Fundación Capital

Términos de Referencia
Acuerdo de Prestación de Servicios Profesionales
Prestar los servicios profesionales al equipo de Inclusión Financiera e Innovación – Colombia

i. Antecedentes:

La población migrante venezolana sufre niveles particularmente altos de exclusión financiera. De acuerdo con datos del DANE, en 2023 sólo el **26,3%** de los migrantes tenía acceso a una cuenta en una entidad financiera (incluidas microfinancieras, fintech, billeteras financieras, cooperativas y bancos). Por el contrario, de acuerdo con el Reporte de Inclusión Financiera de Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera, a cierre de 2022 el **92,3%** de la población colombiana adulta tenía acceso a productos financieros.

Adicionalmente, según los resultados del estudio realizado por la IFC en el 2022, en el que se encuestaron a más de 1.200 migrantes, la tenencia de productos financieros se mostró escasa y el débil acceso se tiene principalmente a través de cuentas de ahorro. Por otra parte, una encuesta representativa de las principales ciudades del país llevada a cabo por Innovations for Poverty Action (2024) encontró que el 24% de los migrantes perdió acceso a productos financieros tras migrar a Colombia. Sin embargo, un 35% de los nuevos usuarios abrió su primer producto financiero en Colombia, mayormente billeteras digitales. A pesar de estos avances, muchos segmentos permanecen desatendidos, especialmente en acceso a productos tradicionales como cuentas de ahorro y crédito.

El bajo acceso de la población venezolana a productos financieros limita su integración económica y su capacidad de construir un patrimonio en el país de acogida. Esta situación se deriva de diversas barreras que existen desde el lado de la oferta y desde el lado de la demanda. Una de las barreras que se ha presentado desde el lado de la oferta corresponde a la falta de atención por parte de funcionarios de entidades financieras debido al desconocimiento del potencial económico de la población migrante o a los sesgos hacia esta población. En algunos casos, esto se ve reflejado en desatención o baja calidad de la atención a la población venezolana y, en otros casos, un trato discriminatorio.

Es por esto que es importante comprender los sesgos comportamentales que existen desde la oferta. Comprender y atender estos sesgos podría contribuir a construir un sistema financiero más inclusivo, en el que la población migrante encuentre oportunidades para su bienestar socioeconómico.

Contexto del Proyecto

El Parche Financiero es un proyecto financiado por Banca de las Oportunidades y ejecutado por Fundación Capital. Inició en marzo de 2023 y tiene fecha de cierre en agosto de 2025. Su objetivo es promover la inclusión y educación financiera de población migrante venezolana en Colombia con status regular o en proceso de obtenerlo, población colombiana retornada y población colombiana de acogida.

El proyecto consta de 4 componentes de actividades: (i) inclusión financiera, (ii) educación financiera, (iii) jornadas de servicios financieros y sociales y (iv) comunicación y sensibilización. En el marco de estos componentes se viene trabajando de la mano con la

demanda (la población objetivo) y con la oferta (9 entidades financieras) en diferentes actividades.

Una de estas actividades consiste en el diseño e implementación de una caja de herramientas cuyo objetivo es reducir los mitos y sesgos que existen entre los funcionarios de entidades financieras hacia la población migrante venezolana. Esta caja de herramientas consiste en piezas audiovisuales, diseñadas con base en la economía del comportamiento, que se difunden a través de los canales institucionales de las entidades financieras, con el objetivo de que los funcionarios, especialmente aquellos que están en áreas de servicio al cliente, estén expuestos a su contenido. El contenido de estas piezas abarca temáticas como: (i) Normatividad de la población migrante en Colombia, (ii) Barreras de los migrantes para acceder al sistema financiero, (iii) Mitos alrededor de la migración (estigmatización respecto al empleo, la inseguridad, etc), (iv) Los migrantes como generadores de riqueza y dinamización de la economía y (v) Los migrantes como oportunidad de mercado para las entidades financieras. Por el momento una de las entidades financieras aliadas está implementando esta caja de herramientas y otras 3 iniciarán en enero de 2025.

En este contexto se requiere de una firma consultora o investigador independiente para un estudio en el que, aplicando el enfoque y metodologías de la economía experimental o del comportamiento, se identifiquen y analicen los sesgos conscientes e inconscientes que existen en las entidades financieras y otros oferentes de servicios financieros (principalmente Fintechs), que limitan el acceso a estos productos por parte de la población de migrantes venezolanos en Colombia.

De manera específica se busca ahondar en los sesgos que pueden existir al interior de las entidades financieras en áreas que no están relacionadas con la fuerza comercial. Lo anterior dado que actualmente ya se están desarrollando estudios enfocados en los sesgos presentes en funcionarios de las áreas comerciales y de servicio al cliente. Sin embargo, no se conocen los sesgos que pueden estar presentes en otros eslabones de las entidades financieras (ej. áreas de riesgos, finanzas, tecnología, cartera, entre otras) que pueden afectar la inclusión financiera de la población migrante. Adicionalmente, se espera evaluar si existen diferencias en este ámbito para entidades financieras que tienen un portafolio de productos y servicios digitales, en comparación con entidades cuya atención es primordialmente presencial.

Sobre Fundación Capital

Fundación Capital es una empresa social sin fines de lucro que trabaja para mejorar la vida financiera de las personas viviendo en situación de pobreza alrededor del mundo. Diseña y ofrece soluciones que hacen a las familias más resilientes económicamente. Junto con gobiernos e instituciones financieras co-crea oportunidades económicas y productivas, aprovechando las tecnologías digitales, la investigación y una creciente red de aliados, para mejorar los sistemas y cambiar vidas.

Hasta la fecha, Fundación Capital ha ayudado a aumentar las perspectivas económicas de más de seis millones de personas, principalmente mujeres y jóvenes que viven en situación de vulnerabilidad social, en colaboración con decisores de política pública, bancos y otros actores en 18 países. Por sus esfuerzos y logros en la promoción de la ciudadanía económica, Fundación Capital ha recibido premios internacionales de la Fundación Skoll, la Fundación Schwab (Foro Económico Mundial) y Ashoka.

ii. Objetivo general de la investigación

Hacer un estudio desde la perspectiva de la economía experimental o del comportamiento, con el fin de obtener información que permita identificar los sesgos conscientes e inconscientes que pueden determinar conductas discriminatorias desde las entidades financieras hacia la población proveniente de Venezuela. Responder a la pregunta: ¿qué sesgos existen en otros eslabones de las instituciones financieras, distintos a las fuerzas comerciales, que puedan afectar la inclusión financiera de la población migrante?

iii. Objetivos específicos:

1. Identificar los sesgos conscientes e inconscientes que puedan ser relevantes en oferentes de servicios financieros que trabajan exclusivamente a través de medios digitales (Fintechs), que no tienen una fuerza comercial.
2. Identificar los sesgos conscientes e inconscientes que puedan ser relevantes en oferentes de servicios financieros que cuenten con atención presencial.
3. Diferenciar los sesgos existentes al interior de las distintas áreas de las entidades financieras y a partir de allí plantear una priorización y una posible hoja de ruta para superarlos.

iv. Alcance:

Con este estudio se espera definir la existencia de sesgos conductuales, su caracterización y la forma en la que estos pueden influir en la baja adopción de productos financieros. Con los resultados de este estudio las instituciones financieras podrían diseñar campañas internas de sensibilización que busquen mitigar los efectos de dichos sesgos. También se espera que estos resultados puedan servir como insumo para los programas de política pública que busquen promover la inclusión y la educación financiera de la población proveniente de Venezuela.

Análisis de los sesgos (comportamentales, presentes en políticas y procesos, entre otros) que existen en la oferta y que afectan el acceso y uso pleno de productos financieros por parte de la población proveniente de Venezuela.

- **Oferta:** dentro de una gama variada en términos de entidades financieras y de regiones geográficas, realizar un análisis comparativo de cómo los sesgos conscientes e inconscientes en los tomadores de decisiones dentro de las instituciones financieras pueden limitar el acceso de la población migrante a productos financieros adecuados.

v. Perfil de la empresa o consultor/a:

- Experiencia mínima de 8 años en investigación, inclusión financiera y conocimiento de metodologías de investigación cuantitativas y cualitativas
- Conocimiento de metodologías y enfoques de economía del comportamiento
- Grupo de profesionales en economía y/o psicología y/o ciencias humanas
- Conocimiento del sector financiero en Colombia

- De preferencia, experiencia con población migrantes y refugiada, flujos migratorios mixtos y migrantes venezolanos en Colombia
- Capacidad de operar en Colombia

vi. Tiempo máximo de ejecución: 3 meses.

vii. Entregables:

1. Plan de trabajo
2. Diseño de la investigación en la que se destaquen qué elementos de la economía experimental o del comportamiento se incorporan y los instrumentos de recolección de información
3. Material de trabajo de campo
4. Reporte final de hallazgos incluyendo conclusiones y recomendaciones estratégicas
5. Presentación resumen con el diseño de la investigación y los principales hitos

viii. Costo y Forma de Pago:

El valor total de la prestación del servicio es de $25.000.000 (Veinticinco millones de pesos M/CTE) y se pagarán de la siguiente manera:

- Un pago por valor de $12.500.000 (Doce millones quinientos mil pesos M/CTE) tras la recepción, a satisfacción, de los primeros tres entregables.
- Un pago por valor de $12.500.000 (Doce millones quinientos mil pesos M/CTE) tras la recepción, a satisfacción, de los entregables 4 y 5.

Los pagos previstos estarán atados a la entrega por parte del contratista de:

- Cuenta de cobro firmada por el contratista o factura
- Soporte del pago de seguridad social del contratista

El pago será transferido a una cuenta bancaria establecida por el contratista, y el costo por transacción será compartido entre Fundación Capital y el Contratista.

ix. Recepción de propuestas:

Fecha límite para recibir propuestas: jueves 23 de enero de 2025. Las propuestas deben enviarse antes de la fecha límite al correo: daniela.pradilla@fundacioncapital.org

Las propuestas deben incluir:

- Experiencia del equipo de trabajo (CVs)
- Propuesta económica y financiera
- Propuesta técnica que incluya como mínimo:
    - Enfoque metodológico y conceptual
    - Entendimiento del reto
    - Definición de la muestra
    - Composición del equipo de trabajo

x. Responsable de coordinación:

La persona encargada de la coordinación por parte de Fundación Capital es: Daniela Pradilla Sánchez del equipo de Inclusión Financiera e Innovación de la Sucursal Colombiana de Fundación Capital.

xi. Satisfacción de productos:

El contratista está de acuerdo con que el pago y la vigencia de los presentes Términos de Referencia estarán supeditados al buen desempeño y ejecución de los servicios. Fundación Capital, por medio del supervisor del acuerdo juzgará lo que constituye un buen desempeño, de conformidad con los estándares generalmente aceptados, que apliquen al tipo de servicio prestado.

En caso de que Fundación Capital considere insatisfactorio el desempeño del contratista, Fundación Capital puede solicitarle al contratista la prestación de servicios adicionales que a discreción de Fundación Capital hagan lucir satisfactorio el desempeño del contratista, sin ninguna compensación adicional y dentro de un periodo de tiempo específico. En caso de que el contratista se rehúse o no alcance a demostrar un desempeño satisfactorio de los servicios adicionales, Fundación Capital puede reducir cualquier pago pendiente, hasta una cantidad razonable, proporcional a la parte de los servicios considerados insatisfactorios, o hasta inclusive dar por terminado el acuerdo de servicios.

xii. Propiedad intelectual:

El contratista (proveedor), transfiere de manera total y sin limitación alguna a Fundación Capital los derechos patrimoniales de autor que ostenta por la creación de los productos contratados por Fundación Capital, que incluyen, pero no se limitan a: todos los productos resultados de los servicios que el contratista le preste a Fundación Capital, todos los resultados tangibles o intangibles de la prestación del servicio, trabajos y desarrollos en progreso, diagramas, notas, dibujos, diseños, invenciones, descubrimientos, desarrollos, marcas, listas comerciales, bases de datos, programas de software, y aplicaciones, hechas por el contratista o en conjunto con terceros, en el marco de la presente contratación. En virtud de lo anterior, Fundación Capital adquiere los derechos de uso, transformación, adaptación, comunicación pública y reproducción de todos los productos mencionados, adicionalmente el contratista no podrá comercializar con otros clientes dichos productos, ni realizar adaptaciones o nuevas versiones. La presente cesión se realiza a perpetuidad y sin alguna limitación territorial.

El contratista declara que es el único titular de los derechos patrimoniales que por este acto son cedidos y en consecuencia, puede disponer de ellos sin ningún tipo de limitación o gravamen. Así mismo, declara que para la creación objeto de la presente cesión, no ha vulnerado derechos de propiedad intelectual de terceros. En todo caso, el contratista acepta que responderá por cualquier reclamo que en materia de derechos de propiedad intelectual se pueda presentar, exonerando de cualquier responsabilidad a Fundación Capital.

xiii. Prohibición de cesión:

El contratista no podrá ceder ni subcontratar el desarrollo de los productos contratados sin el consentimiento previo, expreso y escrito de Fundación Capital.

xiv. Confidencialidad:

El contratista se obliga a mantener en reserva y a manejar adecuada e idóneamente la información que le sea entregada de carácter confidencial, respetando la confidencialidad de la misma, en el sentido de no divulgar o hacer uso no autorizado o abusivo de la misma, de acuerdo con las normas que regulen la materia.

El término "Información Confidencial" comprende toda aquella información no disponible al público, ya sea de manera escrita, oral o por cualquier otro medio, sobre la cual el contratista haya adquirido, o adquiera conocimiento como resultado de la preparación, negociación, celebración y/o ejecución de esta contratación, y que se entienda de manera razonable como confidencial, habiéndose establecido o no tal calidad previamente, que se relacione con la actividad y el objeto social de Fundación Capital, o de sus compañías relacionadas, subsidiarias, controlantes, controladas, sucursales o subsidiarias.

El contratista reconoce y acepta que toda la Información Confidencial revelada por Fundación Capital para los fines de la presente contratación, es y continuará siendo de su única y exclusiva propiedad. En consecuencia, el contratista acepta y declara que toda base de datos, documentos, modelos, diseños, presentación o cualquier otro método que conozca y/o al que tenga acceso en relación o con ocasión de la preparación, negociación, celebración y/o ejecución de esta contratación, son de propiedad exclusiva de Fundación Capital, y están amparados, en lo pertinente, por toda la legislación vigente en materia de derechos de autor y propiedad intelectual. En ningún caso, la Parte receptora de la información obtiene licencia, derecho o interés alguno en relación con o respecto de la Información Confidencial de Fundación Capital.

El contratista se obliga a adoptar las medidas pertinentes para proteger la información frente a sus empleados y a las personas naturales y/o jurídicas que puedan tener eventualmente acceso a la misma. En particular, durante la ejecución del presente contrato para desarrollo de productos, el contratista entrará en posesión de informaciones técnicas, procesos, diseños relativos al know-how de Fundación Capital, tales informaciones, procesos y/o diseños deberán ser tratados como reservados a su uso preventivo. La información apenas referida no podrá ser transmitida a personas no autorizadas, ni usada fuera de lo establecido en estos términos y en los proyectos que de éste se desprendan, sin la autorización por escrito de Fundación Capital.

***