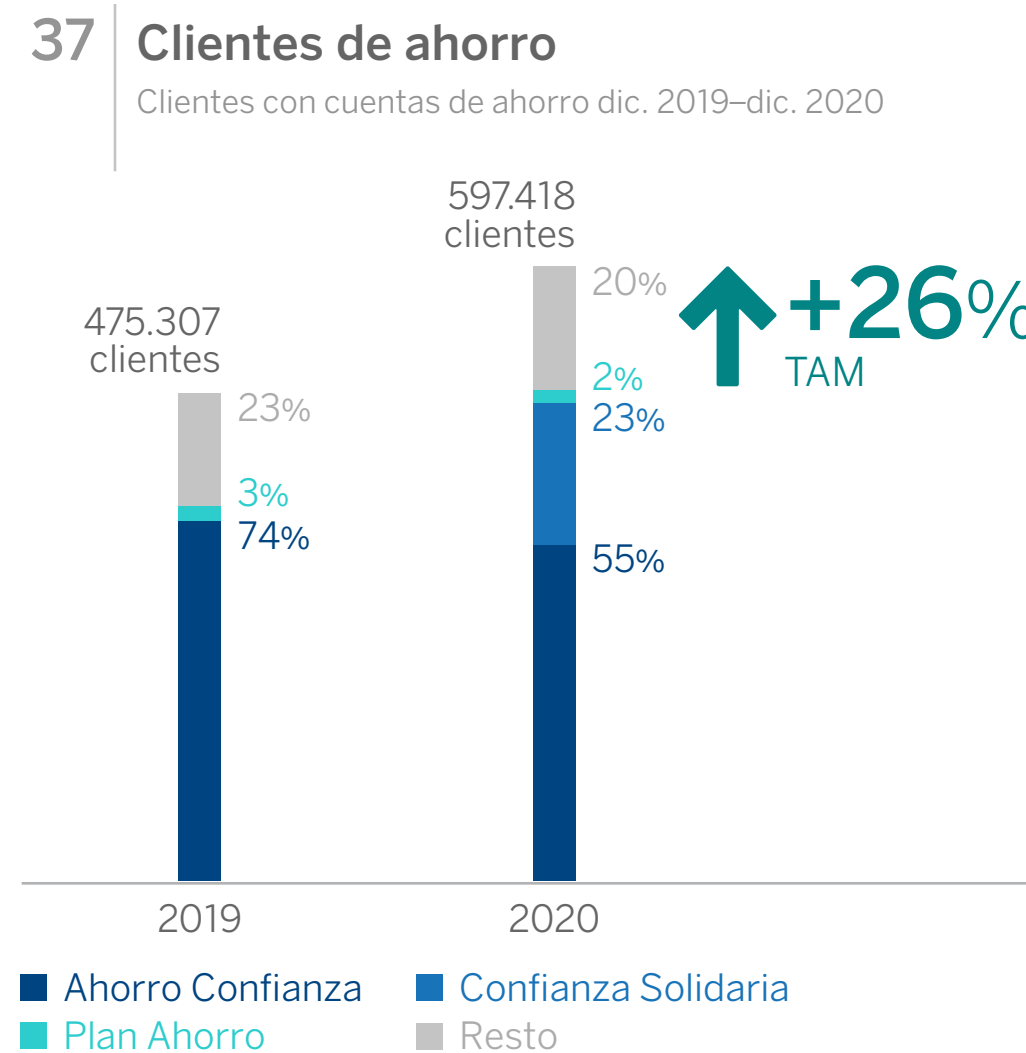
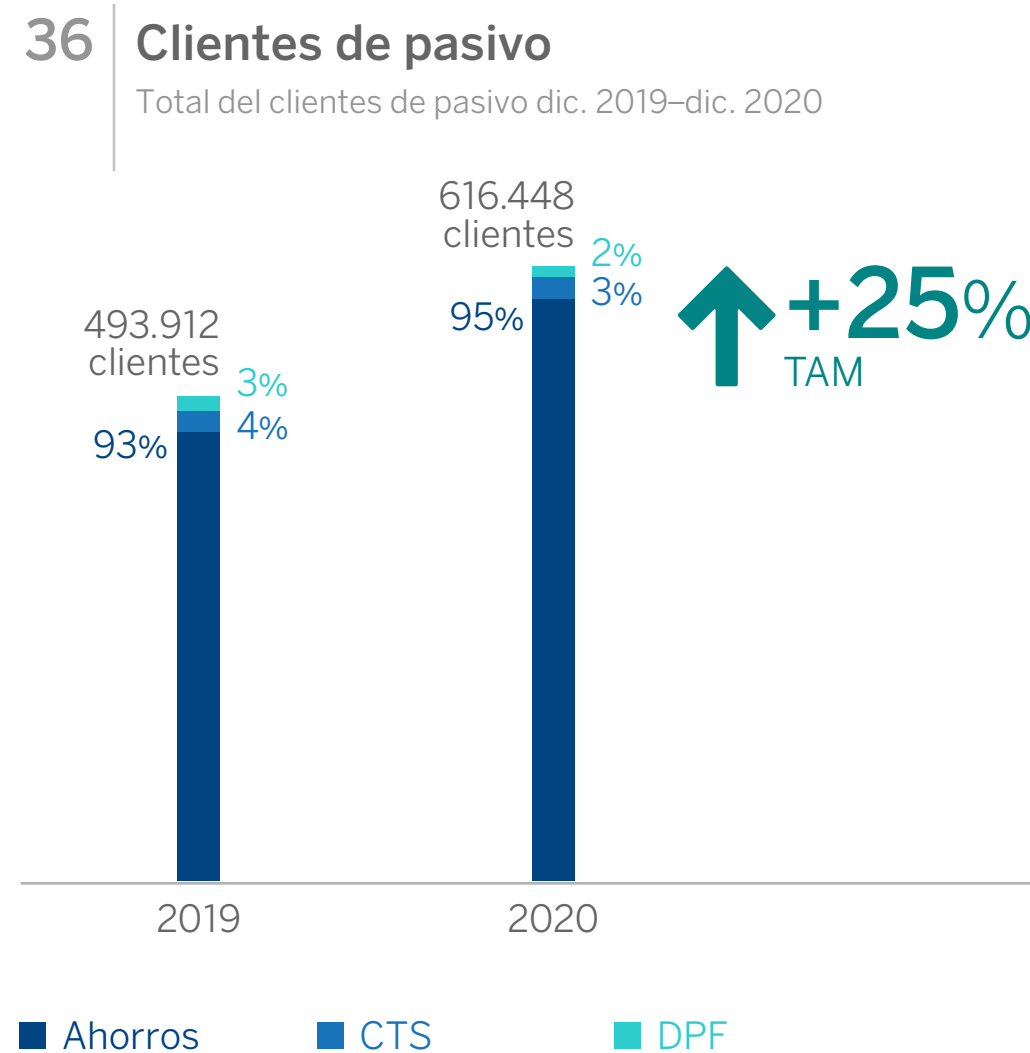
El crecimiento del ahorro en 2020 en Financiera Confianza se ha visto impulsado principalmente por la apertura de nuevas cuentas de ahorro y depósitos en la red de agencias, aumentando el número clientes de ahorro y depósitos en un 25% respecto al 2019. Gran parte se explica por la apertura de nuevas 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 hábito.

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 abrirse 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.

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



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

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* Financiera 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.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Apoyo a medidas del Estado para aliviar a los más afectados

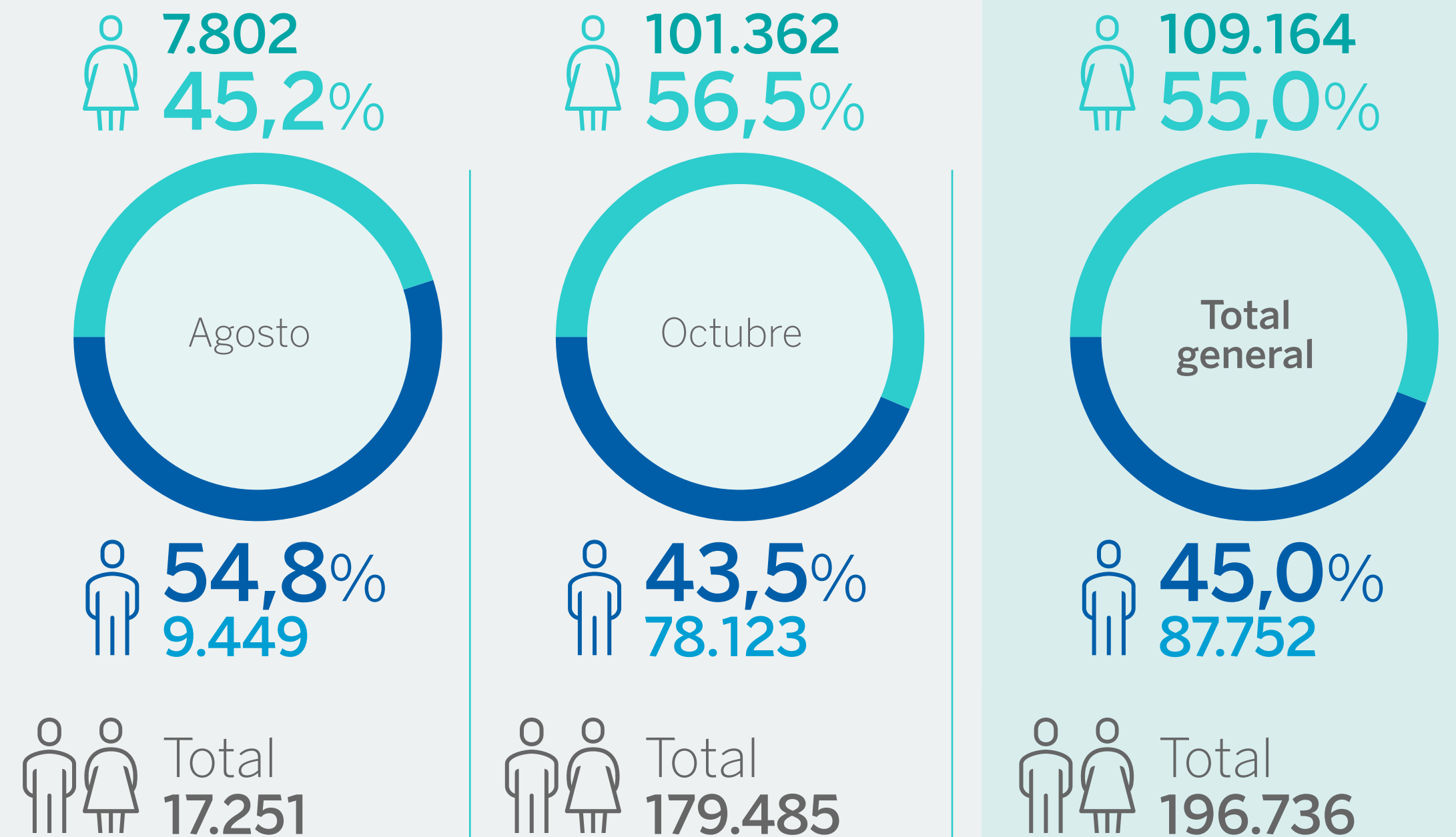
Entrega del Bono Familiar Universal del Estado

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.

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 220.750.572), 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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

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%

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

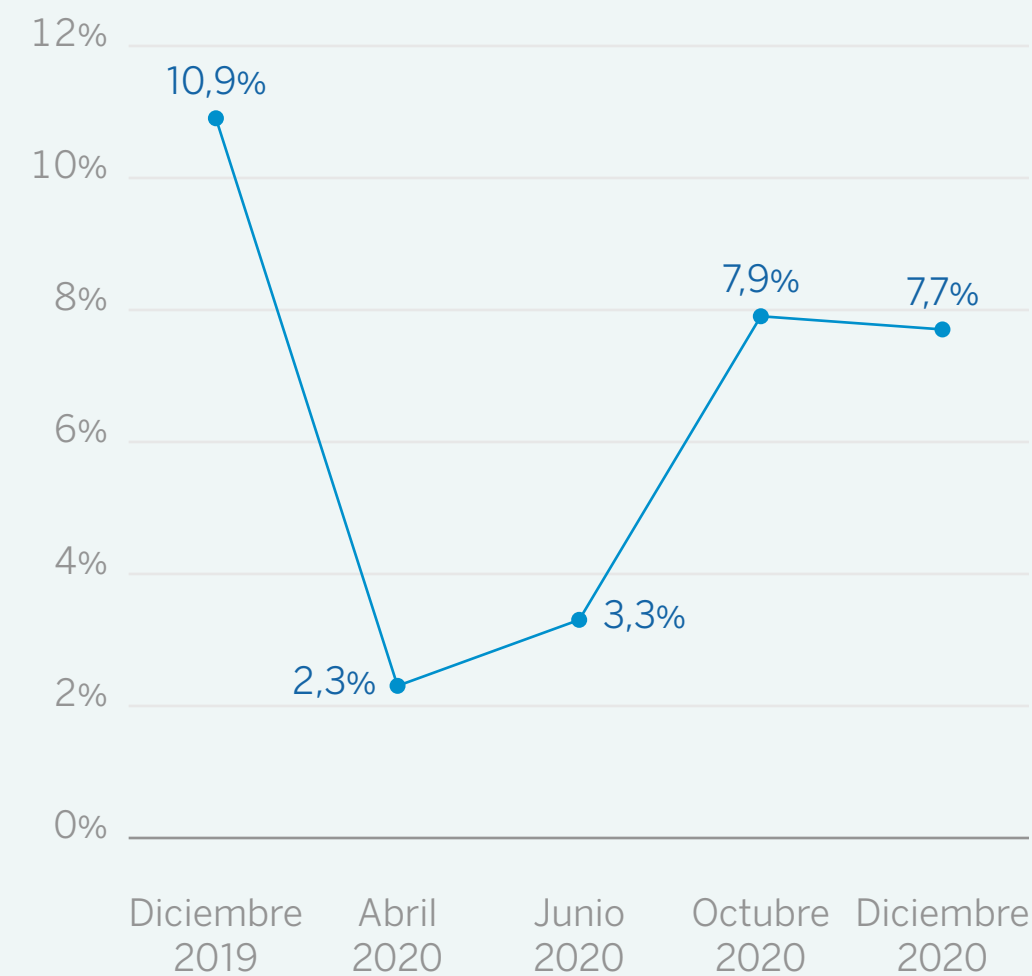
Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

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.

Créditos reprogramados

% créditos reprogramados

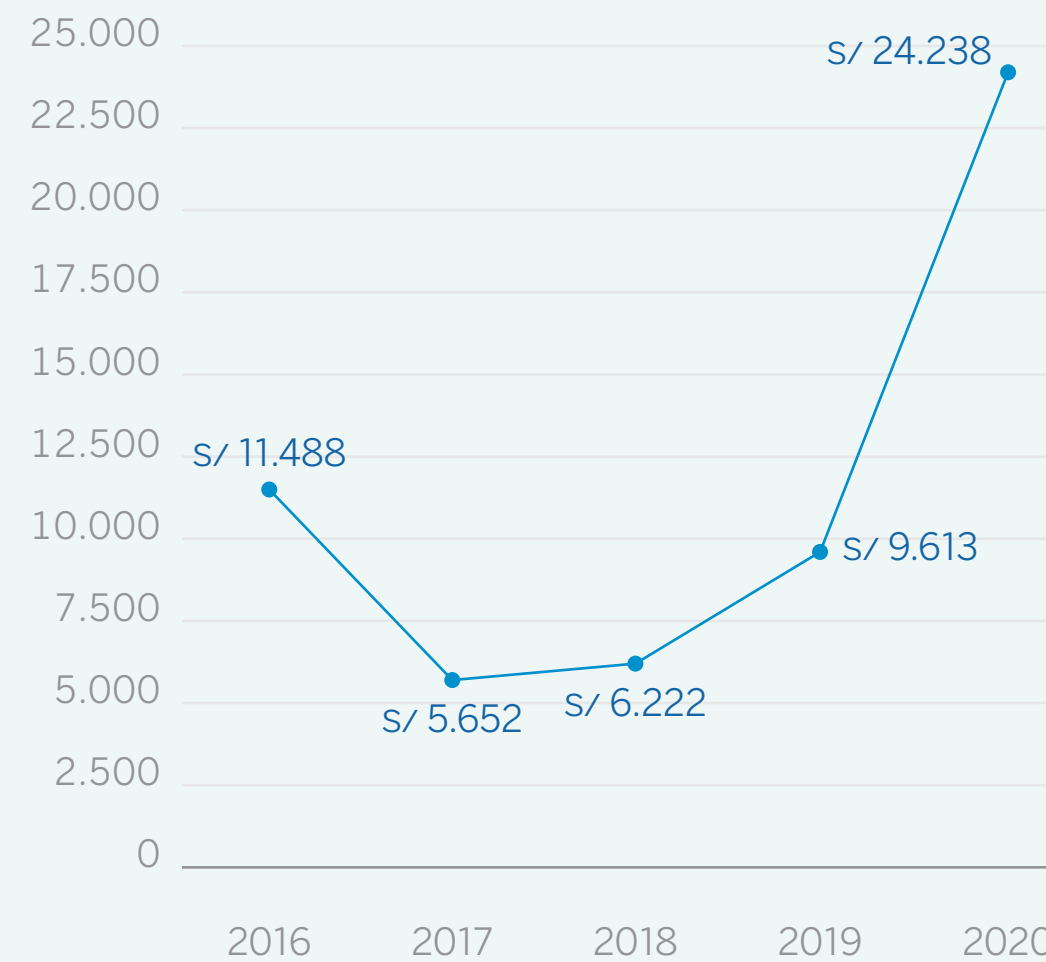


Condonaciones

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.**

Condonaciones de intereses en 2020

En miles de soles (PEN)



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)

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

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 Móvil* (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.

- **Financiera Confianza, Perú**

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

Para evitar que nuestros clientes se expusieran al contagio, hemos desarrollado apps como Chasqui y Grupal, avanzando en la digitalización de nuestros servicios

Medidas de Financiera Confianza para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

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.

• **Financiera Confianza, Perú**

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

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.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- **Medidas de Apoyo a los Clientes**
- Empoderamiento de la mujer

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.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- **Empoderamiento de la mujer**

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

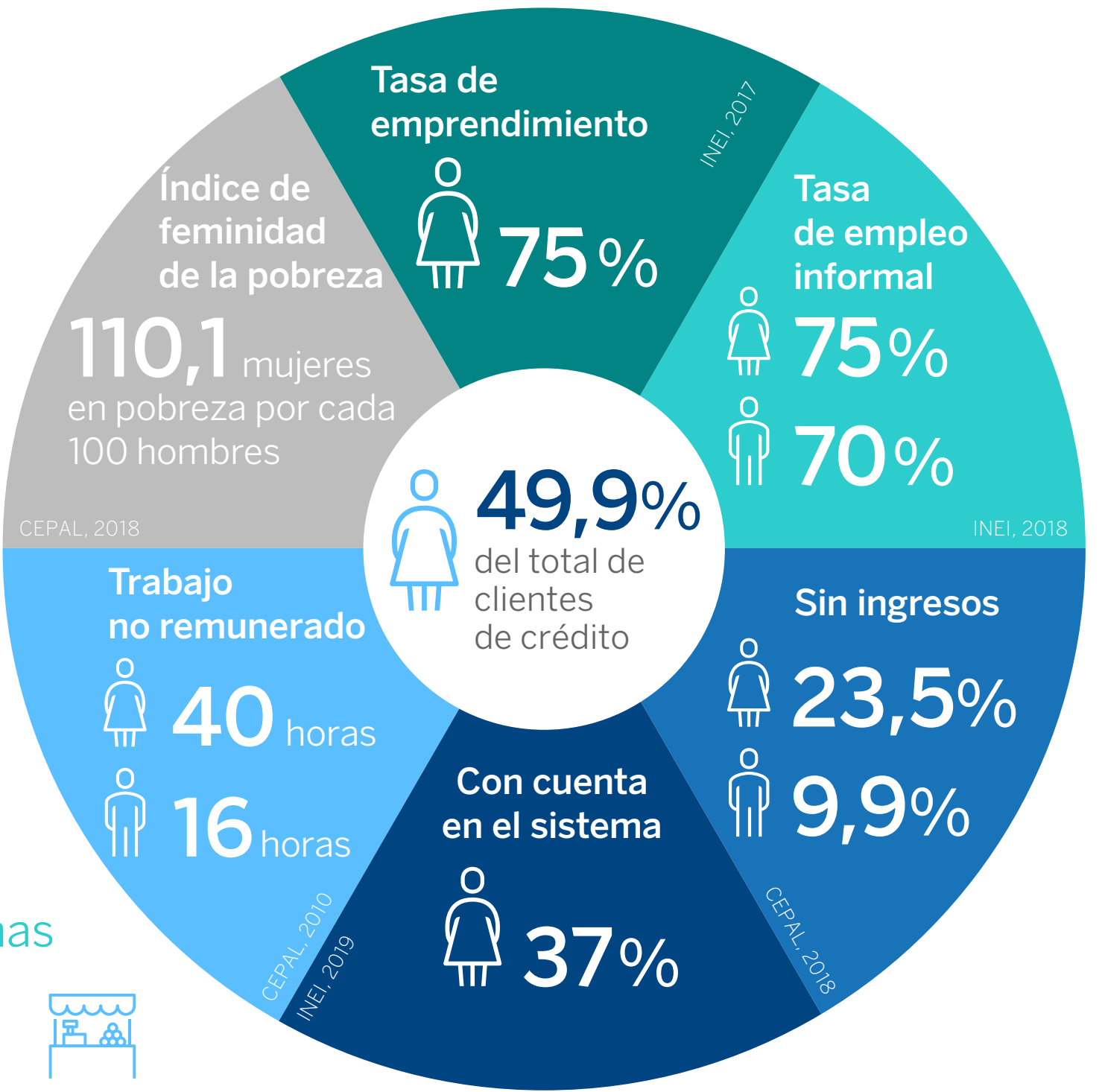
84%
viven en zonas urbanas

32,4%
Viven en pobreza

56%
Solas con dependientes

14,6%
Dedicadas a la agricultura

75,5%
En vulnerabilidad



65,6%
Comercio (minorista y mayorista)

15,5%
Tiene educ. primaria a lo sumo

Brechas financieras en el entorno rural (Clientes nuevos de crédito)

Ventas 0,88
mujer/hombre

Excedente 0,79
mujer/hombre

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- **Empoderamiento de la mujer**

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.



Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- **Empoderamiento de la mujer**

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 periodo 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.

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 cliente 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.

- **Financiera Confianza, Perú**

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- **Empoderamiento de la mujer**

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- **Empoderamiento de la mujer**

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)

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 participó 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*.

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- **Empoderamiento de la mujer**

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 ahorra 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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

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/...](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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer

Notas.

Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el n° 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

Financiera Confianza, Perú

- Introducción
- La FMBBVA y Financiera Confianza
- Contexto Macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del Emprendedor
- Medidas de Apoyo a los Clientes
- Empoderamiento de la mujer