

Banco PyME de la Comunidad, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ^s A-

Buena capacidad de planificación y monitoreo.
Resultados muy bien alineados con la planificación.

Planificación e implementación

Resultados RSE

Alcance

Calidad de los servicios



Comité Calificación

Jun-18

Cal. anterior: sBB+ MicroFinanza Rating

Copyright © 2018 MicroFinanza Rating Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN Buen compromiso de los órganos de gobierno y equipo gerencial hacia los objetivos de desempeño RSE. Bajo riesgo de desvío de la misión en el corto y mediano plazo. Estrategia alineada a la planificación, los objetivos han sido definidos y los indicadores de gestión de RSE implementados. Gestión del talento humano formalizada y alineada a la planificación. Los sistemas de incentivos y metas no consideran variables RSE. El monitoreo del cumplimiento de los objetivos de desempeño RSE ha sido implementado. Los procesos de toma de decisiones incluyen aún, parcialmente aspectos relacionados a la responsabilidad social empresarial.

RESULTADOS RSE Partes interesadas adecuadamente identificadas. Por fortalecer los canales de retroalimentación de los clientes. Políticas crediticias adecuadas para reducir el riesgo de sobre-endeudamiento, aunque las operaciones están concentradas en mercados urbanos con mayor competencia. Prácticas de cobranza formalizadas. Buen índice de transparencia de precios. Costos aplicados a los clientes alineados al mercado. Buenos sistemas de gestión y solución de reclamos. Remuneración del personal en línea con el mercado. Rotación del personal aceptable, aunque con tendencia negativa. Políticas de responsabilidad social formalizadas, por fortalecer la ejecución de programas y actividades específicas.

ALCANCE Alcance moderado considerando la cobertura geográfica y el número de prestatarios, comparado con la competencia. Buena alineación del cliente meta con la planificación de RSE. Concentración en el departamento de Cochabamba, que presenta indicadores de pobreza levemente inferiores al promedio nacional. Limitada presencia en áreas rurales. Cartera de crédito a clientes mujeres inferior a los grupos de pares.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS Variedad de productos/servicios financieros adecuada a las necesidades del grupo meta principal. Accesibilidad de los productos y flexibilidad de las condiciones crediticias adecuadas. Atención al cliente como una de las principales ventajas competitivas aunque con tendencia negativa. Calidad de servicios de ahorro adecuada.

Datos institucionales		dic.-17	Indicadores sociales		dic.-17
Prestatarios activos		4,156	Cobertura rural, préstamos		6%
Ahorristas activos		17,946	Clientas mujeres		36%
Cartera bruta, USD		135,391,739	Personal femenino		38%
Ahorro total, USD		128,587,702	Personal femenino en la Gerencia		14%
Sucursales		3	Préstamo otorgado promedio, USD		30,173
Personal total		255	Clientes al tercer ciclo de préstamo		41%
Forma legal		Banco	Préstamos en > tercer ciclo		46%
		BANCO PYME	Saldo promedio de préstamo / INB pc		779%
Inicio	1998	Red	ASOFIN	Saldo del ahorro promedio, USD	716526%
Área	Urbano			Tasa de deserción de clientes	32%
Metod. de crédito	Indiv.			CeR30	4.7%
Serv. financieros	Crédito, ahorro, seguro, pago			Tasa de rotación del personal	26%
Serv. no financieros	-			Tasa de interés anual promedio (TIA)	22%
Cobertura	3 Departamentos			Índice de transparencia promedio	99
				Crecimiento en prestatarios activos	5%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MicroFinanza Rating Bolivia S.A.

Calle 23 #8124, Edif Torre Faith, piso 8, of G, Calacoto

La Paz - Bolivia

Tel: +591 22972041

www.microfinanzarating.com

Banco PyME de la Comunidad

Av. Ballivian El Prado N°0-576

Cochabamba - Bolivia

+ 591 44528118

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + La misión y la visión reflejan adecuadamente las intenciones de los órganos de gobierno. + Objetivos organizacionales de RSE incluidos en la planificación.
	Gobernabilidad social	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + Buenas prácticas de gobierno corporativo. El Directorio realiza de manera efectiva las funciones de orientación estratégica y de supervisión de las operaciones. + El compromiso del Directorio y de la gerencia hacia la planificación es bueno. Aún existe una mayor prioridad de los objetivos financieros respecto a los de desempeño RSE. + Comité de RSE con participación de un miembro del Directorio. + Oportunidad de mejora en la capacidad del Directorio para la definición de lineamientos sociales en la estrategia.
	Estrategia social	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + Se han definido indicadores para el monitoreo del desempeño RSE. Se ha realizado una encuesta de satisfacción de clientes pyme y micro y se ha definido un plan de acción en función a los resultados. + La oferta de productos del Banco se encuentra alineada a la población meta establecida en la misión. + Uso moderado de indicadores desempeño RSE en la toma de decisiones a nivel gerencial y de directorio.
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + Crecimiento proyectado sostenible. Estructura accionaria comprometida en mediano plazo con expectativas + Buena alineación de los accionistas con la planificación RSE del Banco. + Ver protección al cliente para precios responsables. + Remuneración de la gerencia transparente.
	Monitoreo RSE e informes	Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> + Adecuado monitoreo de las características del cliente meta, aunque con espacio de mejora en la calidad de la información contenida en la base de datos. + Se ha iniciado el monitoreo del cambio esperado, aunque inicialmente se aplica solamente a clientes de microcrédito. + El área responsable de RSE genera información y reportes adecuados de manera periódica.
	Alineación de RRHH con la planificación	Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> + Los sistemas de selección y capacitación están adecuadamente alineados a la misión. Programa de difusión y empoderamiento de la misión en el personal. Inclusión de RSE y desempeño social en la evaluación del desempeño del personal. - Sistema de incentivos y metas no incluyen criterios que promuevan más explícitamente el alcance de la misión social.

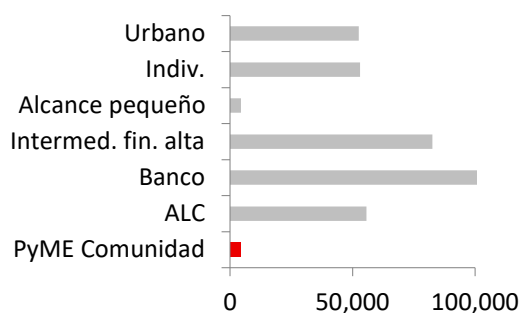
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgación de los productos	Bueno +	Adecuada capacidad de desarrollo de productos y servicios, sobre todo Pyme. Productos micro consolidados. Canales de retroalimentación de clientes formalizados. Tasa de deserción y razones de salida de clientes monitoreadas. La retroalimentación de los clientes es analizada y se ha iniciado su aplicación en la mejora de procesos y productos.
	Prevención del endeudamiento sobre	Bueno +	Adecuada metodología de evaluación de capacidad de pago en segmento Pyme, pero calidad de cartera que disminuye en los últimos 2 años.
	Transparencia	Excelente +	Excelente nivel de transparencia. Publicación de los tarifarios y buena comunicación de condiciones a los clientes. Los documentos entregados al cliente contienen de manera explícita las condiciones de la operación.
	Precios responsables	Bueno +	Tasa activa de interés anual efectiva (TIA) estimada al 18%. Rendimiento de cartera inferior al promedio de sus pares. Eficiencia operacional aún mejorable.
	Trato justo y respetuoso	Excelente +	Cultura organizacional de buen trato al cliente. Código de Conducta vigente y aprobado. Por fortalecer la capacitación y supervisión específica del personal con relación a prácticas de cobranza.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente +	Buenos sistemas y procedimientos para proteger la confidencialidad, seguridad, precisión e integridad de la información del cliente.
	Mecanismos para resolver quejas	Bueno +	Buenos sistemas y procedimientos para resolución de reclamos. Atención al cliente y puntos de reclamo en cada agencia. Espacio para informar mejor a los clientes sobre derecho a quejarse y canales de presentación de los reclamos.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Bueno +	Enfoque de género mejorable en la composición de directorio, gerencia y el personal. Procesos formalizados de RRHH. Código de Ética aprobado por el Directorio. Adecuado clima laboral aunque con oportunidades de mejora. Los contratos laborales se encuentran adecuados a la normativa vigente. Procesos de capacitación y evaluación formalizados y actualizados. En implementación de planes de sucesión de puestos clave. Por definir planes de carrera.
	Índice verde	Adecuado +	Políticas y proyectos para la protección del medioambiente formalizados y en fase de implementación. Medición de la huella de carbono implementada.
Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Bueno +	Políticas definidas de RSE hacia la sociedad. Programa Micro Pyme de oportunidad para apoyar a nuevos emprendimientos. Programa de educación financiera. No existen juicios o procesos pendientes con el ente regulador ni con proveedores. La institución forma parte de ASOFIN y se ha unido voluntariamente a iniciativas internacionales reconocidas en RSE y Desempeño Social.	

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Moderado	Moderado crecimiento de la cartera. Diversificación geográfica en proceso. Oferta mejorada de productos de ahorro. Alcance moderado, inferior a todos los grupos de pares nacionales e internacionales. Presencia en 3 departamentos; elevada concentración en Cochabamba.
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Bueno	+ Concentración de prestatarios activos y depositantes activos en el departamento de Cochabamba, que presenta indicadores de pobreza levemente inferiores al promedio nacional. Presencia limitada en áreas rurales con mayor incidencia de pobreza.
	Alineación con la planificación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas	Adecuado	+ Numero limitado de clientes en situación de vulnerabilidad. + Mayor proporción de operaciones de microcrédito y pyme. En fase de diseño producto específico para financiar nuevos emprendimientos, así como el programa "Pyme de Oportunidad".
	Alineación con la planificación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes	Adecuado	+ El Banco no tiene una orientación hacia personas en situación de pobreza, sin embargo, cuenta con clientes de microcrédito que podrían encontrarse por debajo de la línea nacional de pobreza. + Crédito promedio desembolsado y saldos promedios de ahorro alineados a las características de los clientes meta. + El crédito promedio alineado a la población meta del Banco.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Bueno	+ Buena variedad de servicios financieros, incluyendo servicios de crédito, ahorro, boletas de garantía, servicios transaccionales, tarjetas de crédito, comercio exterior, banca móvil y banca por internet. + Oferta amplia de préstamos para empresas y personas, capital de operación e inversión, consumo, vivienda, etc.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ No se evidencian barreras de acceso al crédito. Buena accesibilidad al crédito y tiempos de desembolso competitivos. Red de distribución limitada y concentrada en un solo departamento.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ Productos de crédito con planes de pago flexibles adecuados a las necesidades y características de la población meta. + Tendencia negativa en el nivel de satisfacción de clientes respecto al servicio recibido.
	Tasa de deserción de clientes	Adecuado	+ Tasa de deserción de clientes calculada y monitoreada sistemáticamente. Asimismo, se monitorea las razones de salida de clientes.
	Calidad de los otros servicios financieros	Bueno	+ Calidad adecuada de los servicios de ahorro. Por fortalecer las captaciones de los depósitos de las personas naturales.
	Servicios no financieros	Adecuado	+ La entidad no brinda servicios no financieros. El Banco cuenta con un programa específico de educación financiera.

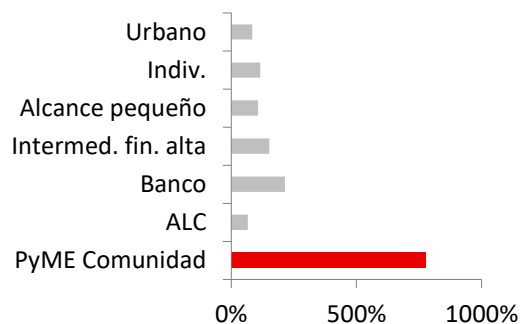
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

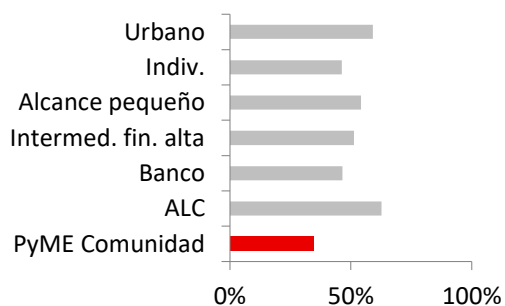
Prestatarios activos



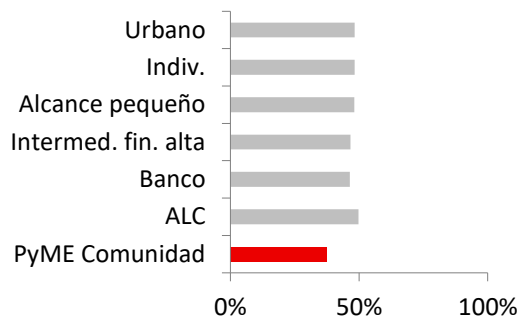
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



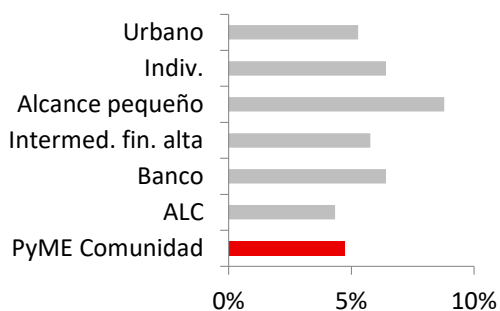
Cientas mujeres



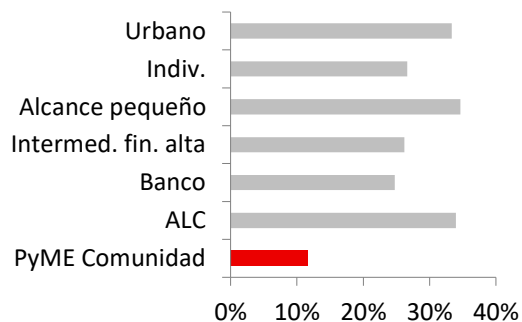
Personal femenino



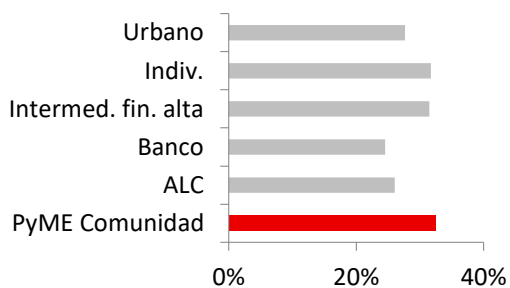
CeR30



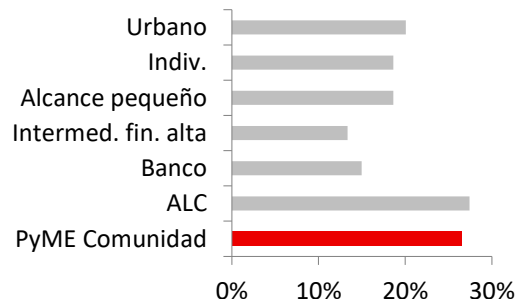
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



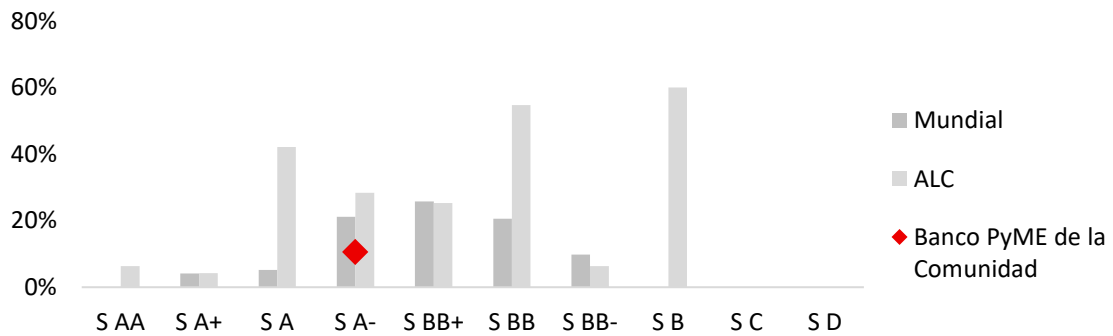
Tasa de rotación del personal



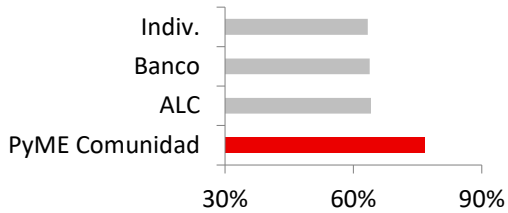
Base de datos MicroFinanza Rating, hasta 2017.
Intermediación financiera alta: ahorros >20% tot activos.

ALC: América Latina y Caribe

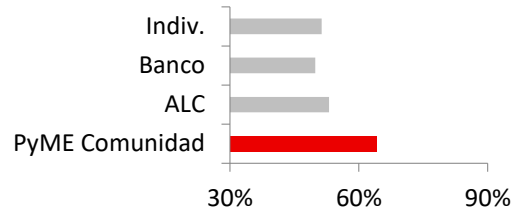
Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



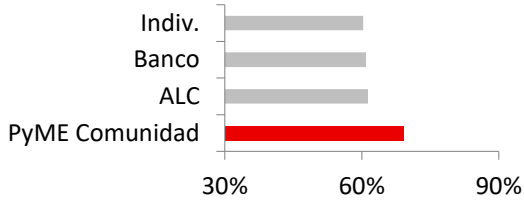
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



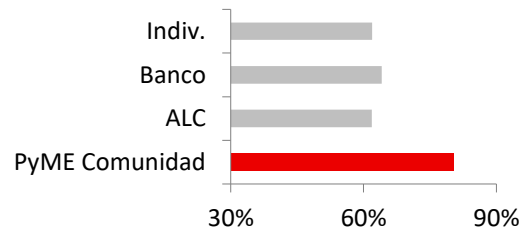
Medición del desempeño RSE, puntaje



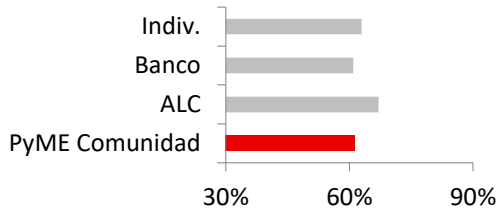
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



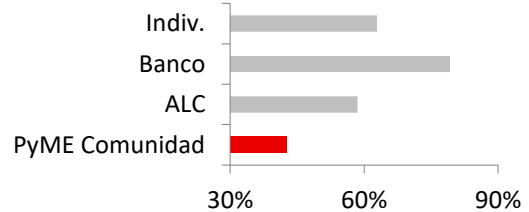
Protección al cliente, puntaje



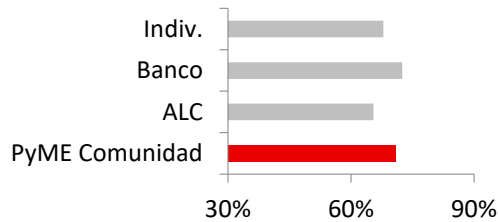
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



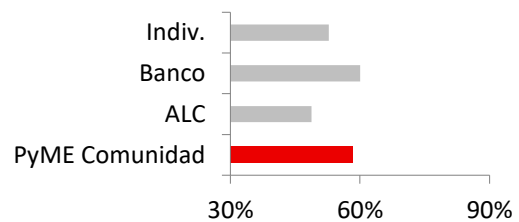
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



Puntaje desde la metodología y base de datos de MicroFinanza Rating. ALC: América Latina y Caribe

Contexto

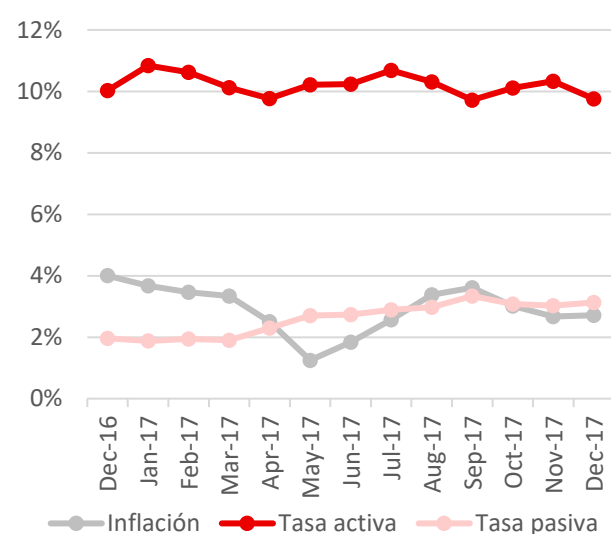
Riesgo Soberano ¹	dic.-14	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Fitch Ratings	BB- (Positivo)	BB (Estable)	BB- (Estable)	BB- (Estable)
Moody's	Ba3 (Estable)	Ba3 (Estable)	Ba3 (Negativo)	Ba3 (Estable)
Standard & Poor's	BB (Estable)	BB (Estable)	BB (Estable)	BB (Negativo)

Fuente: Trading Economics. ¹ Largo plazo en moneda extranjera. nd = no disponible

Indicadores Macroeconómicos	dic.-14	dic.-15	dic.-16	dic.-17
PIB per cápita (moneda local)	21,587	21,262	21,455	21,455
Tipo de cambio moneda local/dólar	6.86	6.86	6.86	6.86
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	2,870	3,000	3,070	3,070
Crecimiento del PIB (% anual)	5.46%	4.85%	4.26%	3.82%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	1.75%	-5.69%	-5.70%	-5.70%

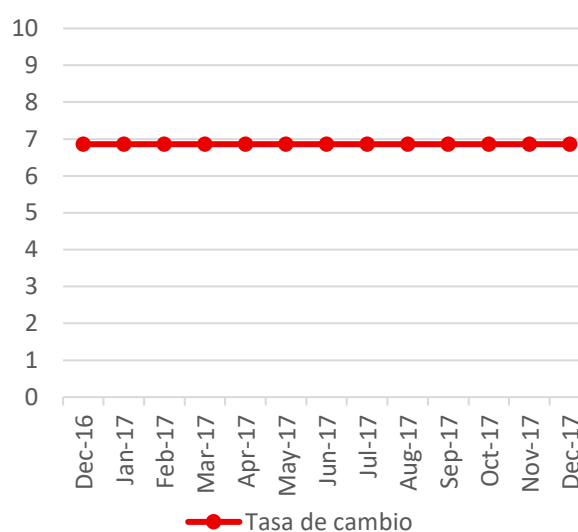
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: Banco Central de Bolivia

Tasa de cambio, USD



Fuente: Banco Central de Bolivia

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	10,887,882	Banco Mundial	2016
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0.751	PNUD	2016
- Nivel	mediano	PNUD	2015
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	38.6%	Banco Mundial	2015
Tasa de pobreza a \$3,10 por día	12.9%	Banco Mundial	2015
Tasa de pobreza a \$1,90 por día	7.1%	Banco Mundial	2015
Población analfabeta	9.5%	Banco Mundial	2015
Entorno para la inclusión financiera ²	56%	Economic Intelligence Unit	2015
- Ranking del país	13/55	Economic Intelligence Unit	2015
Población sin cuenta bancaria	59.3%	Global Findex	2014
Población sin acceso al crédito formal	80.3%	Global Findex	2014
Puntaje MIMOSA ³	5	MIMOSA	2014

² Marco regulatorio para la inclusión financiera e implementación de las correspondientes políticas públicas.

³ MIMOSA: Índice de Microfinanzas sobre Alcance y Saturación del Mercado. nd = no disponible

1. Planificación e implementación

1.1 Misión, gobernabilidad y estrategia

Misión social: Bueno
Gobernabilidad social: Bueno
Estrategia social: Bueno

MISIÓN

Ser un Banco de prestigio, que apoye al desarrollo sostenible del país a través del fomento al ahorro y financiamiento para el crecimiento de todos los sectores económicos, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas; con una cultura organizacional eficiente, vocación social, de servicio a la comunidad, con sólidos principios éticos y respeto al medio ambiente y los derechos humanos.

Misión social

- + La misión es completa e incluye los objetivos sociales de la institución. El cliente meta está bien definido, asimismo, la identificación de los cambios esperados en la vida de los clientes ha sido definida considerando variables de ingresos, patrimonio, nivel de endudamiento y actividad.

Objetivos Sociales	Palabras clave en la misión
Alcanzar el cliente meta	Todos los sectores económicos, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas
Satisfacer sus necesidades	Fomento al ahorro y financiamiento
Crear cambios	Desarrollo sostenible y crecimiento de todos los sectores económicos

- + La misión refleja totalmente las intenciones de la institución, compartidas con el gobierno corporativo y los gerentes, en términos de alcance del cliente meta específico cumpliendo con sus necesidades y produciendo beneficios para los clientes y cambios en su vida.
- + No se han identificado cambios significativos en la composición accionaria, asimismo, no hubo modificaciones a la misión institucional en el periodo analizado.

Gobernabilidad buenas practicas

- + El Directorio proporciona directrices para guiar al equipo gerencial en la definición de estrategias. Los miembros del Directorio participan en la determinación de los objetivos a largo plazo y aprueban el plan de negocios, mostrando una importancia adecuada respecto a los objetivos sociales de RSE.
- + El nivel de supervisión y control del Directorio en las actividades gerenciales es bueno, cubriendo el cumplimiento de los planes y dando retroalimentación suficiente al equipo gerencial.
- + La institución cuenta con un código de ética. El código cubre los aspectos clave del comportamiento ético de los miembros del Directorio y controla los potenciales conflictos de interés al nivel del gobierno corporativo. La implementación del código es adecuada. No hay evidencia de riesgos de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial.

dic.-17 Capital



Gobernabilidad social + El Directorio no cuenta con una formación especializada en desempeño social o RSE, sin embargo, sus miembros han sido capacitados sobre el tema; asimismo, un miembro del Directorio participa y preside el comité de desempeño RSE.

+ El Directorio revisa información relevante sobre el alcance hacia el cliente meta y la satisfacción de las necesidades de los clientes, el trato responsable del personal y las prácticas de protección al cliente. Los reportes específicos han sido implementados y aún se evidencia un espacio de mejora en el monitoreo sistemático del progreso del cumplimiento de la planificación de RSE v la misión institucional. No han existido cambios recientemente en la estructura legal y tampoco están planificados para el corto o mediano plazo.

Estrategia social + El plan estratégico institucional incluye objetivos sociales y metas claras en relación a la población meta. Los objetivos sociales y las metas relacionadas con el cambio en la vida de los clientes no están aún detallados. Es importante mencionar que la entidad ha definido como objetivo central para los siguientes 5 años el “Lograr crecimiento rentable, con responsabilidad social”. La orientación estratégica se basa principalmente en el crecimiento, la expansión geográfica, administración conservadora de riesgos y cultura y estructura organizacional orientada hacia el cliente. El Banco también cuenta con un plan estratégico de RSE que se encuentra alineado a la estrategia general del Banco. Los objetivos organizacionales RSE, como los de alcance del cliente meta y los de calidad del servicio, están integrados en la planeación estratégica.

+ La estrategia de productos está bien alineada con la misión. Los productos financieros, servicios, medios y canales de distribución están adaptados de manera general al cliente meta y satisfacen las necesidades de los clientes.

+ El Directorio y el equipo gerencial analizan periódicamente los riesgos relacionados con el desempeño social RSE (ej. riesgo de reputación, daño a los clientes, falta de transparencia y discriminación), utilizando reportes internos generados por el área responsable. Asimismo, la entidad cuenta con evaluaciones externas (calificación de desempeño RSE) que proveen al Directorio y al equipo gerencial una opinión independiente de los riesgos sociales a los que se expone la entidad.

1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero Crecimiento responsable: Adecuado
Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Bueno
Precios responsables: Bueno
Alineación de la remuneración de la Gerencia con el doble enfoque: Bueno

Crecimiento responsable + El equipo gerencial revisa los índices de crecimiento total de manera continua y periódica, tanto a nivel consolidado como por cada sucursal y agencia del Banco.

+ La saturación de mercado (demanda y penetración de la competencia) es evaluada en cada sucursal y región. La evaluación de la saturación de mercado se actualiza periódicamente.

+ La viabilidad del crecimiento para los últimos 3 años es aceptable de manera general, considerando el nivel medio alto de penetración de las microfinanzas, la infraestructura del sector y las capacidades internas de la entidad. Sin embargo, es posible que el crecimiento haya contribuido de vez en cuando a un aumento en el sobre endeudamiento de los clientes y haber puesto demasiada presión a los sistemas internos en algunas áreas operacionales.

Desempeño financiero	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Crecimiento en prestatarios activos	5.9%	10.7%	3.3%
Crecimiento en cartera activa	15.9%	13.1%	5.1%
Crecimiento en número de empleados	15.8%	13.7%	-4.1%
Crecimiento en número de sucursales	200.0%	0.0%	0.0%
Cartera en riesgo (>30)	3.2%	3.0%	4.7%
Tasa de cartera castigada	0.4%	0.2%	0.0%
Cartera reprogramada	3%	6%	8.1%
Tasa de riesgo de crédito	6%	9%	12.9%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	2.8%	4.7%	-8.6%
Retorno sobre activo (ROA)	0.2%	0.3%	-0.6%
Autosuf. Operativa (OSS)	101.7%	102.1%	94.8%
Cartera sobre activo total	81%	82%	81%
Capital sobre activo total	8%	7%	7%
Razón deuda-capital	11.4	12.4	13.0
Productividad personal (prestatarios)	16	15	16
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	47	43	50
Tasa de gastos operativos	7.4%	7.3%	7.5%
Tasa de gastos financieros	4.5%	4.3%	3.8%
Tasa de gastos de provisión	1.2%	1.3%	2.6%
Rendimiento de cartera	12.0%	11.8%	11.7%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	111%	128%	120%
Remuneración Gerencia/personal campo	nd	nd	205.4
Remuneración más alta/rem promedio	nd	nd	6.0
Aumento rem. más alta/aumento prom.	nd	nd	0.0
Salario mínimo/salario mín. nacional	nd	nd	1.0

Fuente: Banco Pyme de la Comunidad

Último periodo: datos anuales.

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

+ La rentabilidad responsable es adecuada, aunque a la fecha de corte del análisis presenta resultados negativos. Los niveles de rentabilidad de los últimos tres años son coherentes para una entidad con una misión social, aunque es importante mencionar que han sido afectados por la regulación, la morosidad y mayores niveles de competencia, principalmente en el sector productivo. El ROA y el ROE del Banco en el 2017 están por debajo de los grupos de pares.

No hubo cambios en la estructura de propiedad recientemente y no están planificado cambios en el corto o mediano plazo.

+ La estructura financiera es transparente, la razón deuda/capital reportada para varios periodos, incluye todas las fuentes de fondeo. Los estados financieros auditados son accesibles públicamente o disponibles bajo requerimiento de los calificadores.

+ La institución se encuentra enmarcada en los lineamientos regulatorios para proteger las obligaciones del público. La regulación local establece que las obligaciones con el público tienen una mayor prioridad, que los rendimientos para los accionistas.

Precios responsables

Ver sección 2.2 para el análisis de precios responsables.

Alineación de la remuneración de la Gerencia con el doble enfoque

+ La compensación de la alta Gerencia es transparente, siendo accesible a los evaluadores bajo solicitud, y es en general, coherente con la misión social de la institución. La brecha entre las remuneraciones de los tres primeros puestos de Gerencia y los tres últimos cargos del personal está relativamente en línea con los grupos de pares y se justifica. En el último periodo, la remuneración del empleado mejor pagado ha disminuido en un 15,9% y el incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados ha sido del 3,9%.

- + La evaluación formal del Gerente General por parte del Directorio incluye aspectos relacionados con el desempeño social RSE. Esta evaluación es parte del análisis general de cumplimiento de la estrategia y el plan de negocios de la entidad.

1.3 Medición del desempeño RSE

Monitoreo del cliente meta: Bueno
 Monitoreo de la calidad de los servicios: Bueno
 Monitoreo del cambio/impacto: Adecuado
 Consolidación y análisis de la información social; reportes : Bueno

Cliente meta

- + La entidad muestra una capacidad buena en monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión y la alineación de los resultados objetivos hacia el cliente meta. Una serie de datos relevantes son capturados electrónicamente en el SIG, incluyendo: actividad financiada, sector de la actividad, tamaño de la empresa, etc. En general, los datos se recopilan para todos los clientes. Sin embargo, esta información no es procesada, analizada y monitoreada de manera sistemática.
- + El SIG tiene la capacidad de desglosar los datos de los clientes según algunas variables relevantes como: sucursal, producto, sector de actividad, entre otros; el grado de confiabilidad de los mencionados datos es medio alto.
- + El uso del Progress out of Poverty Index (PPI) hecho por la organización para monitorear el perfil de pobreza de los clientes por lo general cumple con los aspectos claves de los estándares de la certificación PPI. La alta Gerencia responsable del PPI entiende y puede explicar por qué la organización implementa el PPI. Los datos de PPI se recopilan para los clientes de microcrédito. Todos los datos de PPI recogidos se almacenan centralmente de una forma electrónica que permita el análisis. Los resultados del PPI son reportados al Directorio y la alta gerencia.

Calidad del servicio

Ver sección 2.2.1 para el análisis del monitoreo de la calidad de los servicios.

Cambio

- + El sistema para monitorear el cambio en la vida de los clientes es aceptable. Sin embargo, solamente se aplica a los clientes de microcrédito del Banco. El sistema solamente proporciona una indicación general y no una medida precisa del cambio en la vida de los clientes. El cambio se estima en términos generales mediante la comparación de las características del mismo grupo de clientes antes y después de unirse a la institución. El método y el tamaño de la muestra no aseguran totalmente la representatividad de la población. La herramienta que se utiliza para medir el cambio en el nivel de pobreza de los clientes de microcrédito es el PPI.
- + El uso de PPI realizado por la organización cumple ampliamente con algunos aspectos clave de los estándares de certificación PPI. Sin embargo, algunas brechas en el uso del PPI para monitorear el cambio afecta el análisis resultante del cambio en las vidas de los clientes.

Reporte y fiabilidad de la información social

- + La calidad y la fiabilidad de la información recopilada actualmente sobre el perfil de los clientes y el cambio en sus vidas son adecuadas en términos generales. Los aspectos clave del proceso de gestión de la información como las responsabilidades del personal, métodos de recolección, almacenamiento y análisis son claros, mientras que otros el control de calidad e informes específicos, no se han definido todavía. La capacitación inicial del personal abarca la recopilación de datos. El área de auditoría interna realiza controles generales sobre los datos recopilados en el campo y no se efectúa un control sistemático sobre los datos sociales capturados en el SIG.
- + En la gestión 2017 se ha realizado una encuesta de satisfacción de clientes, con resultados satisfactorios aunque con tendencia negativa; por otra parte, el Banco aún no ha establecido objetivos o metas mínimas en términos de nivel de satisfacción de clientes. El uso de estos estudios y de la retroalimentación de clientes para el desarrollo e innovación de productos y servicios es adecuado.

- + La institución reporta datos del desempeño social en una manera transparente a través de la calificación de desempeño RSE actual. Además, efectúa reportes anuales específicos (Informe RSE) y también forma parte y reporta información a ASOFIN.

1.4 Alineación de RRHH con la planificación

Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Bueno
Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Moderado

Alineación de la capacitación del personal

- + La capacitación contribuye efectivamente a la diseminación de la misión al personal. La inducción y la capacitación periódica del personal incluye una explicación sobre la misión y los valores, los objetivos sociales y los principios de protección al cliente. La frecuencia y cobertura de la capacitación para el desempeño social es apropiada considerando la red de agencias y la rotación del personal. La diseminación de la misión entre el personal es adecuada.

Alineación de la evaluación e incentivo del personal

- + La evaluación del personal está bien alineada a la misión. La estructura de la evaluación incluye formalmente la contribución del empleado a los objetivos sociales, revisando factores de desempeño RSE como la calidad del servicio al cliente y la adhesión del empleado a los valores institucionales.
- Los incentivos del personal no incluyen un criterio explícito relacionado a los objetivos sociales de RSE de la institución para asegurar la orientación del personal hacia el cumplimiento de la misión. Los incentivos del personal y las metas de productividad podrían contribuir al riesgo del desvío de misión, debido a una mayor ponderación para el monto de cartera en comparación al parámetro del número de clientes.

2. Resultados RSE

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal
 Clima laboral: Adecuado
 Compensación del personal: Bueno
 Desarrollo profesional: Bueno

Equidad entre el personal - A diciembre de 2017, el personal femenino representa el 37,6% del personal total, similar a la gestión anterior. En el Directorio el género femenino representa un 16,7% (33% en 2016). La participación femenina en el equipo gerencial se mantiene en un 14%, inferior a los grupos de pares. Durante la gestión 2017, el Banco no ha contratado personas con discapacidad o capacidades diferentes, aunque es importante mencionar que dos personas con cierto nivel de discapacidad han efectuado prácticas de inserción laboral en la entidad.

Departamento	Edad (años)	Personal Total				Contratación				Rotación			
		< 30	31-50	> 51	Tot	< 30	31-50	> 51	Tot	< 30	31-50	> 51	Tot
Cochabamba	M	10	76	9	95	1	8	0	9	50%	21%	11%	23%
	F	18	41	6	65	2	1	0	3	39%	17%	33%	25%
La Paz	M	9	25	4	38	3	11	3	17	22%	36%	25%	32%
	F	6	14	0	20	3	5	0	8	67%	21%	0%	35%
Santa Cruz	M	6	18	0	24	2	8	0	10	33%	50%	0%	50%
	F	2	11	0	13	1	5	0	6	50%	9%	0%	15%
Total		51	185	19	255	12	38	3	53	41%	24%	26%	28%

M: género masculino; F: género femenino

Rotación del personal

- La tasa de rotación del personal se encuentra levemente por arriba del benchmark.
- La tendencia es negativa, El mayor nivel de rotación se presenta en los oficiales de crédito que alcanza el 44%, menor a periodos anteriores.
- + Las razones principales de la rotación del personal no parecen incluir mejores condiciones de trabajo o salarios más altos en el sector de las microfinanzas.
- + La función de recursos humanos calcula la tasa de rotación del personal y monitorea su nivel por periodos. Los empleados que dejan la institución hacen una entrevista de salida. Se realiza un análisis escrito de las razones de rotación del personal.

Personal	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Personal total	234	266	255
Personal femenino	38.0%	38.0%	37.6%
Personal femenino en la Gerencia	28.6%	14.3%	14.3%
Miembros femeninos de la JD		33.3%	16.7%
Tasa de rotación del personal	25.7%	14.8%	26.5%
Masculino	24%	21%	28%
Femenino	28%	16%	24%
Gerencia	14.3%	14.3%	0.0%
Oficiales de crédito	41.8%	22.2%	44.3%
Otro personal	16.7%	10.6%	18.1%

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo

- + Las políticas de recursos humanos son completas en general y cubren los salarios, beneficios, condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, procedimientos disciplinarios y otras sanciones. Las políticas de recursos humanos están disponibles para el personal.
- + La política de recursos humanos actual cumple con las leyes nacionales del trabajo. La institución no usa trabajo forzado o infantil y cumple con las leyes sobre el reclutamiento de menores de edad.

- + La política de no discriminación para el personal es formalizada y cubre género, raza, religión, discapacidades y orientación sexual. El riesgo de discriminación hacia el personal o favoritismo por género, religión, familia u otros factores es bajo.
- + La prohibición de manejar efectivo en el campo mejora las condiciones de seguridad del personal de campo.

Monitoreo del clima laboral

- + La institución realiza encuestas formales de satisfacción al personal anualmente, capturando la retroalimentación del personal sobre aspectos como la comunicación, cooperación, confianza, compromiso y gestión humana. Las encuestas de satisfacción al personal son completadas anónimamente. Los resultados son analizados por categorías y compartidos con la Gerencia y los empleados. La tendencia es positiva respecto a la gestión anterior.

- No existe un sistema formal de quejas para que los empleados expresen sus preocupaciones en una manera confidencial. Sin embargo, los canales informales disponibles para que los empleados puedan presentar sus quejas parecen ser efectivos.

Condiciones contractuales y beneficios

- + Todos los empleados tiene un contrato formal de empleo. Los salarios están alineados con el sector de microfinanzas para la mayoría de las categorías de empleados y respetan las regulaciones sobre el sueldo mínimo. La relación entre el sueldo mínimo en la entidad y el sueldo mínimo nacional es de 1, y la relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es también de 1.

Evaluación, capacitación y desarrollo

- + Las capacitaciones para el personal son buenas: la mayoría del personal recibe capacitaciones efectivas que son apropiadas para sus funciones por lo menos anualmente, según un plan formal de capacitación y un presupuesto dedicado. Durante el último periodo de análisis, cada colaborador recibió en promedio 44,6 horas de capacitación, con una mayor concentración en el nivel ejecutivo.

- + Se realiza una evaluación formal del desempeño del personal para la mayoría de los empleados (99 % empleados alcanzados) cada año. Los resultados se utilizan para las promociones e incrementos salariales. Sin embargo, aún no se han formalizado planes individuales de carrera para la mayoría de los puestos de trabajo. Las oportunidades de carrera se basan en criterios transparentes.

Horas de capacitación	Horas tot	N° personal	Horas promedio
Ejecutivo	397	7	56.7
Medio y Operativo	10,986	248	44.3
Total	11,383	255	44.6

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Bueno
 Prevención del sobre endeudamiento: Bueno
 Transparencia: Excelente
 Precios responsables: Bueno
 Trato justo y respetuoso: Excelente
 Privacidad de los datos de los clientes: Excelente
 Mecanismos para resolver quejas: Bueno

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados

- + El Banco cuenta con una adecuada capacidad para diseñar productos y servicios, tanto para para el segmento PyME como para microcrédito. Las políticas sobre garantías de préstamos están adecuadamente formalizadas y difundidas en el personal, el registro de las garantías recibidas se efectúa de acuerdo a la normativa vigente.

- + Se ha iniciado el monitoreo de la tasa de deserción de clientes y la identificación de las razones de salida de los clientes. Los canales de retroalimentación de los clientes son moderados y la información obtenida no es utilizada de manera sistemática en el proceso de mejora y desarrollo de productos. En el 2017 el Banco ha efectuado una encuesta sobre el grado de satisfacción de clientes, con resultados menores a gestiones anteriores; aunque, aún no se han definido metas específicas para este indicador y se mantiene por monitorear la implementación de los planes de mejora resultantes de la encuesta. En general el Banco no adopta técnicas de venta agresivas, ni ejerce presión para obligar a los clientes a firmar o renovar contratos.

Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

Prevención del sobre endeudamiento

- + El factor de riesgo contextual para el sobre-endeudamiento de los clientes es medio: el nivel de servicios financieros en las áreas de operación y el índice de crecimiento de los competidores son razonables, el nivel de préstamos múltiples es intermedio y la información del buró de crédito es adecuada.
- + El análisis de la capacidad de pago considera todos los ingresos y gastos del cliente. La deuda total, incluyendo el préstamo del Banco, no puede superar el patrimonio de la unidad familiar del solicitante. El proceso de evaluación incluye la visita al negocio y/o domicilio del cliente. El análisis de capacidad de pago es realizado para cada préstamo, incluyendo las renovaciones.
- + El análisis del flujo de caja individual es bueno: una estimación sensata de la capacidad de pago del cliente es calculado a través de un análisis detallado de los ingresos del cliente, gastos de la empresa y hogar y también las deudas con otras fuentes. Las deudas de los demás miembros de familia se consideran dentro de los límites de la información disponible.
- + La calidad y cantidad de formación inicial y cursos de actualización de los oficiales de crédito son buenas.
- + El sistema para revisar y reportar datos del cliente a través del buró de crédito es muy bueno: la consulta y el compartir datos del cliente son formalizados en la política de crédito y cubre todos los préstamos en todos los ciclos. El buró de crédito cubre los proveedores financieros formales principales que son relevantes al mercado meta de la organización y la información es actualizada con una frecuencia mensual.
- La calidad de la cartera es moderada. El sobre-endeudamiento del cliente es uno de los factores que contribuyen a los pagos atrasados y las medidas correctivas previamente utilizadas para mejorar la calidad de la cartera no parecen ser suficientes.
- + Los incentivos para el personal valoran la calidad de la cartera tanto como el volumen de la cartera o el número de clientes.

Transparencia

- + Los contratos de préstamo incluyen el plan de pagos que detalla todos los componentes del crédito, así como información completa sobre precios y condiciones, incluyendo la tasa efectiva anual (TEAC). Todos los costos relacionados al crédito son puestos en conocimiento de los clientes de manera clara. No hay barreras en la comprensión de todas las condiciones, derechos y obligaciones por parte de los clientes. Una copia física de todos los documentos firmados es entregada al cliente. La información sobre productos de ahorro (estados de cuenta, recibos de pago y consultas de saldos) es clara y comunicada adecuadamente. La entidad promueve iniciativas específicas para mejorar la educación financiera de los clientes.
- + La documentación sobre los depósitos que reciben los clientes incluye la tasa de interés, comisiones, límites en retiros de dinero, saldo máximo y mínimo, uso de los depósitos en caso de incumplimiento de crédito.
- + El índice de transparencia institucional, obtenido del promedio ponderado del índice de transparencia de varios productos de crédito, es alto, señalando una mínima diferencia entre la tasa de interés nominal divulgada a los clientes y la tasa de interés efectiva calculada según los estándares internacionales (Metodología MFT).

Precios responsables + El precio de la mayoría de los productos de préstamo analizados está alineado con el mercado: para estos productos, la tasa de interés anual (TIA) no varía más del 15% de la tasa promedio de los productos disponibles en el mercado con un monto de préstamo desembolsado similar. Los componentes de la tasa regulada en el País difieren en parte de las componentes utilizadas en la metodología internacional de cálculo de TIA de MicroFinance Transparency (ver anexo 4).

Ver sección 1.2 para la alineación de la rentabilidad con la misión.

Productos de crédito	Tasa de interés anual prom. (TIA) ¹	Índice de transparencia promedio ¹	Préstamos activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD ²	Saldo de préstamo o / INB pc ²
Microcrédito	22%	99	70%	58%	19,692	641%
Pyme	20%	98	10%	25%	58,458	1904%
Banco PyME de la Comunidad	22%	99	81%	83%	23,908	779%

Metodología MicroFinance Transparency: Pricing analysis tool. ¹ Productos de crédito principales que juntos constituyen >70% de la cartera (anexo 4). ² Los datos en la línea de Banco PyME de la Comunidad se refieren a la cartera total.

Trato justo y respetuoso + La política de cobranza describe los pasos seguir en caso de mora y las prácticas aceptables e inaceptables de cobranza.
 + Hay una política de reprogramación de préstamos que se aplica con clientes que tengan la voluntad, pero no tengan la capacidad de pago. La política formaliza los casos de problemas específicos donde los clientes pueden acceder a la reprogramación (ej. catástrofe natural; enfermedad grave, fallecimiento de un familiar, etc.) Es posible en la práctica llegar a acuerdos de pago informales (sin cambiar el contrato de préstamo). Hay una política específica para castigar préstamos.
 + El área de Auditoría Interna es importante para la mitigación del riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes (pagos, comisiones, etc.).

Privacidad de los datos de los clientes + El contrato incluye una cláusula de privacidad que indica que la información de los clientes no se puede compartir sin su autorización. Se requiere una autorización escrita de los clientes para compartir sus datos financieros y personales con el buró de crédito.

Mecanismos para resolver quejas + Los canales para presentar quejas son de fácil acceso y responden bien a las preferencias de los clientes. El sistema permite también presentar quejas a alguien diferente del contacto principal del cliente. Adicionalmente el regulador también puede recibir quejas de clientes del
 + Los clientes son adecuadamente informados sobre como presentar una queja a través de varios canales: en la orientación que da el personal antes o durante el desembolso del préstamo, en materiales de comunicación visibles en las sucursales/en el sitio web y en material de mercadeo de los productos, entre otros.

2.3 Índice verde, responsabilidad social comunidad y otras partes interesadas Manejo de riesgos medioambientales: Adecuado
 Productos medioambientales: Adecuado
 Políticas de protección a la comunidad: Bueno
 Proyectos para la comunidad: Bueno

Índice verde

- + La estrategia ambiental es adecuada. El objetivo de protección ambiental se formaliza en la misión, visión y los valores de la entidad. El área encargada de RSE está a cargo de la coordinación de los temas ambientales. Las prácticas ambientales de la institución se describen en la memoria anual. El Banco ha definido una política formalizada relacionada con el cuidado del medio ambiente y una política específica relacionada al desarrollo sostenible, ambas se encuentran dentro de las políticas de crédito de la institución. Se mantiene como aspecto por fortalecer la formalización de sistemas de evaluación de riesgo medioambiental de las actividades financiadas. El Banco cuenta con una lista de exclusión de actividades económicas nocivas al medio ambiente y no financiables.
- + El manejo de la huella ambiental interna de la organización es adecuado. El riesgo ambiental interno se reduce gracias a los mecanismos específicos para optimizar el consumo de papel, agua, residuos y energía para reducir las emisiones de anhídrido carbónico. También se llevan a cabo actividades específicas para promover las buenas prácticas en consumo de papel, agua, energía y en la gestión de los residuos con el personal.
- + El riesgo ambiental tiene un peso moderado en la decisión de aprobación del préstamo: existen restricciones específicas para financiar actividades con diferentes grados de riesgo ambiental identificados en la lista de exclusión. Los contratos de préstamo no incluyen cláusulas que requieren que los clientes mejoren las prácticas ambientales o mitiguen los riesgos ambientales.
- + La institución en el corto plazo tiene previsto ofrecer productos específicos de préstamos verdes dedicados para ayudar a los clientes a ser más resistentes frente a los shock ambientales o al cambio climático (por ejemplo: préstamos para la diversificación de las
- + La institución tiene previsto continuar con actividades de sensibilización al público en general sobre prácticas amigables con el medio ambiente.

Responsabilidad Social hacia la comunidad y otras partes interesadas

- + La exclusión de las actividades perjudiciales para la comunidad, como el terrorismo, el lavado de dinero y el trabajo infantil de las actividades que pueden financiarse son formalizadas en la política interna. La institución cuenta con un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, el mismo que establece los lineamientos de interacción del Banco con la comunidad subrayando valores como formación de capital humano, cuidado del medioambiente y respeto de los derechos humanos. El Banco mantiene la política de asignación de un presupuesto para el financiamiento de actividades de RSE, por el equivalente al 3,5% de las utilidades de la gestión anterior; el monto asignado para la gestión 2017 alcanzó los Bs69.039 que fue ejecutado en su totalidad. Las actividades principales desarrolladas en 2017 se relacionan a programas de educación financiera para los clientes y la comunidad en general. Se ha ejecutado el programa de micro pymes de oportunidad; asimismo, se han efectuado aportes a entidades sociales (asilos, hogares de niños, recolectores, inclusión laboral). Por otra parte, el Banco cuenta con procedimientos para aplicar y divulgar los DDHH (CPE y Carta DDHH NNUU); para comunicar sobre impacto en la sociedad y medioambiente; para rendir cuentas ante la sociedad y para actualizar y divulgar el código de ética que incluye temas referidos a los DDHH. Asimismo, cuenta con procedimientos para identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas. Durante la gestión el personal recibió capacitación en Derechos Humanos, Responsabilidad Social Empresarial, Derechos del consumidor financiero, productividad digital, entre otros.

- + El Banco genera un Informe anual de Responsabilidad Social Empresarial, entregado a la Gerencia General y disponible a todas las partes interesadas, para rendir cuentas ante la sociedad en general por sus impactos sociales, ambientales y económicos. Además, el Banco definió formalmente los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores, autoridades/reguladores) e identificó sus necesidades y expectativas a través de un proceso participativo . El Banco cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, cumpliendo con todos los requisitos legales y normativos aplicables.

El Banco proporciona información relevante a inversionistas y accionistas a través de informes y comunicaciones adecuadas .

En cuanto al relacionamiento con proveedores, el Banco cuenta con Políticas de Administración que incluye aspectos relacionados con la interacción con los proveedores del Banco. La entidad actúa con equidad y puntualidad mediante las políticas de pago existentes. No existen juicios o procesos vigentes por incumplimiento con proveedores. La proporción de gastos en proveedores nacionales en el último periodo de análisis ha sido de 92%.

En 2017, el Banco demostró su compromiso con el Estado Boliviano, a través del pago de impuestos, obligaciones legales y fiscales. No existen juicios o procesos pendientes con el ente regulador y/o entidades gubernamentales . Es importante mencionar que durante la gestión 2017, el Banco recibió 5 sanciones por incumplimientos por aproximadamente Bs6.244.

Banco PyME de la Comunidad forma parte de ASOFIN, la institución gremial representativa del sector de microfinanzas de Bolivia, lo que garantiza un fuerte compromiso hacia el sector.

El Banco se encuentra adscrito voluntariamente a iniciativas internacionales reconocidas en RSE y Desempeño Social, como la Campaña SMART, el Progress out of Poverty Index (PPI) de la Fundación Grameen, la Global Reporting Initiative , institución que promueve la elaboración de reportes de sostenibilidad impulsando a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. El Banco reporta de manera frecuente información al MIX. A nivel nacional, la entidad se ha registrado en los programas de RSE de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Moderado

Alineación de la profundidad del alcance geográfico con la misión: Bueno

Regiones de operación	Pobreza	Banco PyME de la Comunidad	
		Préstamos activos	Cartera activa
Cochabamba	44.0%	64.9%	64.1%
Santa Cruz	36.0%	13.2%	16.2%
La Paz	44.0%	21.9%	19.7%
Total, Banco PyME de la Comunidad		100%	100%
Operaciones urbanas		94.0%	99.6%
Operaciones rurales		6.0%	0.4%
Total, Bolivia	45.0%	Bolivia, población	
Urbano	37.0%	68%	
Rural	61.0%	32%	

Fuente: INE 2011, Base de datos Banco Pyme de la Comunidad

- La entidad cubre 3 de los nueve departamentos el país.
- + El alcance estimado a las áreas más pobres del promedio nacional es moderado: la porción de operaciones en áreas con un índice alto de pobreza en comparación al promedio nacional es limitada. Sin embargo, es importante aclarar que el alcance hacia las áreas pobres no está incluido en los objetivos sociales de la institución.
- + La cobertura de áreas rurales, con una concentración de población financieramente excluida, es moderada. La porción de clientes rurales es un poco menor del promedio nacional.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Moderado

Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Adecuado

Banco PyME de la Comunidad	ene.-15	ene.-16	ene.-17
	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Prestatarios activos	3,634	4,022	4,156
Ahorristas activos	13,798	16,069	17,946
Cartera bruta, USD	113,958,205	128,838,978	135,391,739
Ahorro total, USD	102,088,297	119,351,819	128,587,702
Sucursales	3	3	3
Crecimiento en cartera activa	16%	13%	5%
Crecimiento en prestatarios activos	6%	11%	3%

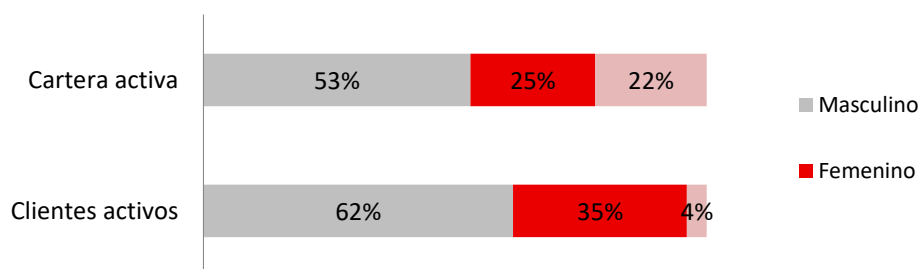
- El amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional es muy pequeña.
- El número de prestatarios es moderado comparado con la competencia en el país.
- El crecimiento promedio de prestatarios en los últimos 3 años fue relativamente bajo comparado con el promedio de entidades similares (nacional y de la misma escala).
- El crecimiento promedio de los prestatarios en los últimos 3 años muestra una tendencia

Vulnerabilidad social y perfil de hogares

- + El alcance a hogares con un nivel de educación bajo es limitado, en base a los datos disponibles. La porción de clientes que no terminaron la primaria es muy baja. Sin embargo, el alcance a los hogares vulnerables no es incluido en los objetivos sociales de la institución.
- + El alcance a los hogares con características demográficas vulnerables es limitado, en base a los datos. La porción de clientes que hacen parte de la categoría de jóvenes y ancianos vulnerables (<24 y >60 de edad) es marginal (14%). Sin embargo, el alcance a los hogares vulnerables no está incluido en los objetivos sociales de la institución.

- + El alcance hacia las mujeres es moderado, en base a los datos disponibles. La porción de clientes mujeres es menor del promedio regional. Sin embargo, el alcance a los clientes mujeres no está incluido en los objetivos sociales de la institución.

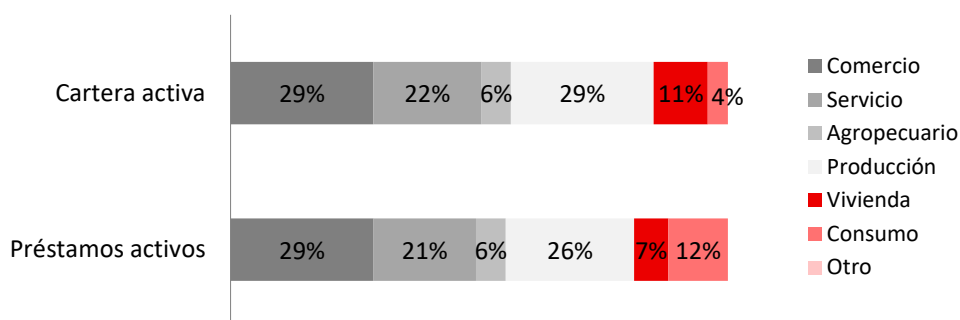
dic.-17 Género



Actividades financiadas y cartera regulada

- + La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena: la porción de préstamos que financian actividades generadoras de ingresos es alta y se ubica significativamente por encima de la media de otras instituciones similares en la región. La cartera regulada destinada a crédito productivo representa el 45,8% del total.

dic.-17 Actividades financiadas



- + La porción estimada de clientes financiados que son trabajadores autónomos o microemprendedores es adecuada, y se encuentra en línea con las instituciones similares. Se encuentra en proceso de desarrollo para su posterior implementación productos de crédito para emprendedores.
- + La porción de clientes que planean usar los ahorros para la salud, educación o vivienda es razonable, y se encuentra en línea con el promedio regional.

Pobreza económica

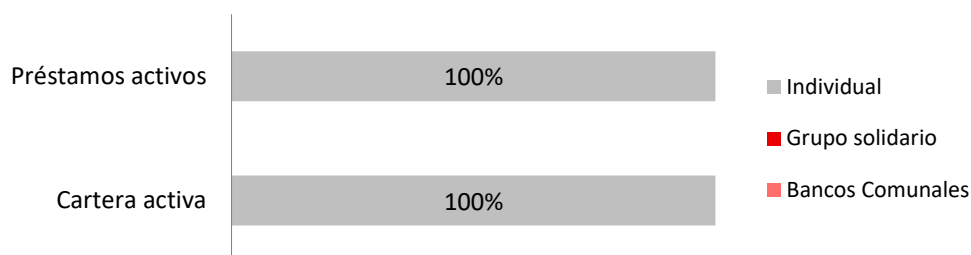
- + El alcance a la pobreza es bastante bajo, porque el índice de pobreza de los clientes es menor del promedio nacional; sin embargo, esto es compatible con la misión, que no está orientada específicamente hacia los pobres. Es importante mencionar que la entidad efectúa la medición del PPI para los clientes de microcrédito, para la gestión 2017 se estima que aproximadamente el 21% de los clientes de microcrédito del Banco en el departamento de Cochabamba se encontrarían por debajo de la línea nacional de pobreza.

Vivienda y activos

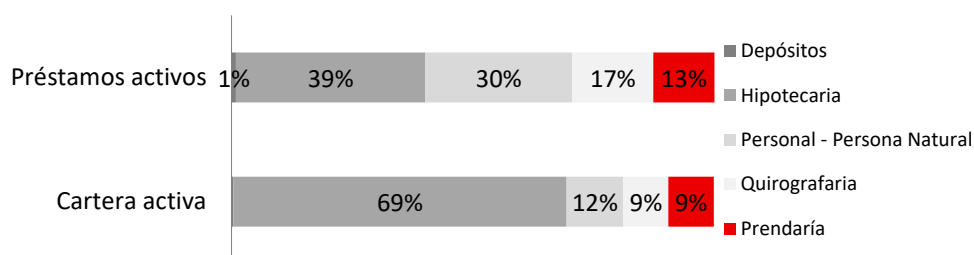
- + El alcance hacia hogares que no poseen ni tierra ni casa es bastante bajo en términos absolutos. Sin embargo, esto no va en contra de la misión debido a que no está orientada específicamente hacia los pobres. Aproximadamente el 38,4% de los préstamos se otorgaron a clientes con vivienda propia, 20,3% a clientes bajo otra modalidad de vivienda (alquiler, anticrédito, etc.) y no se cuenta con información sobre el restante 37,7%.

- + El alcance hacia hogares con acceso restringido a servicios básicos es bastante bajo. Sin embargo, esto no va contra la misión ya que no está orientada específicamente hacia los pobres. De acuerdo con la base de datos del Banco aproximadamente el 51,8% de los préstamos fueron otorgados a clientes con acceso a agua potable, el 42,3% a clientes con alcantarillado y el 54,5% a clientes con acceso a energía eléctrica, aunque cabe mencionar que no hay datos sobre el acceso a los servicios básicos de aproximadamente el 37,2% de los
- + El tipo de garantía tradicional exigida indica que la mayoría de los clientes poseen algunos activos. Sin embargo, esto no va contra la misión porque no está orientada específicamente hacia la población en condición de pobreza.

dic.-17 Metodología de crédito



dic.-17 Garantía



Acceso a los servicios financieros

- + El alcance hacia la población financieramente excluida es muy bajo: Estos datos no están disponibles, sin embargo las estimaciones sugieren un alcance moderado hacia la población financieramente excluida. Sin embargo, el alcance a la población financieramente excluida no está dentro de los objetivos sociales de la institución.
- + Datos sobre el acceso a servicios crediticios de los bancos o instituciones financieras reguladas no están disponibles. Las estimaciones sugieren un alcance moderado a clientes excluidos de los bancos o instituciones financieras reguladas. Sin embargo, el alcance a la población financieramente excluida no está dentro de los objetivos sociales de la institución.
- + Los datos y estimaciones sobre el acceso a servicios depósito sugieren un alcance adecuado hacia los clientes excluidos de los servicios formalizados de ahorro. Sin embargo, el alcance a la población financieramente excluida no está dentro de los objetivos sociales de la institución.
No hay datos específicos disponibles sobre el cambio en la dependencia de los clientes de los prestamistas.

Tamaño del préstamo y del ahorro

- + El saldo promedio de préstamo por cliente sobre INB pc es mayor del 250%, lo cual confirma un alcance a las pequeñas y medianas empresas.

Tamaño del préstamo	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Saldo promedio de préstamo, USD	22,362	23,307	23,908
Préstamo otorgado promedio, USD	27,721	28,739	30,173
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	41,895	43,433	45,601
Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹			6.6%

¹ Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de préstamo ¹ / INB pc	Crecimiento de la cartera ²
Hipotecario de Vivienda	43,483	1416.4%	5.8%
Vivienda de Interés Social	18,761	611.1%	-16.1%
Vivienda sin Garantía	3,523	114.8%	-8.2%
Microcrédito	19,692	641%	17.0%
Pyme	58,458	1904%	-10.8%
Consumo	8,030	262%	15.0%
Empresarial	69,550	2265%	-65.1%
Total	23,908	779%	5%

¹ Por préstamo. ² Último periodo.

+ El saldo promedio de depósito (150%-250% INB pc) indica un tipo de segmento alcanzado probablemente de nivel medio-alto.

Tamaño del ahorro	Saldo ahorro promedio, USD	Saldo ahorro promedio /INBpc	Número cuentas ahorro	Monto de ahorro
Caja de Ahorro Tradicional	817	27%	90%	11%
Mi Fondo	6,616	216%	6%	6%
Inversión Plus	27,676	901%	0%	0%
Depósito a Plazo Fijo	399,894	13026%	1%	80%
Cuenta Conmigo	434	14%	1%	0%
Cuenta Corriente	16,464	536%	1%	2%
Caja de Ahorro con Bancos	391,717	12759%	0%	1%
Total	7,165	233%	100%	100%

4. Calidad de los servicios

4.1 Variedad de los servicios	Variedad de los tipos de servicios: Excelente Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes: Bueno
Variedad de los tipos de servicios:	<ul style="list-style-type: none">+ La variedad de los tipos de servicios ofrecidos es muy buena: los servicios crediticios, los ahorros, los seguros y otros servicios financieros son ofrecidos a los clientes.+ La institución tiene la autorización para movilizar depósitos de los clientes y actualmente ofrece servicios de ahorro.+ Se ofrecen servicios de seguros voluntarios a través de una colaboración con una empresa autorizada de seguros.
Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes:	<ul style="list-style-type: none">+ Los productos y servicios cubren bien la necesidad de los clientes en invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar. Los clientes tienen varias opciones para cumplir con las necesidades financieras de su hogar y de su empresa, como préstamos con características apropiadas para financiar capital de trabajo, activo fijo, consumo y+ Los productos y servicios cubren bien la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes. Los clientes tienen varias opciones aceptables para manejar efectos negativos en su flujo de caja, como: reprogramación, préstamos para urgencias, entre otros.
4.2 Adecuación de los servicios	Adecuación de los servicios de crédito: Bueno Adecuación de otros servicios financieros: Bueno
Accesibilidad: sistema de distribución de los servicios, tiempo, procedimiento y garantía	<ul style="list-style-type: none">+ Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos, gracias al monto del préstamo o ahorro, requisitos de garantía, tabla de amortización compatible con el flujo de caja de la población meta y canales adecuados (ej. Banca móvil, tarjetas de débito y crédito, puntos de atención, etc.).+ La red de distribución de servicios es limitada, siendo que el Banco cuenta con 3 sucursales, 14 agencias ubicadas principalmente en el departamento de Cochabamba.+ El procedimiento del desembolso de préstamo es ágil y sencillo para los clientes aunque mejorables comparado con la competencia principal. El proceso de completar el formulario de solicitud es acompañado por la personal del campo cuando es necesario. Los documentos requeridos para los préstamos sin hipoteca son fáciles de recolectar para los clientes en la mayoría de los casos. La satisfacción de los clientes acerca del procedimiento del desembolso no ha sido analizado aún por los estudios de satisfacción de los clientes.+ Los tipos de garantías requeridas son generalmente disponibles en la población meta y no se consideran barreras de acceso al crédito.
Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención	<ul style="list-style-type: none">+ Los diferentes plazos de préstamo disponibles están bien adaptados a las necesidades financieras principales de los segmentos de la población meta. Los estudios de satisfacción del cliente realizados por la institución no incluyen el grado de satisfacción de los clientes con el+ La frecuencia de los plazos de pagos es bien adaptada a las necesidades más comunes del flujo de caja de la empresa y del hogar de la población objetivo, ya que los clientes pueden elegir entre diferentes opciones de plazos de pago apropiados. Los estudios de satisfacción del cliente realizados por la institución no incluyen el grado de satisfacción de los clientes con la frecuencia de pagos del préstamo.+ La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son bien satisfechas por el rango variado de opciones de monto del préstamo disponible entre los diferentes productos crediticios y los diferentes ciclos de préstamo. Los estudios de satisfacción del cliente realizados por la institución no incluyen el grado de satisfacción de los clientes con el monto del préstamo.

- + El servicio al cliente es adecuado: la satisfacción del cliente es buena en lo que respecta a las relaciones con el personal de campo; sin embargo, según la investigación de la institución, el nivel de satisfacción de los clientes tiene una tendencia negativa en los tres últimos periodos.

- Tasa de deserción de clientes**
- + La tasa de deserción a nivel institucional es monitoreada con frecuencia mensual. Sin embargo, aún no se efectúa un análisis específico de la tendencia y de la concentración por sucursales o agencias. La tasa de deserción tampoco se calcula por segmentos de clientes.
 - + La tasa de deserción de clientes (calculado con fórmula MFR) se encuentra ligeramente por encima de los grupos de pares.
 - + Las razones de la deserción de clientes son investigadas formalmente y monitoreadas para todos los clientes. Además de gestionar los casos de salida individualmente, un análisis consolidado es realizado a nivel organizacional para identificar las razones principales de la deserción de clientes. El análisis es realizado mensualmente.
 - + La posibilidad de que los clientes meta se vayan a otras instituciones financieras con productos y servicios más diversificados o apropiados es una de las razones de la deserción de

Deserción de clientes	ene.-15	ene.-16	ene.-17
	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Tasa de deserción de clientes	nd	nd	32.5%
Tasa de salida clientes (PCO)			32%
Préstamos en primer ciclo			6%
Préstamos en segundo ciclo			7%
Préstamos en tercer ciclo			41%
Préstamos en > tercer ciclo			46%

- Adecuación de los servicios financieros además del crédito**
- + En general, los productos de ahorro responden a las necesidades de la población objetivo de ahorro y gestión de su flujo de caja, debido a las diferentes opciones de productos de ahorro y los canales de atención convenientes (Banca por internet, tarjetas de débito y crédito, etc).
 - + Los servicios de transferencia de dinero y de pago son adecuadamente alineados a las necesidades de la población meta.
 - + La alineación de la estrategia a la misión se encuentra reforzada por la implementación de otros proyectos y actividades que generan un beneficio social relevante para los clientes (Programa de educación financiera).

Anexo 1 – Estándares Universales y Certificación de Protección al Cliente

Calificación de desempeño RSE

- ✓ Gestión desempeño social
- ✓ Protección al cliente
- ✓ Alcance
- ✓ Calidad de los servicios

Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social

- ✓ El Rating Social demuestra la implementación de los Estándares.¹



Certificación de Protección al Cliente

- ✓ El Rating Social brinda una indicación de los esfuerzos para lograr la Certificación.
- ✓ El Rating Social no es una Certificación, pero se puede realizar junto con una Certificación con MicroFinanza Rating (autorizada).



Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por la Calificación RSE

Implementación

1 Definir y Monitorear Metas Sociales	Intermedia
1a La institución cuenta con una estrategia para alcanzar sus metas sociales	●●●
1b La IMF recopila, reporta, y garantiza la precisión de los datos sociales de los clientes	●●
2 Asegurar el Compromiso social de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados	Intermedia
2a Los miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión	●●
2b La Junta Directiva hace rendir cuentas a la IMF sobre su misión	●●
2c Los altos directivos establecen y supervisan la estrategia social	●●●
3 Diseñar Productos y Canales que respondan a las Necesidades de los Clientes	Buena
3a La IMF entiende las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes	●●●
3b Los productos y canales están diseñados para beneficiar a los clientes	●●●
4 Tratar a los Clientes Responsablemente	Buena
4a La IMF evita el sobre-endeudamiento de los clientes	●●
4b La IMF transmite información clara, suficiente y oportuna a los clientes	●●●
4c. La IMF trata a sus clientes de manera justa y respetuosa	●●●
4d La institución respeta la privacidad de los datos de clientes	●●●
4e La IMF tiene mecanismos oportunos y receptivos para solucionar quejas	●●●
5 Tratar a los Empleados Responsablemente	Intermedia
5a La IMF protege los empleados y crea un ambiente laboral de apoyo	●●●
5b Las condiciones laborales son transparentes, se proporciona capacitación	●●●
5c La institución monitorea la satisfacción y la rotación del personal	●●
6 Equilibrar el Desempeño Social y Financiero	Intermedia
6a Crecimiento sostenible para las condiciones del mercado, con servicio de calidad	●●
6b La estructura financiera es apropiada para una IMF con misión social	●●●
6c La búsqueda de utilidades no afecta la sostenibilidad o el bienestar de los clientes	●●
6d La remuneración de los altos directivos es apropiada a una IMF con misión social	●●●
7 Microfinanzas verdes	Intermedia
7a La institución aborda los temas medioambientales a través de una estrategia formal.	●●
7b La institución gestiona sus riesgos ambientales internos.	●●
7c La institución gestiona sus riesgos ambientales externos.	●●
7d La institución promueve oportunidades verdes.	●●

Implementación: ●●● alta; ●● intermedia; ● baja.

¹ Mapa de Estándares Universales incluido en la metodología de Rating Social (www.microfinanzarating.com)

Opinión general de la Calificación RSE sobre la Certificación de Protección al Cliente

Esfuerzo requerido

1 Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados	Intermedio
2 Prevención del sobre endeudamiento	Intermedio
3 Transparencia	Moderado
4 Precios responsables	Intermedio
5 Trato justo y respetuoso	Moderado
6 Privacidad de los datos de los clientes	Moderado
7 Mecanismos para resolver quejas	Intermedio

Anexo 2 – Indicadores sociales

RESULTADOS RSE	dic.-17
Personal femenino	37.6%
Personal femenino en la Gerencia	14.3%
Tasa de rotación del personal ¹	26.5%
Rendimiento de la cartera	12%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	21.6%
Índice de transparencia promedio	99
Tasa de gastos operativos	7%
CeR30	4.7%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	-8.6%
Retorno sobre activo (ROA)	-0.6%
ALCANCE	
Clientes activos	
Prestatarios activos	4,156
Ahorristas activos	17,946
Crecimiento en prestatarios activos	5%
Crecimiento en cartera activa	3%
Metodología individual, cartera activa	100%
Metodología individual, préstamos	100%
Cobertura urbana, cartera activa	100%
Cobertura urbana, préstamos	94%
Cobertura rural, cartera activa	0%
Cobertura rural, préstamos	6%
Agropecuario, cartera activa	6%
Agropecuario, préstamos	6%
Cientas mujeres, cartera activa	25%
Cientas mujeres	35%
Saldo promedio de préstamo, USD	23,908
Saldo promedio de préstamo / INB pc	779%
Préstamo otorgado promedio, USD ²	30,173
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	45,601
Saldo del ahorro promedio, USD	7,165
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	32%
Clientes al tercer ciclo de préstamo	41%
Préstamos en > tercer ciclo	46%

Fuentes: SIG.

¹Calculado con el número promedio de personal. ²Calculado con la tasa de cambio promedio.

Anexo 3 – Productos financieros

Productos de crédito, USD /1	Hipotecario de Vivienda	Vivienda de Interés Social	Vivienda sin Garantía	Microcrédito	Pyme
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	Bs. USD.	Bs. USD.	Bs.	Bs. USD.	Bs. USD.
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. de interés anual	6.1%	5.5%	11.5%	6.0%	6.0%
Tasa máx. de interés anual	19.0%	14.6%	19.0%	28.4%	24.0%
Comisiones	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Monto mínimo	496	344	223	74	106
Monto máximo	45,174	13,848	1,749	72,886	147,642
Plazo mín. (meses)	12	60	24	2.4	3
Plazo máx. (meses)	300	300	60	243	242
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	0	0	0	0	0
Garantía	Hipotecaría Inmueble	Hipotecaría Inmueble	Personal / Prendaría	Hipotecaría / Personal / Prendaría / Otros	Hipotecaría / Personal / Prendaría / Otros
Ahorro obligatorio	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Productos de crédito, USD /2	Consumo	Empresarial
Metodología de crédito	Individual	Individual
Moneda	Bs. USD.	Bs. USD.
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. de interés anual	5.5%	6.0%
Tasa máx. de interés anual	26.3%	17.2%
Comisiones	No Aplica	No Aplica
Monto mínimo	38	550
Monto máximo	41,545	58,309
Plazo mín. (meses)	6	12
Plazo máx. (meses)	242	48
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual
Período de gracia	0	0
Garantía	Hipotecaria / Personal / Prendaria / Otros	Hipotecaria / Personal / Prendaria / Otros
Ahorro obligatorio	No Aplica	No Aplica

Productos de ahorro, USD /1	Caja de Ahorro Tradicional	Mi Fondo	Inversión Plus	Depósito a Plazo Fijo	Cuenta Conmigo
Moneda	MN.ME	MN	MN.ME	MN.ME	MN
Tasa mín. de interés anual	0.1%	0.4%	0.6%	0.1%	0.4%
Tasa máx. de interés anual	3.5%	3.5%	2.0%	6.0%	3.0%
Comisiones					
Monto mínimo aceptado, USD	15	510	1,895	500	73
Plazo (meses)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Frecuencia de pago del interés	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Penalidad por retiro anticipado	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Cartera en riesgo (>30)	Cartera en mora > 30 días / Cartera bruta
Tasa de cartera castigada	Cartera castigada en el periodo / Cartera bruta promedio
Cartera reestructurada	Cartera reprogramada o refinanciada / Cartera bruta
Retorno sobre patrimonio (ROE)	Resultado neto / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo (ROA)	Resultado neto / Activo Promedio
Retorno sobre patrimonio ajust. (AROE)	Resultado neto ajustado / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo ajustado (AROA)	Resultado neto ajustado / Activo Promedio
Autosuf. Operativa (OSS)	(Ingresos financieros + Otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos)
Autosuf. Financiera (FSS)	(Ingresos financieros ajustados + Otros ingresos operativos ajustados) / (Gastos financieros ajustados + Gastos de provisión ajustados + Gastos operativos ajustados)
Productividad personal (prestarios)	Núm. prestarios activos (clientes) / Núm. personal total
Productividad Of.de Cred. (prestarios)	Número de prestarios activos / Número de oficiales de crédito
Productividad OC (grupos)	Número de grupos / Número de oficiales de crédito
Tasa de gastos operativos	Gastos operativos / Cartera bruta promedio
Tasa de gastos financieros	Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Cartera bruta promedio
Tasa de gastos de provisión	Gastos de provisión por cartera incobrable / Cartera bruta promedio
Rendimiento de cartera	Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	Reserva para incobrabilidad de cartera / Cartera en riesgo >30 días
Tasa de costo de fondos	Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Pasivos financieros promedio
Razón deuda-capital	Patrimonial total / Activos totales
Remuneración Gerencia/personal campo	Promedio de las 3 remuneraciones más altas de la Gerencia / promedio de las 3 remuneraciones más bajas del personal de campo

RESULTADOS RSE

Tasa de rotación del personal	Personal que dejó en el periodo / personal total promedio
Tasa de interés anual prom. (TIA)	Incluye el interés nominal, metodología cálculo interés, comisiones, impuestos, ahorro obligatorio (ver MicroFinance Transparency). La tasa de interés anual (TIA) de la institución es el promedio de las TIA de todos los productos principales (>70% de cartera en conjunto), ponderada por el porcentaje de cartera (Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100
Índice de transparencia promedio	El índice de transparencia de la institución es el promedio de los índices de transparencia de todos los productos, ponderada por el porcentaje de número de préstamos

ALCANCE

Saldo promedio de préstamo	Cartera activa (fin de periodo) / Número de prestarios activos (fin de periodo)
Préstamo otorgado promedio	Monto otorgado durante el período / Número de préstamos otorgados durante el período
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	Monto desembolsado (moneda local) * factor de conversión \$PPA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Tasa de deserción de clientes	(clientes activos al inicio del periodo + nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo – clientes castigados en el periodo – clientes activos al final del periodo) / (clientes activos al inicio del periodo)
--------------------------------------	--

n/a	No aplica
nd	Datos no disponibles

Anexo 5 – Escala de Calificación de desempeño RSE

Nota	Definición
^s AA	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
^s A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados muy bien alineados con la planificación.
^s BB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados bien alineados con la planificación.
^s B	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
^s C	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
^s D	Capacidad de planificación y monitoreo muy débil. Resultados no alineados con la planificación.

Los modificadores "+" y "-" que se pueden añadir a la calificación indican pequeñas diferencias relativas dentro de la misma categoría de calificación.

Mayor información: www.microfinanzarating.com

La información utilizada en el rating social ha sido en parte brindada por la institución evaluada y en parte recopilada durante las entrevistas con los directivos, gerentes, personal y clientes de la institución. El análisis está basado en los datos internos del SIG así como en otras fuentes oficiales. MicroFinanza Rating no garantiza la confiabilidad y la integridad de la información, ya que no realiza actividades de auditoría, y por lo tanto no tiene responsabilidad por cualquier error u omisión que derive de esa información. El Rating Social se tiene que considerar como una opinión externa e independiente y no se puede considerar como una recomendación para realizar inversiones en una institución específica.

Anexo 6 – Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial	Unidad	Dato	Análisis
GOBIERNO CORPORATIVO			
Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	n/a	n/a	Ver 1.1
BRECHA SALARIAL			
Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	6.3	Ver 1.2
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	71	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	100	Ver 2.1
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	91.3	Ver 2.3
TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN			
Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Tasa de contrataciones de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Rotación media de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad / total empleados	%	0%	Ver 2.1
CAPACITACIÓN			
Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	#	136	Ver 2.1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	100	Ver 2.1
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	#	1	Ver 2.1
DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL			
Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades en la gestión)	n/a	n/a	Ver 2.1
Procedimientos con aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	n/a	n/a	2.1, 2.2
Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	%	nd	Ver 2.3
ENFOQUE SOCIAL			
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	n/a	n/a	Ver 2.3
Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	n/a	n/a	Ver 2.2
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	n/a	n/a	Ver 2.2
Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	n/a	n/a	Ver 2.2
Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.			

	Unidad	Dato	Análisis
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	n/a	n/a	Ver 2.2
Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	n/a	n/a	Ver 2.2
Número de reclamos	#	11	Ver 2.2
Porcentaje de quejas resueltas	%	100	Ver 2.2
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	100	Ver 2.2
CONCIENCIA AMBIENTAL			
Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	n/a	n/a	Ver 2.3
Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	n/a	n/a	Ver 2.3
Desglose de los gastos e inversiones ambientales	#	Ver 2.3	Ver 2.3
Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	#	Ver 2.3	Ver 2.3
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	6,244	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	5	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	3	Ver 2.3
Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.			