



Enfoque de innovación:

Programa de inclusión financiera de Bancamía para venezolanos



La serie de *Innovation Spotlights* de Tent presenta empresas que están aprovechando sus principales operaciones de negocio para integrar a refugiados en todo el mundo de forma innovadora. Esperamos que a través de estos spotlights su empresa encuentre la inspiración para plantear nuevas formas de apoyar a los refugiados.

Este enfoque puede ser más útil para empresas de servicios financieros en países que acogen a refugiados, como Colombia, Perú, Chile y Turquía.

El proyecto en síntesis



Adaptación de los servicios financieros a las necesidades de venezolanos emprendedores

Colombia actualmente acoge a 1,8 millones de venezolanos (el mayor número de desplazados provenientes de ese país), según Migración Colombia. Tradicionalmente, los venezolanos han tenido dificultades para abrir cuentas bancarias y recibir préstamos para emprender pequeños negocios en Colombia, ya que los bancos colombianos no aceptan clientes con estatus de residencia legal temporal. Sin acceso a los servicios bancarios, los propietarios de negocios se vieron empujados hacia la economía informal, ya que tenían dificultades para recibir pagos y pagar sus facturas. Una cuenta bancaria y acceso a crédito fiable les otorgaría a los emprendedores del vecino país la oportunidad de hacer crecer sus negocios, por ejemplo, permitiéndoles contratar a empleados o comprar materiales.

En 2019, Bancamía, un banco de desarrollo social colombiano y entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA, reconoció la necesidad

de incluir a esta creciente población marginada en la economía formal. Esta entidad que ofrece microcréditos, cuentas de ahorro, seguros y otros productos no financieros a propietarios de negocios colombianos, vio la oportunidad de promover la inclusión para generar desarrollo de personas vulnerables como los migrantes venezolanos.

Para adaptar su oferta existente, Bancamía se informó sobre los obstáculos a los que se enfrentan los emprendedores venezolanos cuando intentan acceder a los servicios de los bancos colombianos. Con base en estos descubrimientos, la empresa adaptó sus políticas, sistemas y productos para facilitar el acceso bancario. Como resultado de este programa, el banco amplió su negocio a una creciente base de clientes constituida por migrantes, mientras, a su vez, ofrece inclusión financiera a una población marginada.

La innovación



Facilitando el acceso bancario para refugiados venezolanos

La iniciativa de Bancamía es innovadora porque, al dar servicio a clientes venezolanos, satisface una necesidad desatendida en el sector financiero colombiano, promoviendo su inclusión financiera y contribuyendo a la generación de oportunidades para incorporar

socioeconómicamente a la población migrante. Al adaptar sus procesos y productos ofreciendo crédito a emprendedores venezolanos, Bancamía allana el camino para que inicien o hagan crecer sus propios negocios, generando así un crecimiento de la economía local.

Los resultados



A lo largo de los años, desde que se lanzó el programa, Bancamía ha aumentado su base de clientes con 5.000 venezolanos que tienen cuentas de negocios en el banco, y además ha entregado créditos a más de 1.400 personas de esta comunidad. De ellos, el 94% se encuentra al día con sus obligaciones de devolución del crédito, lo que representa un porcentaje similar a toda la base de clientes de la entidad. Además, el 17% de los migrantes atendidos por Bancamía crea al menos un trabajo adicional en sus negocios,

en comparación con el 11% de la base de clientes no venezolanos del banco. Los resultados muestran el impacto positivo que la inclusión financiera tiene sobre los emprendedores venezolanos y la economía. El banco planea expandir este programa para ofrecérselo a más pobladores y así poder atender a una base creciente de clientes tras la decisión del Gobierno colombiano de ofrecer una ruta al estatus legal a casi 1 millón de venezolanos indocumentados que viven actualmente en Colombia.

¿Cuál fue la clave para el éxito del proyecto?



El programa de Bancamía tuvo éxito porque invirtió en comprender los obstáculos específicos a los que se enfrentan los emprendedores venezolanos cuando intentan acceder a servicios bancarios en Colombia. Para ello, el banco realizó entrevistas con propietarios de negocios venezolanos y descubrió que estaban siendo rechazados por las entidades financieras a causa de requisitos estandarizados. Por ejemplo, se pidió a todos que mostraran su historial crediticio o nombraran un avalista, lo cual a menudo no era posible para venezolanos recién llegados, puesto que la mayoría aún tenían que formar su historial crediticio en Colombia y no podían mostrar el que habían construido en Venezuela, debido a la imposibilidad de acceder a dicha información en el país de origen. Además, los emprendedores que habían llegado recientemente aún no tenían relaciones con potenciales avalistas y se encontraban creando sus redes sociales en Colombia.

Una vez analizados estos obstáculos, el banco adaptó sus políticas y procedimientos para garantizar que los venezolanos pudieran acceder a sus productos. Bancamía ya había desarrollado métodos especializados para evaluar el riesgo crediticio de un segmento de sus clientes colombianos de bajos ingresos que se caracteriza por desarrollar sus negocios de manera informal, y que en muchos casos no cuentan con historial crediticio previo. Por esto, el banco se sintió motivado a extender su oferta de productos también a la población venezolana. En lugar de exigir una comprobación de crédito tradicional o pedir a los potenciales clientes que trajeran a un avalista, el banco adaptó sus metodologías para evaluar el riesgo de crédito de potenciales clientes venezolanos visitándolos en sus negocios para conocer su empresa, comprender mejor su actividad y desarrollar un perfil de riesgo del negocio, estimar sus flujos de ingresos, costos y su potencial de crecimiento. Bancamía mantuvo

un estrecho diálogo con organismos de regulación financiera de Colombia para garantizar que estos protocolos modificados cumplieran con las normas bancarias nacionales.

Por último, el programa de Bancamía tuvo éxito porque hizo un gran esfuerzo en asegurarse de que los venezolanos conocieran sus productos y cómo acceder a ellos, dándoles acceso también a sus programas de educación financiera. Para llegar a ellos, adaptó su acercamiento a la comunidad y promovió sus productos entre venezolanos que gestionan puestos de comida, peluquerías y otros pequeños negocios. Al comprender que algunos se mostraban reticentes a acercarse a los bancos por haber sufrido previamente rechazos en persona, la entidad promovió reuniones con la comunidad para que los clientes potenciales pudieran contactarlos y conocer sus ofertas sin tener que hacer fila en una sucursal física.

Bancamía también unió fuerzas con entidades como IFC (Corporación Financiera Internacional), quien le acompañó en los estudios y entrevistas realizadas para entender las necesidades de los migrantes y a partir de ahí diseñar su propuesta de valor, así como con USAID (la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) para que formaran parte del programa Empropaz, en el que se atienden a los venezolanos que aún no cuentan con un negocio o lo están iniciando, enseñándoles a desarrollar una idea de emprendimiento, a crear un plan de negocios y a fortalecer sus capacidades empresariales. Para los que ya eran emprendedores, Bancamía también les ofreció formación para mejorar sus posibilidades de prosperar, ayudándoles a mejorar sus productos, canales de ventas, enseñándoles a desarrollar hábitos de crédito saludables, así como a crear y gestionar un presupuesto. Estos talleres fueron fundamentales porque ayudaron a los emprendedores venezolanos, muchos de ellos propietarios de negocios primerizos, a preparar sus negocios para el éxito.

PRÓXIMOS PASOS

Para desarrollar un proyecto similar, o intercambiar ideas sobre otras formas en las que su empresa puede apoyar a refugiados, contacte con el equipo de Tent a través de info@tent.org



TENT