

PÚBLICO

DOCUMENTO DEL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES

BOLIVIA

**FOMENTO AL AHORRO DE HOGARES BOLIVIANOS TRANSNACIONALES
(BO-M1066)**

MEMORANDO DE DONANTES

Este documento fue preparado por el equipo de proyecto integrado por: Rebecca Rouse (MIF/ATF) Jefe de Equipo, María Fernanda Padrón (MIF/CBO), Fermín Vivanco (MIF/ATF), María Luisa Hayem (MIF/ATF), Juan David Reyes (MIF/ATF), e Ignacio Barragan (LEG/NSG).

De conformidad con la Política de Acceso a Información, el presente documento está sujeto a divulgación pública.

ÍNDICE

I.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	6
II.	OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL PROYECTO	10
III.	COMPONENTES.....	13
IV.	ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	17
V.	COSTO Y FINANCIAMIENTO.....	19
VI.	AGENCIA EJECUTORA	19
VII.	RIESGOS DEL PROYECTO	20
VIII.	EFFECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES.....	21
IX.	CUMPLIMIENTO CON HITOS Y ARREGLOS FIDUCIARIOS ESPECIALES.....	21
X.	ACCESO A LA INFORMACIÓN	22

RESUMEN DEL PROYECTO
FOMENTO AL AHORRO DE HOGARES BOLIVIANOS TRANSNACIONALES
(BO-M1066)

Según el Fondo Multilateral de Inversiones, Bolivia recibió US\$1.164 mil millones en remesas de migrantes durante el año 2014¹. Los flujos de remesas hacia el país aumentaron por casi 6% en comparación con 2012, indicando una persistente importancia de las remesas familiares en el territorio². En los primeros cinco meses de 2015, las remesas a Bolivia provinieron principalmente de España (40,7%), Estados Unidos (16,0%), y Brasil (9,7%).

A pesar del importante número de bolivianos que reciben una porción o la totalidad de su ingreso mensual de las remesas, a través de pagos recurrentes, solamente 8% de estos flujos se reciben a través de un abono en cuenta³. A nivel de país, solamente 42% de adultos bolivianos poseen una cuenta bancaria en una institución financiera formal; solo 24% de bolivianos reportan usar una cuenta bancaria para ahorrar⁴. Las tasas de ahorro entre los receptores de remesas son aún más bajas. Según una encuesta de receptores de remesas en Bolivia de la Asociación de Cooperación Bolivia – España, solo el 4% de las remesas recibidas se destina al ahorro⁵.

Por medio de este proyecto, el banco boliviano Banco FIE S.A. (Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas) desarrollará dos paquetes de productos financieros orientados hacia las familias transnacionales; uno para clientes receptores de remesas y otro para migrantes bolivianos en el exterior. Para propósitos de este proyecto piloto, la comercialización de los paquetes del migrante se enfocará en bolivianos migrantes en Brasil. El Banco FIE tendrá la colaboración de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), la cual tiene presencia y relacionamiento con la comunidad boliviana en Brasil, para la comercialización de su oferta de productos en Brasil.

El proyecto beneficiará a 8.000 clientes de remesas bolivianos, que se convertirán en clientes de por lo menos un producto financiero ofrecido como parte de este proyecto. Se espera tener mayor impacto en los departamentos de Cochabamba, Santa Cruz, y La Paz. Se espera que alrededor de 60% de los beneficiarios sean mujeres. El proyecto también beneficiará de forma indirecta a 24.000 miembros de hogares encabezados por clientes de remesas de Banco FIE.

¹ Maldonado R., Hayem, M. "Las remesas a América Latina y el Caribe superan a su máximo valor histórico en 2014." Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, DC, 2015.

² Ibid.

³ CEMLA. "Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos en el Área de Remesas: Bolivia." México D.F., Abril 2010.

⁴ The World Bank. *Financial Inclusion Data/Global Findex*. Washington DC, 2014.

<http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/country/bolivia>

⁵ CEMLA. "Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos en el Área de Remesas: Bolivia." México D.F., Abril 2010.

ANEXOS

ANEXO I	Marco Lógico
ANEXO II	Presupuesto Resumido
ANEXO III	Matriz de Calidad para la Efectividad en el Desarrollo (QED)

DISPONIBLE EN LA SECCIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROYECTOS FOMIN

ANEXO IV	Presupuesto Detallado
ANEXO V	Lista Preliminar de Hitos
ANEXO VI	Diagnóstico de las Necesidades de la Agencia Ejecutora (DNA)
ANEXO VII	Informes de Avance (PSR), Cumplimiento con Hitos, Acuerdos Fiduciarios e Integridad Institucional
ANEXO VIII	Plan de Adquisiciones y Contrataciones
ANEXO IX	Cronograma de Actividades
ANEXO X	Reglamento Operativo
ANEXO XI	Términos de Referencia del Asistente Administrativo
ANEXO XII	Plan de Monitoreo y Evaluación para Evaluación de Impacto

SIGLAS Y ABREVIATURAS

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina
DNA	Diagnóstico de las Necesidades de la Agencia Ejecutora
FOMIN	Fondo Multilateral de Inversiones
PSR	Informes de Situación del Proyecto (Project Status Report)
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
QED	Matriz de Calidad para la Efectividad en el Desarrollo
RO	Reglamento Operativo
TdR	Términos de Referencia
UCP	Unidad Coordinadora del Proyecto

RESUMEN EJECUTIVO

FOMENTO AL AHORRO DE HOGARES BOLIVIANOS TRANSNACIONALES (BO-M1066)

País y ubicación geográfica	Bolivia, específicamente en los departamentos de Cochabamba, Santa Cruz y La Paz		
Organismo Ejecutor:	Banco FIE S.A.		
Área de acceso:	Acceso al Financiamiento		
Agenda:	Ahorros, Pagos y Nuevos Canales de Distribución		
Coordinación con otros donantes/Operaciones del Banco:			
Beneficiarios directos:	8.000 clientes de remesas, de los cuales 60% serán mujeres.		
Beneficiarios indirectos:	24.000 miembros de hogares encabezados por clientes de remesas de Banco FIE (asumiendo un tamaño promedio de hogar de 4 personas).		
Financiamiento:	Cooperación Técnica:	US\$ 197.586	70%
	Inversión:	US\$ 000.000	
	Préstamo:	US\$ 000.000	
	TOTAL CONTRIBUCION FOMIN	US\$ 197.586	70%
	Contraparte:	US\$ 83.090	30%
	PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO	US\$ 280.676	100%
Período de Ejecución y Desembolso:	36 meses para la ejecución y 42 meses para los desembolsos.		
Condiciones contractuales especiales:	Presentar evidencia de la contratación del coordinador del proyecto el cual debe ser vía concurso público.		
Revisión de Medio Ambiente e Impacto Social:	Esta operación ha sido pre-evaluada y clasificada de acuerdo a los requerimientos de la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias del BID (OP-703). Dado que los impactos y riesgos son limitados, la Categoría propuesta para el Proyecto es C.		
Unidad con Responsabilidad de Desembolsar	Este proyecto será supervisado por la Oficina de País de Bolivia, la cual tendrá la responsabilidad de realizar los desembolsos.		

I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

A. La Facilidad Regional para Remesas y Ahorro (RG-M1216)

- 1.1 Objetivos y componentes del Programa. En Octubre de 2012, mediante el documento MIF/AT-1204, el Comité de Donantes aprobó la cooperación técnica no reembolsable para la facilidad regional “Programa Regional de Remesas y Ahorros” (RG-M1216). El objetivo general del Programa es ampliar la disponibilidad de productos y servicios financieros dirigidos a las poblaciones de bajos ingresos en América Latina y el Caribe. El objetivo específico consiste en apoyar la formulación de modelos de negocio para desarrollar y ofrecer productos de ahorro líquido y programado dirigidos a clientes de remesas internacionales, a fin de contribuir en la reducción de su vulnerabilidad. El Programa consta de los siguientes componentes: (i) establecimiento del programa y selección de proyectos; (ii) financiamiento de proyectos seleccionados; y (iii) conocimiento y comunicación. El costo total del Programa asciende a US\$7.956.400.
- 1.2 Administración del Programa. El FOMIN es el organismo ejecutor de los Componentes 1 y 3 del Programa y estableció una unidad ejecutora que incluye a la coordinadora del Programa y un equipo técnico de proyecto de especialistas FOMIN. Los diferentes proyectos, que se financiarán a través del Componente 2 serán ejecutados por las instituciones solicitantes de la región. Adicionalmente, el Programa cuenta con un Comité Asesor que consiste de especialistas del FOMIN, AUS, y CAF.
- 1.3 Identificación de los Proyectos. El Programa RG-M1216, que se ha dado a conocer en América Latina y el Caribe como “Programa de Remesas y Ahorros,” realizó un segundo llamado de expresiones de interés en 2013, en el cual 18 instituciones manifestaron su interés en participar en el Programa.⁶ De las 6 ideas preseleccionadas y evaluadas por el equipo del Programa, en coordinación con integrantes del FOMIN en la sede y en los países⁷, 2 recibieron el aval del Comité Asesor para pasar a la fase de diseño de proyecto, entre ellos este mismo proyecto presentado por el Banco FIE en Bolivia. Este proyecto es el segundo proyecto de este grupo de proyectos presentados en el 2013 que se somete a aprobación.

B. Diagnóstico del problema a ser atendido por el proyecto

- 1.4 Bolivia y las remesas. Según el Fondo Multilateral de Inversiones, Bolivia recibió US\$1.164 mil millones en remesas de migrantes durante el año 2014⁸. Los flujos de remesas hacia el país aumentaron por casi 6% en comparación con 2012, indicando una persistente importancia de las remesas familiares en el territorio⁹. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo,

⁶ Hasta la fecha se han aprobado los siguientes proyectos de la facilidad: PR-M1028, HA-M1051, y HO-M1045. Por medio del Programa de Remesas y Ahorros se espera co-financiar un total de 10 proyectos.

⁷ Los criterios que se utilizaron fueron: 1) Organización: (a) la capacidad financiera y técnica de la organización y su trayectoria; y b) grado de experiencia en la ejecución de proyectos y provisión de servicios y productos financieros en la región. 2) Propuesta: (a) pertinencia de la propuesta para el problema a tratar; (b) alineación con los objetivos del Programa, (c) características en términos de innovación; (d) escalabilidad de la iniciativa o su potencial de ser replicada. 3) Sostenibilidad: (a) relación costo-beneficio de la idea de proyecto; y (b) sostenibilidad operativa y financiera de la propuesta teniendo en cuenta la solidez financiera de la institución.

⁸ Maldonado R., Hayem, M. “Las remesas a América Latina y el Caribe superan a su máximo valor histórico en 2014.” Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, DC, 2015.

⁹ Ibid.

más del 8% de la población boliviana, es decir alrededor de 728.000 personas distribuidas en 182.000 hogares, se beneficia de las remesas internacionales¹⁰.

- 1.5 En los primeros cinco meses de 2015, las remesas a Bolivia provinieron principalmente de España (40,7%), Estados Unidos (16,0%), Brasil (9,7%), Argentina (9,6%), Chile (6,2%), y de otros países (17,7%)¹¹. No existen cifras oficiales sobre la población boliviana residente en el exterior, pero números varían según la fuente entre 562.461 y 1,7 millones de personas¹². Cabe mencionar que, aunque los destinos tradicionales de los migrantes bolivianos, España y los Estados Unidos, siguen siendo las dos fuentes de remesas más importantes del país, la importancia de los flujos de remesas intrarregionales ha ganado importancia en los últimos años. Por ejemplo, la proporción de remesas enviadas desde Brasil ha crecido en 134% en comparación con el mismo periodo en 2013¹³.
- 1.6 Las remesas enviadas desde los países vecinos sudamericanos, como Brasil, Chile y Argentina, pueden tomar un papel importante en la reducción de la pobreza de las familias receptores en Bolivia. Según un estudio del 2011 comisionado por el FOMIN que analiza el corredor de remesas entre Costa Rica y Nicaragua, las remesas intrarregionales (es decir, enviadas desde otro país de la región ALC) llegan a un segmento de la población más socioeconómicamente vulnerable, en comparación con las remesas enviadas desde otras regiones, y por tanto tienen un impacto potencialmente mayor en la reducción de la pobreza. Este fenómeno puede deberse a barreras reducidas a la migración entre dos países que comparten una frontera, dándole oportunidades a miembros de hogares más pobres para migrar¹⁴.
- 1.7 Por destino, durante los primeros cinco meses del 2015 las remesas llegaron a los departamentos de Santa Cruz (41,2%), Cochabamba (30,7%), La Paz (16,5%) y el resto del país (11,6%)¹⁵. Entre los receptores de remesas se encuentran los padres de migrantes (34,8%), hijos (22,7%), hermanos (19,4%), esposa(o)s o convivientes (10,5%) y otros (12,6%)¹⁶. Según una encuesta de receptores, la mayor parte de las remesas se destina a la alimentación (27,5%), seguido por educación (17,8%), ahorros (15,3%), el pago de deudas (12,8%), vestimenta (11,2%), salud (8,6%) y gastos de vivienda (6,8%)¹⁷.
- 1.8 Problema. A pesar del importante número de bolivianos que reciben una porción o la totalidad de su ingreso mensual de las remesas, a través de pagos recurrentes, solamente 8% de estos flujos se

¹⁰ Choque, et al. "En busca de oportunidades: clases medias y movilidad social." Informe Nacional sobre Desarrollo Humano. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: La Paz, Junio 2011.

¹¹ Banco Central de Bolivia. "Nivel de Remesas de Trabajadores – Mes de Mayo de 2015." Nota de Prensa 43/2015. La Paz, Julio 2015.

¹² http://www.la-razon.com/index.php?url=/suplementos/informe/cifras-oficiales-inmigrantes-exterior_0_1885011577.html y CEMLA. "Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos en el Área de Remesas: Bolivia." México D.F., Abril 2010.

¹³ Banco Central de Bolivia. "Nivel de Remesas de Trabajadores – Mes de Mayo de 2015." Nota de Prensa 49/2013. La Paz, Septiembre 2013.

¹⁴ Monge-Gonzalez, Ricardo, et al. "Remesas Sur-Sur: Importancia del Corredor Costa Rica-Nicaragua." Multilateral Investment Fund. Washington, D.C., January 2010.

¹⁵ Banco Central de Bolivia. "Nivel de Remesas de Trabajadores – Mes de Mayo de 2015." Nota de Prensa 43/2015. La Paz, Julio 2015.

¹⁶ Choque, et al. "En busca de oportunidades: clases medias y movilidad social." Informe Nacional sobre Desarrollo Humano. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: La Paz, Junio 2011.

¹⁷ Ibid.

reciben a través de un abono en cuenta¹⁸. A nivel de país, solamente 42% de adultos bolivianos poseen una cuenta bancaria en una institución financiera formal; solo 24% de bolivianos reportan usar una cuenta bancaria para ahorrar¹⁹. Las tasas de ahorro entre los receptores de remesas son aún más bajas. Según una encuesta de receptores de remesas en Bolivia de la Asociación de Cooperación Bolivia – España, solo el 4% de las remesas recibidas se destina al ahorro²⁰.

- 1.9 Causas del problema. Muchas instituciones financieras que participan en el mercado de remesas limitan dicha participación al servicio de pago solamente, haciendo las veces de agentes de pago de compañías de transferencia de dinero y distribuyendo los pagos de efectivo, sin focalizarse en otras necesidades financieras potenciales de los clientes receptores de remesas. La mayor parte de las entidades no les ofrecen otros productos y servicios, ni realizan esfuerzos de comercialización enfocados a la población que recibe remesas, ni imparten capacitación en temas financieros. Por ejemplo, el Banco FIE, institución que pagó un 7% del total del volumen de remesas al país en 2014, no tiene actualmente una estrategia institucional para la venta cruzada de productos financieros a los usuarios de sus servicios de remesas. Como resultado, solo el 0,2% de sus clientes de remesas reciben sus remesas en una cuenta del banco. Lo anterior se debe a que frecuentemente los intermediarios financieros no perciben los servicios de remesas y la venta cruzada de otros productos financieros como un negocio rentable. Además, muchas instituciones pagadoras no conocen las necesidades y las barreras de entrada de estos clientes ajenos al negocio bancario que reciben regularmente una remesa por medio de sus puntos de venta.
- 1.10 Efectos del bajo uso del ahorro. El ahorro es un ingrediente fundamental para la inclusión financiera de las poblaciones de bajos ingresos, ya que permite manejar la liquidez a corto plazo para efectos de conveniencia y seguridad, y acumular activos para atender necesidades futuras. La experiencia del FOMIN indica que muchas familias receptoras de remesas suelen ahorrar dinero informalmente, fuera del sistema financiero formal. Sin embargo, el ahorro informal tiene desventajas importantes para hogares de bajos recursos. Guardar dinero en casa suele ser inseguro, ahorrar en especie (por ejemplo en la compra de terrenos o joyas) tiene distintos grados de liquidez. El ahorro informal tampoco facilita el acceso a otros productos financieros como el crédito.
- 1.11 Las familias que viven cerca del umbral de pobreza o por debajo del mismo, como sucede con la mayor parte de los hogares clientes de remesas, disponen de fuentes de ingresos limitadas y a veces irregulares. Emplean estos recursos, que incluyen transferencias de dinero recibidas de familiares o amigos en el exterior, para sufragar el costo de sus necesidades cotidianas inmediatas, tales como alimento y transporte. Cuando surgen necesidades de más costosas, los ahorros de la unidad familiar se vuelven críticos. Los ahorros resultan ser un mecanismo clave para reducir la vulnerabilidad de la unidad familiar y una forma de hacer inversiones futuras en salud, educación, el hogar o el negocio.
- 1.12 Modelo de solución propuesta. Por medio de este proyecto se aumentará el acceso de las familias transnacionales bolivianas a cuentas de ahorro y fomentará su uso continuo, mediante el diseño y promoción de productos y servicios adaptados a esta población. Reconociendo que tanto el

¹⁸ CEMLA. "Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos en el Área de Remesas: Bolivia." México D.F., Abril 2010.

¹⁹ The World Bank. *Financial Inclusion Data/Global Findex*. Washington DC, 2014.
<http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/country/bolivia>

²⁰ CEMLA. "Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos en el Área de Remesas: Bolivia." México D.F., Abril 2010.

receptor como el emisor de las remesas tiene preferencias sobre el uso de dicha remesa para el bienestar del hogar²¹, la oferta de productos se enfocará en dos segmentos: (i) clientes receptores de remesas dentro del territorio boliviano, principalmente en las zonas de Santa Cruz, Cochabamba, La Paz y El Alto; y (ii) migrantes bolivianos radicados en Brasil que carecen de acceso a servicios financieros. El modelo dará a los migrantes en Brasil la oportunidad de realizar una pre-apertura de cuenta en nombre de su familiar receptor de remesa en Bolivia, para eliminar barreras de entrada y fomentar el diálogo sobre metas de ahorro entre ambos lados de la familia transnacional.

C. Beneficiarios del proyecto

- 1.13 Se beneficiarán de este proyecto alrededor de 8.000 bolivianos clientes de remesas en Bolivia y en Brasil. De los beneficiarios receptores de remesas en Bolivia, 39% serán radicados en La Paz y El Alto, 23% en Santa Cruz, 20% en Cochabamba y 18% en el resto del país. Estas familias provienen de estratos socioeconómicos variados: el 29% de hogares receptores pertenece al quintil de más bajo ingreso, mientras que 25% pertenece al quintil más alto²². Su condición socioeconómica tiene correlación con el país de destino de migración de la familia; migrantes de menores recursos suelen emigrar a lugares más cercanos como Brasil y Argentina, que implican un menor costo de viaje que un viaje hacia España o los Estados Unidos. Se espera además que este proyecto beneficie de forma indirecta a 24.000 miembros de hogares encabezados por clientes de remesas de Banco FIE.
- 1.14 Género: Alrededor del 60% de los beneficiarios receptores de remesas serán mujeres. De lado de los emisores de remesas, aproximadamente 58% de migrantes bolivianos son mujeres²³. El diseño de mensajes de promoción y los contenidos de las intervenciones de educación financiera se basarán en información levantada durante un estudio de mercado, con resultados segmentados por género como parte del análisis. Los indicadores de seguimiento también estarán desagregados por género.

D. Contribución al Mandato FOMIN, Marco de Acceso, y Estrategia BID

- 1.15 Este proyecto, y otros que repliquen sus aprendizajes, contribuirá a la reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe porque reduce la vulnerabilidad de hogares transnacionales en Bolivia en el corto plazo, y fomenta la inversión en actividades productivas y en capital humano en el largo plazo. El proyecto promueve el acceso a productos de ahorro para clientes de remesas de bajos ingresos, y también el uso continuo de los productos de ahorro que permita fomentar una cultura de ahorro. Se espera que los ahorros acumulados por los beneficiarios de este proyecto contribuyan a aumentos en inversiones en vivienda, salud y/o educación. Esos ahorros acumulados también se usarán para financiar emergencias por robo, enfermedad o desastres naturales, sin que los beneficiarios tengan que endeudarse. Este proyecto también contribuye al desarrollo del sector privado al mejorar su capacidad de ofrecer productos y servicios adecuados a estas poblaciones y aumentando su cartera de ahorros, e incrementando la accesibilidad de productos y servicios financieros inclusivos a través de agentes corresponsales.

²¹ Ver *Savings in Transnational Households: A Field Experiment Among Migrants from El Salvador*, *Review of Economics and Statistics*, Vol. 97, No. 2, May 2015, pp. 332-351. (With Nava Ashraf, Diego Aycinena, and Claudia Martinez A.)

²² CEMLA. "Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos en el Área de Remesas: Bolivia." México D.F., Abril 2010.

²³ CEMLA. "Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos en el Área de Remesas: Bolivia." México D.F., Abril 2010.

- 1.16 Vínculo a la Agenda. Este proyecto contribuirá a alcanzar los objetivos de la Agenda de Ahorros, Pagos y Nuevos Canales de Distribución, que promueve la expansión del acceso a servicios financieros y su uso entre personas no bancarizadas y sub-bancarizadas de la región. El proyecto contribuirá a los indicadores de dicha Agenda que se relacionan con: (i) aumentar el número de clientes de pagos – en este caso clientes de remesas – que tengan acceso a productos de ahorro y los utilizan; y (ii) aumentar el uso de nuevos canales de distribución dirigidos a facilitar el acceso a productos y servicios financieros.
- 1.17 Este proyecto forma parte del conjunto de 10 proyectos que serán financiados por medio de Programa de Remesas y Ahorros (RG-M1216), bajo la Agenda de Ahorros, Pagos y Nuevos Canales de Distribución el cual tiene como objetivo reducir la vulnerabilidad de la población cliente de remesas en América Latina y el Caribe por medio del acceso al ahorro por parte de los clientes de remesas internacionales.
- 1.18 Colaboración con el Grupo BID. Este proyecto coincide con la estrategia del BID para Bolivia, ya que fomenta la acumulación de activos de hogares de bajos ingresos, los cuales se espera sean destinados a inversiones en salud y educación, alineándose con los objetivos del BID de expandir el acceso a servicios de educación y salud.
- 1.19 Innovación y Conocimiento. Este proyecto desarrollará innovaciones en productos y servicios financieros y metodologías de educación financiera para la creación de hábitos de ahorro entre clientes de remesas. Este proyecto representa una contribución importante al conocimiento generado por el Programa de Remesas y Ahorros porque será el primer proyecto que experimenta con el mecanismo innovador para la pre-aprobación de cuentas de ahorro desde el exterior que busca reducir barreras de entrada para receptores de remesas al acceder a una cuenta bancaria, y también involucrar al migrante en la toma de decisiones sobre planes de ahorro del hogar transnacional. El proyecto también introducirá la opción de abrir una cuenta de ahorro programado mancomunada, lo cual da al migrante un control directo sobre la acumulación y el uso de los ahorros del hogar transnacional. Adicionalmente, se generarán otros productos de conocimiento por medio de esta experiencia que serán financiados por medio del Componente III del Programa de Remesas y Ahorros (RG-M1216), el cual tiene como objetivo captar, sistematizar y comunicar los aprendizajes del proyecto. Se evaluará al final del proyecto la posibilidad de colaborar con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), socio en implementación del proyecto, en el desarrollo de un producto adicional de conocimiento con las lecciones aprendidas de la intervención²⁴. Esta colaboración con la OIM en un producto de conocimiento adicional caería fuera del alcance de este proyecto.

II. OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL PROYECTO

A. Objetivos

- 2.1 El impacto esperado del proyecto es contribuir a la reducción de la vulnerabilidad de los hogares transnacionales (es decir, de hogares bolivianos con por lo menos un miembro trabajando fuera del país) y mejorar sus medios de subsistencia a través del ahorro continuo en una institución financiera. El objetivo de resultado del proyecto es aumentar el acceso y uso del ahorro de los

²⁴ En el caso de tomar la decisión de colaborar en un producto de conocimiento, se financiará con fondos del Programa de Remesas y Ahorros. No será considerado como parte del alcance de este proyecto.

clientes de remesas bolivianos mediante la provisión de productos de ahorro y la provisión de intervenciones de educación financiera diseñadas para el contexto del hogar transnacional.

B. Modelo de intervención

- 2.2 El banco boliviano Banco FIE S.A. (Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas) desarrollará dos paquetes de productos financieros orientados hacia las familias transnacionales; uno para clientes receptores de remesas y otro para migrantes bolivianos en el exterior. En el año 2014, Banco FIE pagó US\$82 millones en remesas, lo cual representa aproximadamente 7% del total volumen de remesas al país. El Banco FIE actualmente tiene convenios con nueve empresas remesadoras, y su volumen de pagos demuestra una tasa de crecimiento anual de aproximadamente 14%, señalando la importancia constante de estos flujos. Para propósitos de este proyecto piloto, la comercialización de los paquetes del migrante se enfocará en bolivianos migrantes en Brasil.
- 2.3 El Banco FIE tendrá la colaboración de la OIM, la cual tiene presencia y relación con la comunidad boliviana en Brasil, para la comercialización de su oferta de productos en Brasil. La OIM será un socio en la implementación del segundo componente de este proyecto, enfocado en actividades para migrantes bolivianos en Brasil. Como parte de este proyecto, el Banco FIE ha tomado la decisión de enfocarse en migrantes bolivianos ubicados en Brasil por las siguientes razones: (i) la migración intrarregional es más circular que la migración hacia los Estados o Europa, con mayor probabilidad de que el migrante volverá a visitar a su país durante el plazo del proyecto, siendo la presencia física una condición para la apertura de una cuenta en Bolivia; (ii) por los lazos existentes entre la OIM y la comunidad boliviana en Brasil; y (iii) por la creciente importancia de las remesas enviadas desde Brasil en el volumen de transferencias pagados a través de Banco FIE durante los últimos años.
- 2.4 El paquete de productos para receptores de remesas se diseñará con el objetivo de convertir los aproximadamente 14.000 usuarios recurrentes de los servicios de remesas en clientes del Banco FIE, con recepción de remesas a través de abonos a cuenta. Hoy en día, solo el 0,2% de las remesas entregadas por Banco FIE se paga como abono a cuenta. Este paquete incluirá la oferta de una cuenta de ahorro cuya principal característica es la fijación de una meta de ahorro (la cual puede tener un objetivo específico, un viaje, estudios, compra de un bien inmueble, etc.). Una vez que esta meta sea cumplida en el plazo establecido, Banco FIE premiará este esfuerzo otorgando una tasa de interés mayor a la de las cuentas de ahorro tradicionales con el objetivo de fomentar hábitos de ahorro de largo plazo. Otra de las características es que la recepción de remesas se las realizará a través del abono a cuenta, dando la oportunidad al cliente de ahorrar o de administrar mejor su remesa. También facilitará el proceso de recepción de la transferencia y eliminará la necesidad de visitar una sucursal y tener un tiempo de espera, de hasta 30 minutos, para cobrar su dinero. Según Banco FIE, una de las quejas más comunes de sus usuarios de remesas en cuanto al servicio es el largo tiempo de espera y la congestión en las sucursales. Recibir las remesas como abono a cuenta reducirá costos para Banco FIE y también para el cliente, quien ahorrará en tiempo y costos de transporte para llegar a la sucursal. Adicional a esta cuenta, el cliente también podrá contar con una cuenta de ahorro tradicional (transaccional) que le permite acceder a servicios como banca por internet, tarjetas de débito, contar con la red de cajeros automáticos de Banco FIE y todos los servicios y beneficios que se ofrece actualmente.
- 2.5 El paquete de productos para migrantes emisores de remesas brindará a los migrantes bolivianos en el exterior la posibilidad de administrar sus finanzas desde el exterior utilizando la plataforma en línea del Banco FIE, incluyendo la posibilidad de hacer pagos y transferencias desde la cuenta y acumular ahorros. Conforme al marco regulatorio financiero de Bolivia, la apertura de cualquier

producto financiero obtenido por un migrante en Banco FIE se realizará dentro del territorio de Bolivia, antes del viaje del migrante al exterior o durante un periodo de visita a Bolivia. Banco FIE no realizará la apertura de cuentas de ahorro ni de otros productos financieros desde el exterior. El paquete de productos para migrantes incluirá una cuenta de ahorro tradicional (transaccional) que le permitirá acceder al servicio de Banca por internet para realizar transferencias entre cuentas, envíos de giros y pago de créditos desde el país en el que se encuentre. OIM apoyará la diseminación de información sobre esta oferta en Brasil como parte de este proyecto, Banco FIE realizará actividades puntuales en Bolivia orientadas hacia los migrantes o migrantes potenciales (por ejemplo, participación en carnavales y eventos culturales importantes, como la Fiesta de la Virgen de Urkupiña en donde participan muchos migrantes de retorno al país) para facilitar la apertura de cuentas.

- 2.6 Para poder facilitar la difusión de programas de educación financiera, características y beneficios de productos o servicios que posee el Banco FIE y el cumplimiento de objetivos de ahorro entre los migrantes emisores de remesas y sus familiares receptores en Bolivia, Banco FIE también proporcionará a los migrantes la opción de completar un proceso de pre-apertura de cuenta desde el exterior. Con este proceso, el migrante llenará un formulario de pre-apertura en nombre de su familiar receptor de remesa en Bolivia para acelerar el proceso de adquirir una cuenta bancaria para la recepción de remesas. Una vez que el migrante haya completado una pre-apertura de cuenta, podrá comunicar a su familiar o persona receptora de remesas que tiene este beneficio y puede formalizar la apertura de una cuenta de ahorro en cualquier sucursal de Banco FIE a nivel nacional, eligiendo las opciones que se están ofreciendo actualmente en el paquete de productos para receptores de remesas. Este proceso cumple con la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) porque el formulario de pre-apertura funcionará sólo como un incentivo, el cliente, ya sea receptor o emisor, tendrá que firmar el contrato en persona dentro del territorio boliviano y seguir los procedimientos establecidos para la apertura de una cuenta de ahorro.
- 2.7 La oferta de estos dos paquetes de productos será acompañado por la implementación de una campaña de educación financiera que será implementada en Bolivia por Banco FIE, y en Brasil por la OIM. Banco FIE actualmente ofrece varios cursos de educación financiera para sus clientes. Banco FIE está desarrollando una plataforma nueva y con este proyecto, se creará un módulo adicional con enfoque en la planificación financiera para hogares transnacionales, tomando en cuenta la experiencia de la migración y el impacto de las remesas en la vida financiera de las familias. Para el componente de educación financiera y la promoción del paquete de productos para migrantes, el proyecto se enfocará en poblaciones de migrantes en Brasil. La OIM apoyará los esfuerzos en Brasil con la implementación de una campaña de educación financiera con comunidades bolivianas en Brasil, a través de sus relaciones existentes con consulados y asociaciones de migrantes en Sao Paulo y Rio de Janeiro.
- 2.8 Estudios previos han demostrado que intervenciones de educación financiera suelen tener un impacto limitado en los comportamientos financieros de beneficiarios de dichas intervenciones²⁵. Sin embargo, el componente de educación financiera es importante para la ejecución de este proyecto por su rol en la promoción de los productos diseñados, y en la fidelización de clientes, especialmente los que se encuentran trabajando fuera del país. Aunque la ley boliviana prohíba la

²⁵ Ver "Miller, Margaret; Reichelstein, Julia; Salas, Christian; Zia, Bilal. 2014. Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature. World Bank, Washington, DC.

promoción de productos específicos durante intervenciones de educación financiera, forma parte de la estrategia comercial del banco de largo plazo para la venta cruzada de productos y servicios.

III. COMPONENTES

Componente I: Desarrollo de productos (FOMIN: US\$41.000; Contraparte: US\$19.500).

- 3.1 El objetivo de este componente es crear una oferta de productos de ahorro adecuados para el hogar transnacional. Como Banco FIE ya ofrece productos de ahorro y ahorro programado, este componente consistirá en una adaptación de esos productos según las necesidades y preferencias de los receptores de remesas y sus familiares emisores de remesas. Los productos a desarrollar son: (i) un producto transaccional para receptores, con posibilidad de pre-apertura desde el exterior; (iii) un producto de ahorro transaccional para migrantes con opción de pagos de servicios; y (iv) un producto de ahorro programado, con opción de abrirla de forma mancomunada.
- 3.2 Las actividades de este componente incluyen el desarrollo, modificación y adaptación de productos y sistemas para la oferta de estos productos, los mismos serán dados a conocer como un paquete de productos para migrantes o para familiares de migrantes. Este componente financiará las siguientes actividades: (i) la adecuación de productos y servicios para migrantes, incluyendo el desarrollo de un formulario virtual de pre-apertura de cuenta y la creación de un portal en línea para migrantes; (ii) la adecuación de productos para receptores de remesas, incluyendo la elaboración de un estudio de mercado entre receptores de remesas para conocer sus necesidades y preferencias, y la adecuación del sistema CRM (Client Relationship Management) del Banco FIE para facilitar la venta cruzada de productos a los usuarios de servicios de remesas (con datos desagregados por género); y (iii) el desarrollo de un plan de sostenibilidad a través de socias remesadoras para la promoción de productos en el exterior después de la salida de la OIM del proyecto. Estas actividades serán informados por la experiencia del FOMIN en el diseño y comercialización de productos de ahorro.

Componente II: Educación financiera y promoción (FOMIN: US\$78.987; Contraparte: US\$53.905).

- 3.3 El objetivo de este componente es promover la adquisición y uso continuo de los paquetes de productos de ahorro por los hogares transnacionales a través de actividades promocionales y la implementación de campañas de educación financiera. La mayoría de estas actividades serán ejecutadas directamente por Banco FIE en Bolivia, y la OIM apoyará a la implementación de las actividades correspondientes en Brasil. Banco FIE cuenta con un programa de educación financiera propia que ofrece a toda su clientela de forma gratuita. Hoy en día, su programa de educación financiera consiste en cuatro módulos que fueron desarrollados por Banco FIE: (i) “El dinero y las entidades financieras”; (ii) “Servicios financieros al alcance de todos y todas”; (iii) “El dinero que tengo hoy y el que guardo para el futuro”; y (iv) “El dinero que me prestan y las obligaciones financieras”. Estos módulos se implementan de forma presencial en salas de educación del Banco FIE, y cada uno es acompañado por una cartilla de trabajo²⁶.
- 3.4 Las actividades a ser financiadas por este componente son: (i) desarrollo y producción de contenidos para un módulo de educación financiera para hogares transnacionales; (ii)

²⁶ En concordancia con reglamentos nacionales de protección del consumidor de servicios financieros, los módulos son puramente educativos y no incluyen la promoción ni venta de productos específicos.

implementación de una campaña de educación financiera para receptores y migrantes en Brasil, con la colaboración de la OIM; (iii) implementación de una estrategia de promoción de productos para receptores de remesas en Bolivia; (iv) implementación de una estrategia de promoción de productos para migrantes en Brasil, con la colaboración de la OIM.

Gobernanza del Proyecto y Mecanismo de Ejecución

- 3.5 Banco FIE será responsable de ejecutar el proyecto y de cumplir con los objetivos del proyecto. A tales efectos constituirá una unidad ejecutora, y designará un analista y un asistente de proyecto, que reportará al Gerente Nacional Comercial. El/a analista y asistente de proyecto tendrá a su cargo las funciones principales de la unidad ejecutora durante la puesta en marcha del proyecto, funciones que incluyen, entre otros, los siguientes aspectos: (a) elaboración y aprobación del plan operativo anual, que desarrollará la unidad ejecutora; (b) evaluación del avance logrado en cada componente, (c) control de todos los procedimientos administrativos, financieros y de adquisiciones, y (d) elaboración de informes de resultados.
- 3.6 La OIM participará en la ejecución del proyecto en la capacidad de socio. Para ello, Banco FIE y la OIM suscribirán un acuerdo de entendimiento, el cual especificará las responsabilidades de cada institución en la ejecución del proyecto. La OIM designará un sub-coordinador de proyecto, con sede en Brasil y supervisado por la OIM, para llevar a cabo las actividades de la OIM dentro del marco del proyecto.
- 3.7 El equipo FOMIN del Programa de Remesas y Ahorros en coordinación con el personal del BID/FOMIN en La Paz, participará en actividades de seguimiento y apoyo en temas de conocimiento que contribuyan a alcanzar los objetivos del Programa de Remesas y Ahorros, incluyendo el levantamiento de información y la generación de productos de conocimiento adicionales.

E. Sostenibilidad

- 3.8 Después de una inversión inicial en los ajustes a los productos para hogares transnacionales, y en el desarrollo de un módulo de educación financiera que los acompañe, se espera contar con los elementos necesarios para volver esta intervención rentable y sostenible para el Banco FIE, después de agotarse los recursos de contraparte del FOMIN. Dado que el Banco FIE actualmente no atiende al 99,8% de sus receptores de remesas con otros productos, existe un terreno fértil para la expansión de los productos diseñados entre los receptores. Uno de los factores para tomar en cuenta para la sostenibilidad del modelo es la promoción del paquete de migrantes en el exterior, y la implementación de los módulos de educación financiera en el exterior. Para propósitos de este proyecto piloto, la OIM jugará un papel importante en facilitar el acceso a estas poblaciones de migrantes, en este caso en Brasil, y en la coordinación e implementación de actividades fuera de Bolivia. Sin embargo, la OIM no tiene fines comerciales y su apoyo no constituye una solución de largo plazo para la promoción de productos en el exterior, sino para establecer una prueba de concepto para el proceso de pre-apertura de cuentas desde el exterior. Para asegurar la sostenibilidad de ese componente, el proyecto incluye el desarrollo de un programa de difusión de productos y servicios que ofrece actualmente el Banco FIE a través de las empresas remesadoras con las que se trabaja actualmente. Además de realizar varias campañas promocionales para fechas especiales (Día de la Madre, Día del padre, Navidad, etc.) en las que se realicen sorteos o incentivos a través de bajar el porcentaje de comisión que se cobra actualmente por el envío de remesas.

- 3.9 Al finalizar la ejecución se realizará un Taller de Sostenibilidad con todos los entes involucrados para identificar las medidas necesarias para asegurar la continuidad de las acciones del proyecto una vez terminados los fondos.

F. Lecciones aprendidas del FOMIN u otras instituciones en el diseño del proyecto

- 3.10 La experiencia del FOMIN en el área de remesas por más de 10 años,²⁷ incluyendo en proyectos de bancarización de clientes de remesas – ejecutados en países como Bolivia, Ecuador, El Salvador, Haití, Honduras, Paraguay, México y la República Dominicana – ha demostrado la importancia para los intermediarios financieros de ir más allá de la entrega de la remesa como tal, y ampliar la base de clientes mediante la generación de productos y servicios financieros dirigidos específicamente a la población que recibe las remesas. Asimismo, estos proyectos han dejado evidencia de que las remesas son un vehículo para integrar a los clientes de remesas en el sistema financiero.
- 3.11 La experiencia de estos proyectos ha puesto de relieve una serie de elementos que se tendrán en cuenta durante el diseño de los proyectos, entre ellos: (i) la importancia de establecer una relación de confianza entre el intermediario financiero y el cliente, a veces por medio de educación financiera u otros programas de atención al cliente, a fin de asegurar un mayor uso de productos adaptados a esta población; (ii) la importancia de focalizar y segmentar adecuadamente la clientela, a fin de permitir que el desarrollo de productos, la comercialización y los canales de distribución reflejen las necesidades y preferencias del segmento; (iii) la importancia de incluir de alguna manera todos los enlaces de la cadena de valor de las remesas, desde el punto de envío hasta el de recepción.
- 3.12 Este proyecto también tomará en cuenta el conocimiento y lecciones aprendidas de los proyectos en ejecución bajo el programa “Vinculación de los pagos de protección social con el ahorro” (RG-M1198), el cual tiene como objetivo desarrollar e implementar productos de ahorro líquido y programado dirigidos a aquellas personas que reciben transferencias condicionadas u otros pagos de protección social en América Latina y el Caribe.
- 3.13 El proyecto también incorporará lecciones del estudio de impacto, “El ahorro en hogares transnacionales: un estudio experimental con migrantes de El Salvador,” por Ashraf, Aycinena, Martínez, y Yang, financiado por el BID²⁸. En este estudio experimental, los investigadores buscaron determinar las preferencias de migrantes salvadoreños en cuanto a niveles de control sobre el uso de las remesas que envían. En colaboración con un banco salvadoreño, ofrecieron tres tipos de cuentas a migrantes salvadoreños en los Estados Unidos, de forma aleatoria: (i) cuentas en nombre del receptor de remesas; (ii) cuentas mancomunadas entre receptor y migrante; y (iii) cuentas en nombre del migrante solamente. El estudio descubrió que los migrantes sí desean mayor control sobre el uso y ahorro de sus remesas, y los que usaron las cuentas de control exclusivo o compartido lograron ahorrar el doble que los que usaron las cuentas en nombre del receptor de remesas solamente.

G. Adicionalidad del FOMIN

²⁷ “Diez años de innovación en remesas: Lecciones aprendidas y modelos para el futuro”. Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo. Mayo de 2010.

²⁸ *Savings in Transnational Households: A Field Experiment Among Migrants from El Salvador*, *Review of Economics and Statistics*, Vol. 97, No. 2, May 2015, pp. 332-351. (With Nava Ashraf, Diego Aycinena, and Claudia Martinez A.)

- 3.14 Adicionalidad no-financiera. El FOMIN compartirá el conocimiento derivado de sus más de 10 años trabajando en el área de remesas y desarrollo de productos y servicios financieros para clientes de remesas subatendidos. Banco FIE beneficiará de la experiencia del Programa de Remesas y Ahorros en el desarrollo e implementación de otros productos de ahorro en otros proyectos ya financiado por la facilidad. El fuerte componente de conocimiento del Programa de Remesas y Ahorros, por medio del cual se elaboraran estudios del perfil de migrante, estudios de casos de experiencias de bancarización, entre otros productos de conocimiento, también contribuirá a la implementación de este proyecto.
- 3.15 Este proyecto también tendrá sinergias con otras iniciativas similares que sido han financiadas en el pasado por el FOMIN o que han sido implementadas por otros socios del FOMIN. Asimismo, se compartirán experiencias y mejores prácticas con otras instituciones financieras que han implementado proyectos bajo el Programa de Remesas y Ahorros, entre otros.
- 3.16 La participación del FOMIN contribuirá a extraer todo el aprendizaje generado por esta intervención que será traducido en productos de conocimiento de beneficio para la industria de remesas en general. Asimismo, se podrá medir el impacto que tiene el ahorro en los receptores de remesas, de lo cual a la fecha hay muy poca evidencia. Se espera además que la participación del FOMIN en esta iniciativa atraiga recursos y conocimientos de otros donantes.
- 3.17 Adicionalidad financiera. La participación financiera del FOMIN en este proyecto es importante para la consecución de los objetivos del proyecto, dado que con el apoyo en la inversión inicial para el diseño e implementación de productos financieros enfocados a los emisores y receptores de remesas, Banco FIE podrá probar un nuevo modelo de negocios que incluye elementos innovadores tales como el proceso de pre-apertura de cuentas y el enfoque en atender a la familiar transnacional entera, incluyendo al migrante y no solo al receptor, con la ayuda del organismo internacional OIM. Con este apoyo, Banco FIE podrá llegar a nuevos segmentos con un nivel de riesgo mitigado.

H. Resultados del Proyecto

- 3.18 Como resultado de este proyecto, 8.000 bolivianos clientes de remesas obtendrán por lo menos un nuevo producto de ahorro. De ellos, 6.400 clientes abrirán un producto de ahorro programado individual. De los clientes de remesas con un nuevo producto de ahorro, se espera que al menos 6.000 cambiarán su comportamiento de ahorrar, efectuando como mínimo un depósito al mes en uno de sus productos. Se espera que de los 8.000 bolivianos clientes de un nuevo producto de ahorro, 6.000 serán clientes de remesas no bancarizados previamente, brindándoles así acceso a productos de ahorro por primera vez. De los beneficiarios esperados, 200 abrirán un producto de ahorro programado mancomunado y 200 serán migrantes que abren un producto de ahorro durante una visita a Bolivia o previo a su emigración. Unos 800 clientes de remesas abrirán su producto de ahorro utilizando el procedimiento de pre-apertura en línea como incentivo.
- 3.19 Según el análisis de Banco FIE, estos resultados son alcanzables durante el periodo de este proyecto a través de esfuerzos orientados a sus aproximadamente 14.000 clientes de remesas recurrentes, más una anticipada tasa de crecimiento de volumen de 14% anual. Se espera que exista una distribución de 60% mujeres/40% hombres entre los clientes de remesas que accedan a los productos de ahorro que se desarrollen bajo este proyecto.

I. Impacto del Proyecto²⁹

- 3.20 Se espera que este proyecto tenga impactos: i) por lo menos 20% de los hogares beneficiarios (1.600 personas) registrarán aumentos en sus gastos de vivienda, salud, y/o educación después de usar un producto de ahorro desarrollado bajo este proyecto; ii) por lo menos el 30% de los beneficiarios (2.400 personas) financiará por lo menos una emergencia (como robo, enfermedad, muerte, desastre natural, etc.) mediante un producto de ahorro desarrollado bajo este proyecto; y iii) un aumento del 20% en la proporción de los ingresos destinado a ahorros entre los beneficiarios del proyecto (total ahorrado/ingreso total); iv) un aumento del 10% en el promedio del monto total ahorrado por beneficiario .

J. Impacto Sistémico

- 3.21 Banco FIE tiene una larga historia de compromiso con objetivos de inclusión financiera para sectores subatendidos en Bolivia, a través del acceso a productos financieros y a educación financiera. Con un 7% del total del mercado de remesas en Bolivia, se espera probar que el contar con una estrategia holística enfocada en los hogares transnacionales, y la toma de decisiones de forma transnacional, a través de una combinación de productos adecuados y educación financiera, se puede lograr un modelo de negocio rentable y, al mismo tiempo, avanzar con la inclusión financiera en Bolivia, en donde actualmente solo un 41% de adultos posee una cuenta en una institución financiera formal³⁰.
- 3.22 Además, la participación de la OIM en el proyecto asegura que las lecciones aprendidas y modelos de negocio comprobados durante este proyecto se darán a conocer a nivel regional y mundial, para replicarse en otros países en donde las remesas internacionales también juegan un papel importante. La OIM cuenta con metodologías comprobadas para la sistematización de aprendizajes, y también una red de oficinas en 157 países para diseminar conocimiento. La OIM tiene como parte de su misión un enfoque funcional en facilitar diálogos y aprendizajes sobre el nexo entre la migración y el desarrollo, dentro de lo cual las remesas tienen mucha importancia. Por eso, se encuentran altamente posicionados para hacer que las buenas prácticas generadas de esta intervención se repliquen en otros mercados, creando un impacto exponencial.
- 3.23 Se espera que el aprendizaje generado por medio de este proyecto, no solo sirva para que otras instituciones de Latinoamérica y el Caribe y otras regiones repliquen el modelo, sino para demostrar la importancia del ahorro entre la población de bajos ingresos y el impacto del uso de tecnología para promover la creación de hábitos con potencial para llegar a escala. Además, por medio del conocimiento generado por este proyecto se espera contribuir al desarrollo de políticas públicas para alcanzar una mayor inclusión financiera en la región.

IV. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- 4.1 Línea de Base. El FOMIN contratará una consultoría para establecer una línea de base y un sistema de seguimiento que tendrá como referencia los indicadores del Marco Lógico. La línea de base recogerá información sobre las características socio-económicas de los beneficiarios y su comportamiento financiero (acceso y uso de productos y servicios financieros). Dicha línea de

²⁹ Estos indicadores se establecen sobre la base de la hipótesis que la acumulación de ahorros permitirá a los beneficiarios del proyecto incrementar inversión en áreas tales como vivienda, salud y educación y contribuirá a disminuir su vulnerabilidad, medido por la capacidad de superar emergencias.

³⁰ <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/country/bolivia>

base será desagregada por sexo y servirá como punto de comparación para recopilación de información al final de la intervención a fin de determinar cambios en los beneficiarios.

- 4.2 Seguimiento. Banco FIE será responsable de recopilar la información, implementar el sistema de monitoreo diseñado durante la línea de base y analizar la información relevante para efectuar el seguimiento continuo a la ejecución del proyecto y los indicadores establecidos en el Marco Lógico (Anexo I). En cuanto a reportes de monitoreo, Banco FIE será responsable de presentar al FOMIN Informes de Avance del Proyecto (PSR, por sus siglas en inglés) dentro de los 30 (treinta) días siguientes al vencimiento de cada semestre o con mayor frecuencia, y en las fechas en que el FOMIN determine, informándole a Banco FIE con por lo menos 60 (sesenta) días de anticipación. El PSR reportará el avance en cuanto a la ejecución del proyecto, cumplimiento de hitos, los resultados obtenidos y su contribución al logro de los objetivos del proyecto, en función a lo indicado en el marco lógico y a otros instrumentos de planificación operativa. También se reportarán los problemas encontrados durante la ejecución y las posibles soluciones. Dentro de los 90 (noventa) días después del plazo de ejecución, la Agencia Ejecutora presentará al FOMIN un Informe de Avance del Proyecto Final (PSR Final) en el que se priorizará los resultados alcanzados, el plan de sostenibilidad, hallazgos de la evaluación final y las lecciones aprendidas.
- 4.3 La Representación del BID en Bolivia tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento del proyecto, a través del/la Especialista FOMIN local, y contará con el apoyo del FOMIN en las evaluaciones y el intercambio de información y las lecciones aprendidas de otros proyectos similares.
- 4.4 Evaluación de proyecto. Banco FIE proporcionará la información para la preparación de una evaluación intermedia y final del Proyecto.
- 4.5 Evaluación intermedia. Con recursos del proyecto, el FOMIN contratará una evaluación intermedia cuando se alcance el 50% de los recursos del FOMIN, o se haya llegado a la mitad del período de ejecución, lo que ocurra primero, y medirá: (i) el progreso logrado en la introducción de nuevos productos financieros del proyecto; (ii) el grado de avance de las actividades del proyecto; (iii) dificultades encontradas y soluciones propuestas; y (iv) lecciones aprendidas y recomendaciones para el mejoramiento del proyecto y la replicabilidad del mismo. Para la medición de estos aspectos se tendrán en cuenta los indicadores presentados en el Marco Lógico.
- 4.6 Evaluación final. Se realizará una evaluación al final del período de ejecución, contratada por el FOMIN, en la cual en adición a los aspectos analizados en la evaluación intermedia, se incluirá un análisis sobre: (i) el impacto inmediato del Proyecto en los beneficiarios; (ii) resultados alcanzados en comparación con los objetivos establecidos inicialmente; (iii) lecciones aprendidas; y (iv) sostenibilidad de las acciones del Proyecto. La evaluación final realizará un ejercicio similar al de la línea de base, levantando información sobre los beneficiarios para analizar su situación “antes y después” de la intervención. Si bien, esta evaluación no buscará responder preguntas de atribución, estará enfocada en estudiar cambios en los indicadores de resultados e impacto y la documentación de las lecciones aprendidas.
- 4.7 Entre las preguntas que deberán contestarse en las evaluaciones de este proyecto, se encuentra: ¿Aumenta la proporción de ingresos dedicada a determinados ámbitos como los de educación, salud o vivienda por parte de los usuarios de productos de ahorro? Los clientes de remesas a los que se ofrecen productos adaptados, ¿prefieren ahorrar formalmente en lugar de informalmente? Los clientes de remesas que ya tienen microempresas y a quienes se les ofrece una cuenta de ahorro adaptada, ¿ahorran más e invierten en sus empresas? Los clientes de remesas que usan sus cuentas de ahorro, ¿son menos vulnerables a imprevistos, medido esto en función del

financiamiento de emergencias (p.ej., robo, enfermedad, muerte, desastre natural, etc.) por medio de un producto adaptado? Cuando los clientes de remesas acceden a productos de ahorro adaptados, ¿mantienen sus patrones de consumo? ¿Existen diferencias en el comportamiento de los clientes por sexo? ¿Exigen más control sobre sus ahorros los emisores de remesas, y si se le ofrecen productos adaptados cambia su comportamiento de envíos y de ahorros? ¿Funciona un proceso de pre-aprobación de cuentas para reducir las barreras al acceso por parte de los clientes de remesas, y/o para fomentar un diálogo transnacional sobre los objetivos de ahorro del hogar? Además documentarán las variantes en los productos de ahorro (estrategias de marketing, incentivos, tasa de interés, disponibilidad de retiros, etc.) que fue necesario introducir para cubrir las necesidades de estos segmentos.

- 4.8 Los indicadores medidos incluirán el nivel de uso de las cuentas por los clientes de remesas, montos ahorrados, y la propensión de lograr metas de ahorro indicados por productos de ahorro programado.
- 4.9 Taller de cierre. Por lo menos tres (3) meses antes de la culminación del período de ejecución del Proyecto, Banco FIE organizará un Taller de Cierre, en el cual participarán el equipo de diseño, el equipo de supervisión y todas las instituciones beneficiadas, con el objetivo de evaluar en forma conjunta con todos los entes involucrados, los resultados alcanzados, identificar las tareas adicionales para garantizar la sostenibilidad de las acciones iniciadas por el proyecto e identificar y disseminar las lecciones aprendidas y mejores prácticas. La información generada por medio de las evaluaciones indicadas en esta sección será parte del conocimiento a ser compartido con las distintas audiencias del proyecto por medio de la estrategia de comunicación a ser financiada con fondos del Programa de Remesas y Ahorros (RG-M1216).

V. COSTO Y FINANCIAMIENTO

- 5.1 El proyecto tiene un costo total de US\$280.676, de los cuales US\$197.586 (70%) serán aportados por el FOMIN, y US\$83.090 (30%) de la contraparte. El período de ejecución será de 36 meses y período de desembolsos será 42 meses.

Cuadro de Costos (en US\$)

Componentes	FOMIN	Contraparte Local	Total
Componente 1. Desarrollo de productos	US\$ 41.000	US\$ 19.500	US\$ 60.500
Componente 2. Educación financiera y promoción	US\$ 78.987	US\$ 53.905	US\$ 132.892
Agencia ejecutora/ Administrativo	US\$ 19.099	US\$ 8.185	US\$ 27.284
Línea de Base, Seguimiento y Evaluación (intermedia y final)	US\$ 51.500	US\$ 1.500	US\$ 53.000
Auditorías	US\$ 7.000		US\$ 7.000
Total	US\$ 197.586	US\$ 83.090	US\$ 280.676

VI. AGENCIA EJECUTORA

- 6.1 La entidad financiera regulada Banco FIE será la agencia ejecutora de este proyecto y firmará el convenio con el Banco. Banco FIE fue fundado en 1985 como ONG, con una misión social

enfocada en atender las demandas financieras de sectores de la población con mayores carencias y promoviendo la democratización de los servicios financieros en los diferentes estratos sociales. En 1998, se transformó por primera vez en una entidad regulada bajo el marco de un Fondo Financiero Privado, y luego se convirtió en banco en 2010. Hoy en día, Banco FIE controla 26% del mercado financiero en Bolivia. El Banco FIE cuenta con 263 puntos de atención a nivel nacional, los cuales lo hacen la segunda red financiera más grande del país. Un 40% de su red de oficinas está ubicada en áreas rurales. A junio 2015, el Banco FIE contaba con más de 236.000 clientes de crédito y 867.000 clientes de ahorro. En captaciones, Banco FIE es el líder nacional con 31,6% del mercado en cajas de ahorro.

- 6.2 La Misión de Banco FIE es “Ser la institución financiera preferida por la micro y pequeña empresa del país, por su reconocida solvencia y calidad de sus servicios, atrayendo a inversionistas comprometidos con el desarrollo equitativo e incluyente de Bolivia.” Su Visión es “Ser reconocida mundialmente como la institución de las microfinanzas del futuro, donde el sistema financiero internacional promueve un desarrollo global basado no sólo en el crecimiento económico, sino también en la justicia distributiva y en la defensa del medio ambiente.”
- 6.3 Este proyecto se alinea al objetivo estratégico de promover el fortalecimiento de entidades proveedores de productos y servicios financieros, con el fin de mejorar sus capacidades para brindar productos y servicios a poblaciones de bajos recursos; los resultados esperados contribuirán a la inclusión efectiva de receptores de remesas al sistema financiero formal. Actualmente, esta población en gran parte no se encuentra bancarizada, utilizan servicios de giros por ventanilla como principal canal, quedando expuestos a la inseguridad y a la falta de planificación para proteger y acumular sus ahorros. Banco FIE tiene convenios con nueve empresas remesadoras y, a través de ellos, actualmente realizan aproximadamente 22.800 transacciones al mes.
- 6.4 El FOMIN ha apoyado al Banco FIE en sus inicios, con tres proyectos. Los dos primeros en el marco del Programa de Empresariado Social (PES) en 1987 y 1995, cuando FIE todavía era la ONG “Centro de Fomento e Iniciativas Económicas FIE”, brindándole recursos de préstamo para cartera y de cooperación técnica. Para la tercera operación en 1999, FIE ya era un Fondo Financiero Privado (FFP) y el FOMIN le brindó una cooperación técnica para su fortalecimiento institucional³¹.
- 6.5 El FOMIN también ha apoyado a la entidad microfinanciera FIE Gran Poder S.A. en Argentina, empresa subsidiaria de Banco FIE, con el proyecto “Expansión y Fortalecimiento de una Institución Financiera FIE” (ATN/ME-8510-AR), aprobado en noviembre 2003. Ese proyecto logró extender crédito a casi 3.000 microempresarios argentinos, y demostró la capacidad de Banco FIE de exitosamente implementar operaciones en otros países.

VII. RIESGOS DEL PROYECTO

- 7.1 Se ha identificado los siguientes posibles riesgos que podrían impedir el logro de los resultados del proyecto en cuanto al aumento del acceso de hogares transnacionales en Bolivia al ahorro: (i) la disminución de flujos de remesas hacia Bolivia ocasionada por el deterioro de la situación

³¹ Primer proyecto PES: SP/SF-87-15-BO por US\$500.000 y ATN/SF-2934-BO por US\$93.000. Segundo proyecto PES: SP/SB-95-13-BO por US\$500.000 y ATN/SB-4930-BO por US\$180.000. Tercer proyecto: ATN/ME-6657-BO por US\$250.000.

económica en países de destino de migrantes bolivianos y/o el incremento en el número de migrantes bolivianos que regresa a su país de origen. Acciones para mitigar el riesgo: monitoreo del volumen de pagos de remesas manejados por Banco FIE y análisis continuo del mercado para que, de ser necesario, se adapte la estrategia de acuerdo a cambios ocurridos; (ii) cambios en convenios entre Banco FIE y las empresas remesadoras, y/o que las empresas remesadoras consideren que su apoyo a las actividades del proyecto no les da un beneficio adecuado. Acciones para mitigar el riesgo: mantener información sobre un grupo diversificado de empresas de envío de dinero para poder crear nuevas alianzas en el caso de que sea necesario, y el diseño de una metodología de incentivos adecuada para los socios; (iii) los clientes de remesas muestran resistencia tanto al ahorro como a la tecnología. Acciones para mitigar el riesgo: implementación de actividades de educación financiera, tanto para los clientes receptores de remesas como para los migrantes emisores de remesas en Brasil, para fomentar conocimiento sobre los beneficios del ahorro y del uso de nuevas tecnologías para el manejo de las finanzas del hogar.

VIII. EFECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

- 8.1 Esta operación ha sido pre-evaluada y clasificada de acuerdo a los requerimientos de la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias del BID (OP-703). Dado que los impactos y riesgos son limitados, la Categoría propuesta para el Proyecto es C.

IX. CUMPLIMIENTO CON HITOS Y ARREGLOS FIDUCIARIOS ESPECIALES

- 9.1 Desembolsos por Resultados y Arreglos Fiduciarios. La Agencia Ejecutora se comprometerá a los arreglos estándar del FOMIN referentes a desembolsos por resultados, adquisiciones, y gestión financiera especificada en el Anexo 7.
- 9.2 Desembolso por Resultados: Los desembolsos del proyecto estarán condicionados a la verificación del cumplimiento de los hitos, de acuerdo a los medios de verificación acordados entre Banco FIE y el FOMIN. El cumplimiento de los hitos no exime a Banco FIE de la responsabilidad de cumplir los indicadores del marco lógico y los objetivos del proyecto.
- 9.3 Bajo la modalidad de gestión de proyectos basada en riesgo y desempeño, los montos de los desembolsos del proyecto se determinarán de acuerdo a las necesidades de liquidez del proyecto, por un período máximo de 6 meses. Estas necesidades se acordarán entre el FOMIN y Banco FIE y reflejarán las actividades y costos programados en el ejercicio de planificación anual. El primer desembolso estará condicionado al cumplimiento del Hito 0 (condiciones previas) y los sucesivos desembolsos se efectuarán siempre y cuando se cumplan las siguientes dos condiciones: i) verificación por parte del FOMIN de que los hitos se han cumplido, según lo acordado en la planificación anual; y ii) que la Agencia Ejecutora haya justificado el 80% de los avances de fondos acumulados.
- 9.4 Adquisiciones y Contrataciones: Para la adquisición de bienes y contratación de servicios de consultoría, la Agencia Ejecutora se registrará por las Políticas de Adquisiciones del BID (GN-2349-9 y GN-2350-9).
- 9.5 Dado que el Diagnóstico de Necesidades de la Agencia Ejecutora (DNA) generó un nivel de necesidad/riesgo medio, el equipo de proyecto ha determinado que de acuerdo a lo establecido en el Apéndice 4 de dichas Políticas, la Agencia Ejecutora, perteneciente al sector privado, utilizará los métodos del sector privado detallados en el Anexo 1 de la Guía Operativa de

Cooperaciones Técnicas (OP-639). Adicionalmente, la revisión de las contrataciones y adquisiciones para el proyecto se realizará en forma ex – post con una frecuencia semestral. Antes de iniciar las contrataciones y adquisiciones del proyecto, la Agencia Ejecutora deberá someter a aprobación del FOMIN el Plan de Adquisiciones del proyecto. Este plan deberá ser actualizado anualmente y cuando se produzca un cambio en los métodos y/o en el bien o servicio a adquirir.

- 9.6 Gestión y Supervisión Financiera: La Agencia Ejecutora establecerá y será responsable de mantener una adecuada contabilidad de las finanzas, del control interno y de los sistemas de archivo del proyecto, siguiendo lo establecido en las normas y políticas de gestión financiera del BID/FOMIN. Dado que el Diagnóstico de Necesidades de la Agencia Ejecutora (DNA) generó un nivel de necesidad/riesgo bajo para la sección de gestión financiera, la revisión de la documentación soporte de los desembolsos será efectuada en forma ex-post y con una frecuencia anual. Adicionalmente, con fondos de la contribución FOMIN, el BID/FOMIN contratará una consultoría para capacitar a la Agencia Ejecutora en aquellas áreas de gestión financiera que requieran refuerzo, identificadas a través del análisis del DNA.
- 9.7 El BID/FOMIN o la Agencia Ejecutora, según sea convenido, contratará auditores independientes, elegibles para el FOMIN, para llevar a cabo tanto las revisiones ex post de los procesos de adquisiciones y de la documentación soporte de desembolso. El alcance de las revisiones ex post incluirá el análisis de los Informes Financieros que la Agencia Ejecutora deberá preparar anualmente como parte de su gestión financiera. El costo de esta contratación se financiará con los fondos de la contribución del FOMIN según los procedimientos del BID.
- 9.8 Durante la ejecución del Proyecto, la frecuencia de las revisiones ex post de los procesos de adquisiciones y de la documentación soporte de los desembolsos y la necesidad de informes financieros adicionales podrá ser modificada por el FOMIN sobre la base de los hallazgos de las revisiones ex post realizadas por los auditores externos.

X. ACCESO A LA INFORMACIÓN

- 10.1 Acceso a la información. La información de este proyecto no es considerada como confidencial de acuerdo a la Política de Acceso a Información del Banco.