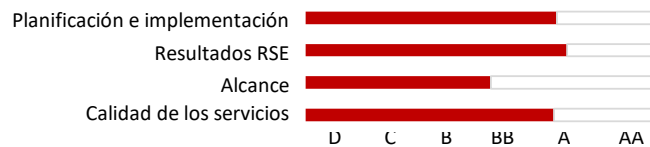


Banco PyME de la Comunidad S.A., Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ^s BB+

Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.



Comité Calificación

Cal. anterior: ^s A- MFR

Copyright © 2020 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN Buen compromiso del gobierno corporativo con la misión y los objetivos de desempeño RSE. El proceso de toma de decisiones toma en cuenta algunos aspectos relacionados a la responsabilidad social empresarial. La estrategia incluye objetivos sociales y de gestión de RSE. Gestión del talento humano bien alineada con la planificación. Buena capacidad de monitoreo del cumplimiento de la misión y objetivos de desempeño RSE. El equilibrio entre el desempeño financiero y de RSE se ha visto afectado por los resultados financieros de la entidad.

RESULTADOS RSE Buena gestión de desempeño de RSE en general. Buenos procesos de gestión de talento humano formalizados y actualizados. Equilibrio de género mejorable a nivel Directorio y Equipo Gerencial. Por fortalecer canales de retroalimentación de clientes. Políticas crediticias adecuadas para prevenir el riesgo de sobre-endeudamiento. Buenas prácticas de cobranza formalizadas. Alto índice de transparencia y precios alineados al mercado. Buenos sistemas de gestión y solución de reclamos. Políticas y programas de responsabilidad social formalizados; aún con oportunidad de mejora en la gestión ambiental.

ALCANCE Alcance moderado en términos de cobertura geográfica. Amplitud de alcance limitada y con la cartera de créditos y número de prestatarios con tendencia decreciente. Buena alineación de los clientes alcanzados con la misión y la planificación de RSE. Limitada presencia en áreas rurales.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS Buena variedad de productos y servicios financieros, consistentes con las necesidades de la población meta. Accesibilidad de los productos y flexibilidad de las condiciones crediticias adecuadas. Calidad y oferta de servicios de ahorro adecuada. Adecuados niveles de satisfacción de clientes.

Datos institucionales		dic.-19	Indicadores sociales		dic.-19	
Prestatarios activos		3.344	Cobertura rural, préstamos		7%	
Ahorristas activos		19.858	Clientas mujeres		37%	
Cartera bruta, USD		129.170.762	Personal femenino		44%	
Ahorro total, USD		112.732.498	Personal femenino en la Gerencia		10%	
Sucursales		3	Préstamo otorgado promedio, USD		36.122	
Personal total		234	Cartera actividades generadoras de ingresos		84%	
Forma legal		Banco	Cartera productiva destinada a las microemp		69%	
		Banco PyME	Saldo promedio de préstamo / INB pc		1052%	
Inicio	1996	Red	ASOFIN	Saldo del ahorro promedio, USD		5.677
Área		Urbano		Tasa de deserción de clientes		34%
Metod. de crédito		Individual		CeR30		9,4%
Serv. financieros		Crédito, ahorro, seguro, pago		Tasa de rotación del personal		18%
Serv. no financieros		Educación Financiera		Tasa de interés anual promedio (TIA)		17%
Cobertura		3 Departamentos		Índice de transparencia promedio		96
				Crecimiento en prestatarios activos		-11%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR Bolivia S.A.

Calle 23 de Calacoto, Torre Faith, piso 8, oficina G
La Paz - Bolivia
Tel: +591 2 2972041

www.mf-rating.com

Banco PyME de la Comunidad S.A.

Av. Ballivian, El Prado N | 0 -576
Cochabamba - Bolivia
+ 591 44528118

www.bco.com.bo

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Bueno	<p>+ La misión es completa y refleja adecuadamente las intenciones de los órganos de gobierno del Banco.</p> <p>Definición de indicadores para la medición del cumplimiento de la misión de la entidad.</p>
	Gobernabilidad social	Bueno	<p>Buenas prácticas de gobierno corporativo. El Directorio realiza + de manera efectiva las funciones de orientación estratégica y de supervisión de las operaciones.</p> <p>Adecuado nivel de competencias del Directorio en gestión de desempeño RSE. Existe un comité específico de RSE con participación de un miembro del Directorio.</p> <p>Oportunidad de mejora en la capacidad del Directorio para la - definición y monitoreo de los lineamientos sociales de la estrategia.</p>
	Estrategia social	Bueno	<p>Se han definido indicadores para el monitoreo de objetivos y + metas sociales; aunque el uso de los mismos en la toma de decisiones a nivel gerencial y de directorio es aún limitado.</p> <p>La estrategia de productos del Banco se encuentra alineada a la + población meta establecida en la misión.</p>
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Moderado	<p>Crecimiento y rentabilidad negativos en los últimos periodos - que podrían afectar la sostenibilidad de largo plazo de la entidad.</p> <p>Buena alineación de los principales accionistas con el enfoque financiero y social del Banco. Riesgo medio de desvío de la - misión del Banco en función a la posible venta de la participación accionaria del accionista mayoritario.</p> <p>+ Ver protección al cliente para precios responsables.</p> <p>Remuneración transparente de niveles gerenciales y alineada + con la misión del Banco.</p>
	Monitoreo RSE e informes	Bueno	<p>Buen monitoreo del cliente meta y del cambio esperado. Sin embargo, la medición de cambio se aplica solamente a clientes + de microcrédito. Se efectúa la medición del nivel de pobreza de los clientes mediante la metodología PPI.</p> <p>+ El área responsable de RSE genera información y reportes adecuados de manera periódica.</p>
	Alineación de RRHH con la planificación	Bueno	<p>Programa de fortalecimiento de cultura organizacional en + ejecución y capacitaciones específicas al personal relacionadas con RSE.</p> <p>+ La evaluación del desempeño del personal considera aspectos relacionados a su misión.</p>

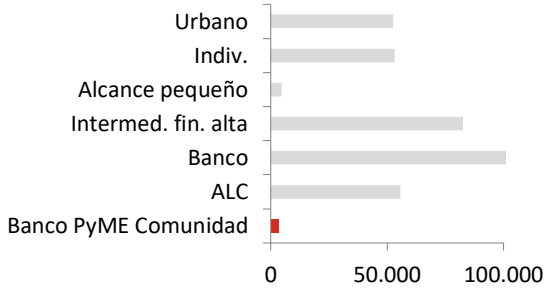
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgamiento de los productos	Bueno	Buena capacidad de desarrollo de productos y servicios. Canales limitados de retroalimentación de clientes. Tasa de deserción y razones de salida de clientes monitoreadas. La retroalimentación de los clientes es analizada y se utiliza en la mejora de procesos y productos.
	Prevención del endeudamiento sobre	Bueno	Se percibe un riesgo medio de sobreendeudamiento en áreas urbanas del país, mitigado por la central de riesgos y burós de información crediticia. + Buena metodología de evaluación de capacidad de pago principalmente para el segmento Pyme. Reporte periódico y consulta a la central de riesgos y buró de información crediticia.
	Transparencia	Bueno	Buen 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) en línea con el mercado. Rendimiento de cartera inferior al promedio de sus pares.
	Trato justo y respetuoso	Bueno	Código de Conducta incluye lineamientos de relación con el cliente. Adecuados niveles de capacitación y supervisión específica del personal con relación a prácticas de cobranza. Auditoría Interna apoya en la verificación del trato a los clientes.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente	Buenos sistemas y procedimientos para proteger la + confidencialidad, seguridad, precisión e integridad de los datos de los clientes.
	Mecanismos para resolver quejas	Bueno	Buenos sistemas y procedimientos para resolución de quejas y reclamos. Oportunidad de mejora en los canales para la presentación de los reclamos y el empoderamiento de los clientes para la presentación de reclamos.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Bueno	Equilibrio de género mejorable a nivel del directorio y la alta + gerencia. Adecuado nivel de rotación de personal con tendencia positiva. Buenos procesos de gestión de talento humano formalizados y + actualizados. Adecuado monitoreo de la satisfacción del personal. Condiciones laborales adecuadas a la normativa vigente. + Procesos de capacitación y evaluación formalizados. Se han implementado planes de sucesión de puestos clave.
	Índice verde	Adecuado	Políticas internas para la protección del medioambiente formalizadas. Medición interna de huella de carbono + implementada. No se han implementado productos verdes. Oportunidad de mejora en la gestión de riesgos medioambientales.
Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Bueno	Política de RSE formalizada y grupos de interés priorizados. + Programa de educación financiera ejecutado. Adecuada ejecución de proyectos de RSE.	

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Débil	Limitada amplitud de alcance a nivel local y regional. - Diversificación geográfica en proceso. Tendencia decreciente del número de clientes. - Presencia en 3 departamentos con mayor concentración en el departamento de Cochabamba.
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Adecuado	+ Concentración de clientes en el departamento de Cochabamba, que presenta indicadores de pobreza levemente inferiores al promedio nacional. Limitada cobertura en áreas rurales con mayor incidencia de pobreza.
	Alineación con la planificación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas	Bueno	+ Número limitado de clientes en situación de vulnerabilidad. + Moderado alcance a clientes mujeres. + Mayor proporción de operaciones de microcrédito y pyme. + Adecuada alineación de las actividades financiadas con la misión y objetivos de RSE.
	Alineación con la planificación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes	Adecuado	+ Si bien la entidad no tiene un enfoque específico a población pobre, de acuerdo al estudio PPI del 2019 el 11,9% de los clientes de microcrédito del banco podrían encontrarse por debajo de la línea nacional de pobreza. + La entidad no tiene enfoque específico hacia la inclusión financiera. + Crédito promedio desembolsado y saldos promedios de ahorro alineados a las características de los clientes meta.
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 diferentes tipos de necesidades y emergencias financieras de empresas y hogares.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Adecuado	+ No se evidencian barreras significativas de acceso a los servicios ofertados por el Banco. + Buena accesibilidad al crédito y tiempos de desembolso competitivos. Red de distribución limitada y concentrada en el departamento de Cochabamba.
	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. + Actualización de metodología de medición de satisfacción de clientes.
	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. En proceso de fortalecimiento de la oferta para personas naturales.
	Calidad de los servicios no financieros	Adecuado	+ La entidad no brinda servicios no financieros aunque en el marco de la regulación, ejecuta un programa de educación financiera.

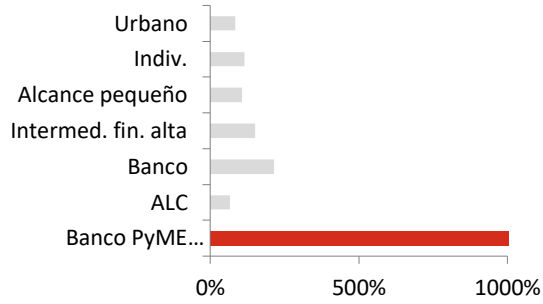
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

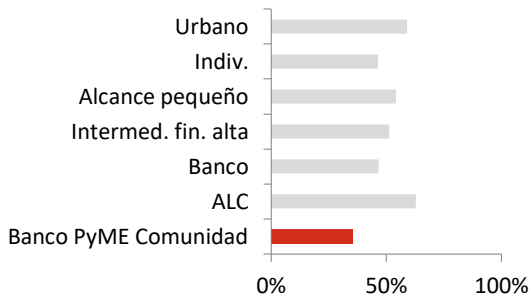
Prestatarios activos



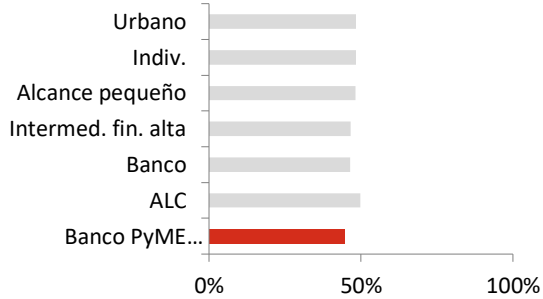
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



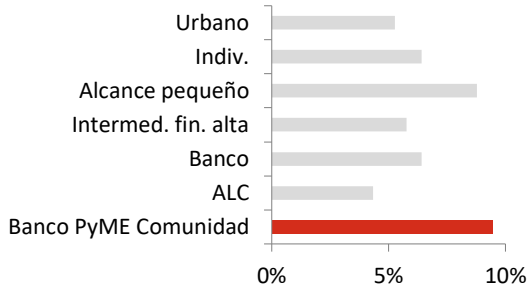
Cientas mujeres



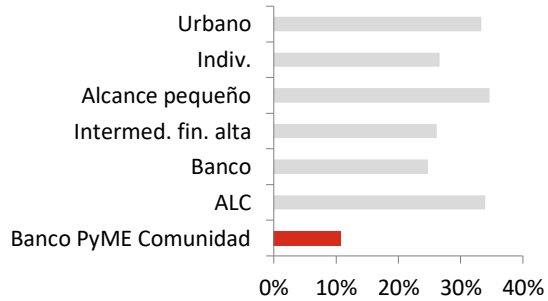
Personal femenino



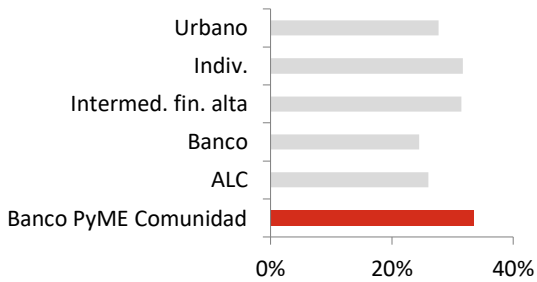
CeR30



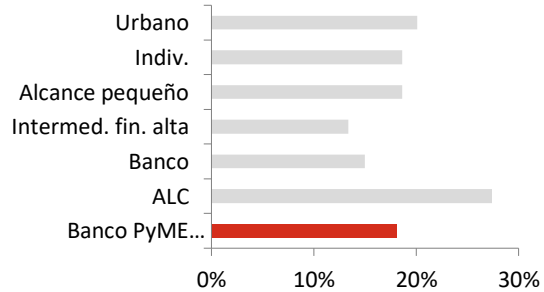
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



Tasa de rotación del personal

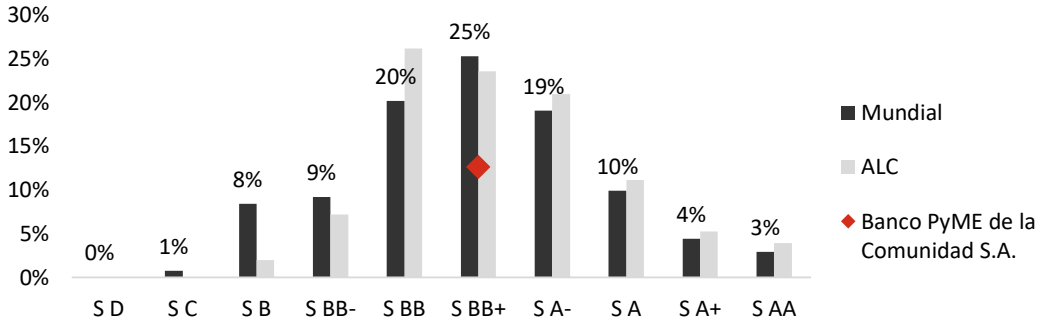


Base de datos MFR, hasta 2017.

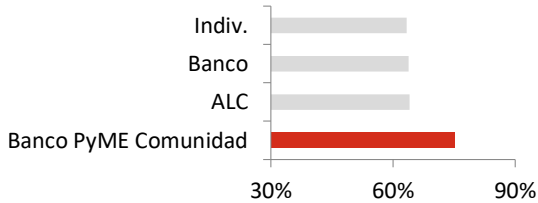
ALC: América Latina y Caribe

Intermediación financiera alta: ahorros >20% tot activos.

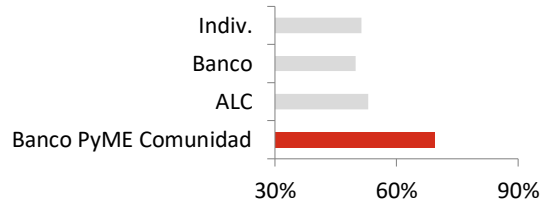
Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



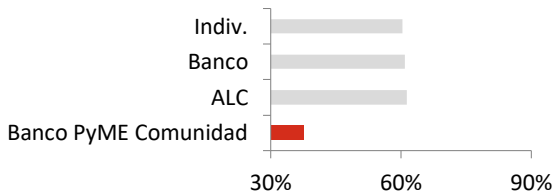
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



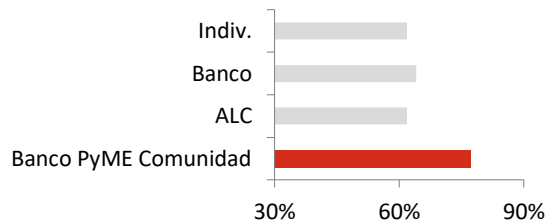
Medición del desempeño RSE, puntaje



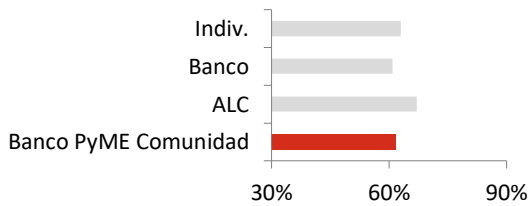
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



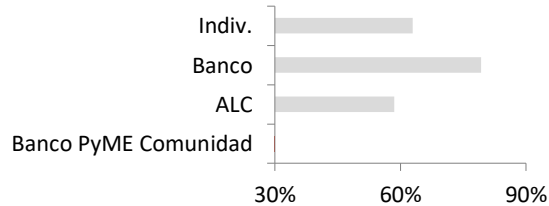
Protección al cliente, puntaje



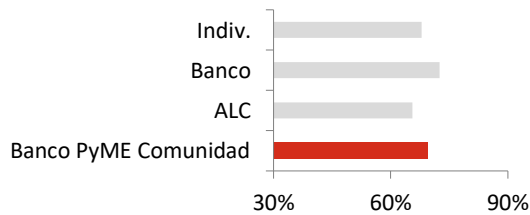
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



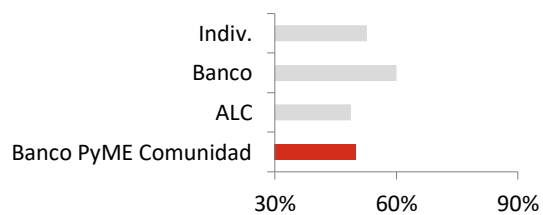
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



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

Contexto

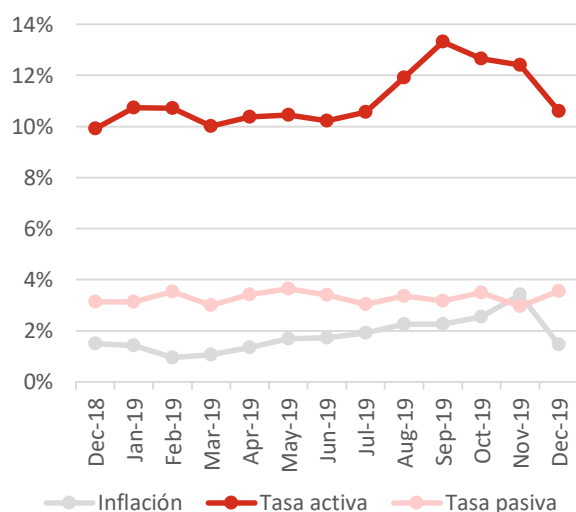
Riesgo Soberano ¹	dic.-16	dic.-17	dic.-18	dic.-19
Fitch Ratings	BB- (Estable)	BB- (Estable)	BB- (Estable)	B+ (Negativo)
Moody's	Ba3 (Negativo)	Ba3 (Estable)	Ba3 (Estable)	Ba3 (bajo rev.)
Standard & Poor's	BB (Negativo)	BB- (Estable)	BB- (Negativo)	BB- (Negativo)

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

Indicadores Macroeconómicos	dic.-16	dic.-17	dic.-18	dic.-19
PIB per cápita (moneda local)	21.260	23.156	24.521	25.550
Tipo de cambio moneda local/dólar	6,86	6,86	6,86	6,86
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	3.040	3.090	3.370	nd
Crecimiento del PIB (% anual)	4,26%	4,20%	4,2%	2,22%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-5,62%	-4,99%	-4,94%	-3,30%

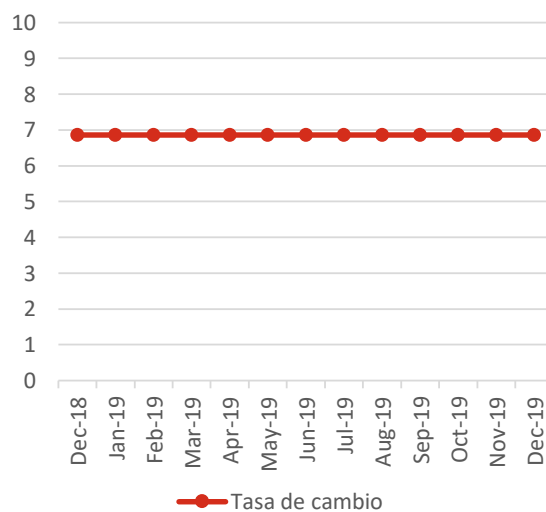
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	11.469.896	INE	2019
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,70	PNUD	2018
- Nivel	mediano	PNUD	2018
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	34,6%	INE	2018
Tasa de pobreza a \$3,10 por día	10,6%	Banco Mundial	2018
Tasa de pobreza a \$1,90 por día	4,5%	Banco Mundial	2018
Población que no terminó la primaria	5,2%	Banco Mundial	2018
Entorno para la inclusión financiera ²	0,57	Economic Intelligence Unit	2018
- Ranking del país	18/57	Economic Intelligence Unit	2018
Población sin cuenta bancaria	54,4%	Global Findex	2017
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	16,3%	Global Findex	2017
Puntaje MIMOSA ³	4	MIMOSA	2017

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

"En BANCOMUNIDAD, contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas, proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes, que generen valor y aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos."

Misión social

- + La misión es completa e incluye los objetivos sociales de la institución. El cliente meta está bien definido y se han establecido indicadores para la estimación del cambio/impacto esperado.

Objetivos Sociales	Palabras clave en la misión
Alcanzar el cliente meta	Personas y Micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas
Satisfacer sus necesidades	Soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes
Crear cambios	Contribuir al progreso y bienestar. Generación de valor y desarrollo de las comunidades.

Respecto a la calificación anterior, la misión institucional ha sido reformulada en la gestión 2019 durante la formulación del nuevo Plan Estratégico del Banco. La nueva misión refleja adecuadamente las intenciones de la institución, compartidas entre los órganos de gobierno corporativo y el nivel gerencial.

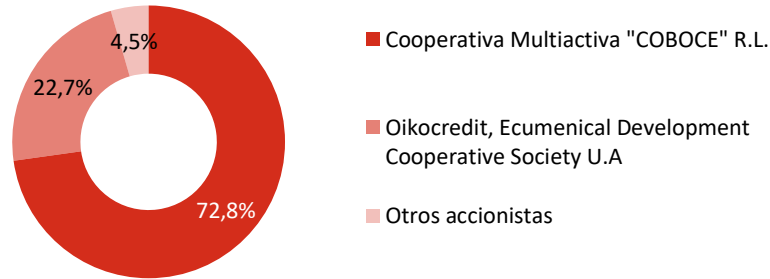
Gobernabilidad buenas practicas

- + Los miembros del Directorio brindan lineamientos para que el equipo gerencial las estrategias de la entidad. Los miembros del Directorio participan en la determinación de los objetivos a largo plazo y aprueban el Plan Estratégico y los Planes Operativos Anuales, otorgando una importancia adecuada a los objetivos sociales de la institución.

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 que cubre los aspectos clave del comportamiento ético de los miembros del Directorio y controla los potenciales conflictos de interés al nivel del gobierno corporativo. Buena implementación del código. Al igual que el periodo anterior, no se registran evidencias de riesgos de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial.

dic.-19 Capital



Gobernabilidad social

- + El Directorio posee un buen conocimiento en asuntos económicos, aunque no cuentan con una formación especializada en asuntos sociales o ambientales; sin embargo, reciben capacitaciones sobre estos temas. Por otra parte, un miembro del Directorio participa y preside el comité de desempeño RSE.

El Directorio recibe información relevante y oportuna sobre el alcance hacia el cliente meta, 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; sin embargo, aún se evidencia un espacio de mejora en el monitoreo sistemático del cumplimiento de la misión institucional. En la gestión 2019 los miembros del Directorio han tenido conocimiento de las actividades desarrolladas en relación a asuntos sociales, resultados de consultorías, estudios y evaluaciones externas.

El accionista mayoritario del Banco ha expresado su intención de venta de su participación accionaria en el Banco, por lo que se evidencia un riesgo medio de desvío de misión ante un posible cambio en la estructura de propiedad de la entidad.

Estrategia social

- + La orientación estratégica del Banco se basa principalmente en el propósito central de "Fortalecimiento y Sostenibilidad". El plan estratégico institucional incluye objetivos sociales y metas relacionadas con los grupos de interés, así como, una definición detallada del perfil del cliente del Banco. Aún se evidencia un espacio de mejora en la definición de objetivos o metas específicas relacionadas con el cambio esperado en la vida de los clientes.

La estrategia de productos está alineada con la misión institucional. 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 algunos riesgos relacionados con el desempeño social y de 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: Débil
Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Débil
Precios responsables: Bueno
Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque: Bueno

Crecimiento responsable

Los niveles de crecimiento son monitoreados de manera continua, tanto a nivel consolidado como por cada sucursal y agencia del Banco; asimismo, se evalúa el grado de cumplimiento de las metas de crecimiento establecidas.

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

- La viabilidad del crecimiento en los últimos 3 años ha sido moderada, considerando el nivel medio alto de competencia, la infraestructura del sector y la capacidad instalada interna del Banco. En este sentido, es posible que el crecimiento de periodos anteriores haya contribuido ocasionalmente a un aumento en el sobre endeudamiento de los clientes.

Desempeño financiero	dic.-17	dic.-18	dic.-19
Crecimiento en prestatarios activos	3,3%	-9,6%	-11,0%
Crecimiento en cartera activa	5,1%	0,1%	-4,7%
Crecimiento en número de empleados	-4,1%	-1,2%	-7,1%
Crecimiento en número de sucursales	0,0%	0,0%	0,0%
Cartera en riesgo (>30)	4,7%	5,7%	9,4%
Tasa de cartera castigada	0,0%	0,3%	0,9%
Cartera reestructurada	8%	11%	27,9%
Tasa de riesgo de crédito	13%	17%	38,3%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	-8,6%	6,0%	-22,5%
Retorno sobre activo (ROA)	-0,6%	0,4%	-1,7%
Autosuf. Operativa (OSS)	94,8%	104,4%	85,8%
Cartera sobre activo total	81%	81%	88%
Capital sobre activo total	7%	8%	7%
Razón deuda-capital	13,0	11,6	12,4
Productividad personal (prestatarios)	16	15	14
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	50	51	52
Tasa de gastos operativos	7,5%	7,9%	7,5%
Tasa de gastos financieros	3,8%	4,0%	3,8%
Tasa de gastos de provisión	2,6%	1,7%	3,5%
Rendimiento de cartera	11,7%	11,4%	10,8%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	120%	110%	93%
Remuneración más alta/rem. promedio	nd	nd	5,6%
Aumento rem. más alta/aumento prom.	nd	nd	0,2%

Fuente: Banco PyME de la Comunidad S.A.

Último periodo: datos anuales.

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

- La rentabilidad responsable es moderada. Los indicadores para el último periodo de análisis son negativos y están por debajo del benchmark.
- El accionista mayoritario ha expresado su intención de transferir su participación accionaria en el Banco, en este sentido, se evidencia un posible riesgo de desvío de misión por el ingreso de un nuevo accionista al no existir un acuerdo de accionistas que cubra el mantenimiento del enfoque social de la entidad.

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. El nivel y crecimiento de la remuneración por categoría profesional en la entidad son bien equilibradas. La 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 es de 5,57%. La relación del aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad respecto al aumento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados es de 0,22%.

La evaluación formal de la Gerencia General por parte del Directorio incluye aspectos relacionados con el desempeño social RSE que forman parte del análisis general de cumplimiento de la estrategia y el plan operativo anual 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 buena capacidad para 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 en el sistema de información, incluyendo: actividad financiada, sector de la actividad, número de empleados, etc. En general, los datos se recopilan para todos los clientes.

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.

El uso del Poverty Probability Index (PPI) por la organización para monitorear el perfil de pobreza de los clientes cumple en términos generales 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 solamente 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 adecuado. Sin embargo, solamente se aplica a los clientes de microcrédito del Banco. El sistema proporciona una aproximación 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 del crédito. Las variables utilizadas por el Banco para la medición de cambio son: ventas, patrimonio, endeudamiento y actividad económica. Es importante mencionar que la entidad presenta un cumplimiento adecuado de las metas propuestas de cambio para la gestión 2019. La entidad utiliza la herramienta del PPI para medir el cambio en el nivel de pobreza de los clientes de microcrédito.

Reporte y fiabilidad de la información 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 como el control de calidad e informes específicos, no se han definido todavía. La capacitación inicial (inducción) del personal abarca la recopilación de datos de los clientes. El área de auditoría interna realiza controles generales sobre los datos recopilados en el campo, aunque no se efectúa un control sistemático sobre los datos sociales capturados en el sistema de información.

- + La información sobre el desempeño RSE es reportada de manera transparente. Además, la entidad elabora un balance social y su memoria de RSE, asimismo, se incluye información de desempeño social en su memoria institucional y la entidad participa en actividades de ASOFIN relacionadas con el desempeño social y de RSE.

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: Bueno

Alineación de la capacitación del personal

- + La capacitación contribuye efectivamente a la disseminación de la misión al personal. La inducción y la capacitación periódica del personal incluye una explicación sobre la misión, visión, los valores, los objetivos sociales y los principios de protección al cliente. La frecuencia y cobertura de la capacitación para el desempeño de RSE es apropiada considerando la red de agencias y la rotación del personal. La disseminación de la nueva misión entre el personal del Banco 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 de atención al cliente interno y externo, comportamiento ético adecuado y compromiso con la institución.

La entidad ha visto por conveniente no implementar un esquema de incentivos para el personal del área comercial.

2. Resultados RSE

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

Equidad entre el personal + El equilibrio de género es bueno. El personal femenino representa el 44,4% del personal total; sin embargo, se evidencia espacios de mejora a nivel de Directorio y nivel gerencial, donde el género femenino representa un 16,7% y 10%, respectivamente. La entidad ha contratado personas con discapacidad o capacidades diferentes, actualmente el 2% del personal del Banco presenta alguna discapacidad o capacidad diferente.

Departamento	Masculino = M Femenino = F	Personal Total Edad (años)				Contratación Edad (años)				Rotación Edad (años)			
		< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot
Cochabamba	M	6%	24%	4%	34%	15%	8%	0%	23%	14%	20%	5%	39%
	F	12%	14%	2%	28%	8%	8%	0%	15%	7%	7%	0%	14%
La Paz	M	3%	7%	0%	11%	0%	4%	0%	4%	5%	16%	5%	25%
	F	4%	7%	0%	11%	19%	27%	0%	46%	11%	2%	0%	14%
Santa Cruz	M	2%	8%	0%	10%	4%	4%	0%	8%	5%	2%	0%	7%
	F	3%	3%	0%	6%	0%	4%	0%	4%	0%	2%	0%	2%
Total		29%	64%	7%	100%	46%	54%	0%	100%	41%	50%	9%	100%
Junta directiva		< 34	34-54	> 54	Tot								
	M	0%	58%	33%	92%								
	F	0%	0%	8%	8%								
Total		0%	58%	42%	100%								

Rotación del personal + La tasa de rotación del personal supera levemente el benchmark.

La tendencia es levemente positiva. El mayor nivel de rotación se presenta en los oficiales de crédito que alcanza el 23,2%, menor a la gestión anterior.

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.

Recursos Humanos calcula la tasa de rotación del personal y monitorea su nivel por periodos. Los empleados que dejan la institución deben llenar una encuesta de salida. Estas encuestas están documentadas pero aún no son sistematizadas.

Personal	dic.-17	dic.-18	dic.-19
Personal total	255	252	234
Personal femenino	37,6%	39,7%	44,4%
Personal femenino en la Gerencia	14,3%	12,5%	10,0%
Miembros femeninos de la JD		16,7%	16,7%
Tasa de rotación del personal	26,5%	19,3%	18,1%
Masculino	28%	19%	22%
Femenino	24%	19%	13%
Gerencia	0,0%	26,7%	11,1%
Oficiales de crédito	44,3%	36,9%	23,2%
Otro personal	18,1%	10,7%	16,4%
Salario mínimo/salario mín. nacional			1,1
Contratación personas discapacidad / total			2%
Empleados con evaluaciones de desempeño			100%

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo + En general, las políticas de recursos humanos se encuentran actualizadas, son completas y cubren la política salarial, beneficios, condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo y procedimientos disciplinarios o sancionatorios. Las políticas de recursos humanos están disponibles para el personal, principalmente a través del intranet del Banco.

La política de recursos humanos actual esta alineada con las leyes nacionales del trabajo. La institución no usa trabajo forzado o infantil.

- + La política de no discriminación para el personal está formalizada y cubre género, raza, religión, discapacidades, orientación sexual, entre otros. El riesgo de discriminación hacia el personal o favoritismo por género, religión, familia u otros factores es bajo.

Monitoreo del clima laboral

- + La institución realiza estudios de clima laboral 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. En el 2019 el grado de satisfacción de los empleados fue levemente menor al esperado (70/72). Cabe mencionar que la entidad también ha llevado a cabo una encuesta de expectativas de los funcionarios.

Aún no se ha implementado un sistema formal para que los empleados expresen sus preocupaciones o quejas 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 relativamente alineados con el mercado 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 específico. En el 2019, cada colaborador recibió en promedio 70,56 horas de capacitación, con una mayor concentración en los niveles operativos y mandos medios. El grado de ejecución del Plan Anual de Capacitación fue de aproximadamente el 71,43%.

- + Se realiza una evaluación formal del desempeño del personal a todos los empleados anualmente. 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. Respecto a la gestión anterior, se han implementado formalmente planes de sucesión para puestos clave de la entidad.

Capacitación	Horas de capacitación promedio
Ejecutivo	18,9
Mando medio	69,7
Operativo	69,7
Total	70,6

2.2 Protección al cliente

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

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados

- + La entidad cuenta con una buena capacidad para diseñar productos y servicios, tanto para el segmento PyME como para microcrédito. Las políticas sobre garantías de préstamos están adecuadamente formalizadas y son difundidas al personal, el registro de las garantías recibidas se efectúa de acuerdo a la normativa vigente. La entidad cuenta con un comité específico para el diseño e implementación de nuevos productos. Se considera la retroalimentación del personal comercial para la identificación de oportunidades de nuevos negocios, en base a las necesidades de los clientes.
- + El Banco efectúa el monitoreo de la tasa de deserción de clientes y la identificación de las razones de salida. 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 2019 el Banco ha efectuado una encuesta sobre el grado de satisfacción de clientes; los resultados obtenidos son menores a los esperados. Asimismo, la encuesta se enfoca en la medición de los parámetros de satisfacción, calidad y calidez utilizados por ASFI.
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 riesgo contextual de sobre-endeudamiento de los clientes es medio: el nivel de servicios financieros en las áreas de operación del Banco que son principalmente urbanas, son altos; el nivel de préstamos múltiples es intermedio y la información del buró de información crediticia y la central de información crediticia es buena.
- + 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. 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. Se ha definido un margen referencial del 80% de la utilidad neta del cliente que puede ser destinada al pago de la cuota del préstamo solicitado.
- + La calidad y cantidad de formación inicial (inducción) 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 y la central de información crediticia es muy bueno: la consulta y el reporte de datos del cliente están formalizados en la política de crédito y cubre todos los préstamos. El buró de crédito y la central de información crediticia cubren todos los proveedores financieros formales 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. La tendencia de la cartera en mora es negativa.

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, extractos, etc.

- + 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	Saldo de préstamo / INB pc
Microcrédito	17%	96	64%	58%	26.383	719%
Pyme	15%	96	9%	25%	83.131	2265%
Banco PyME de la Comunidad S.A.	17%	96	73%	83%	38.628	1052%

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

Trato justo y respetuoso + La política de cobranza describe los pasos a 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.). El Banco cuenta con una política específica para el castigo de préstamos.

- + Considerando el tamaño de la muestra de clientes visitados y el cuestionario utilizado, 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 y la central de información crediticia.

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 Banco.

- + 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: Moderado
Políticas de protección a la comunidad: Bueno
Proyectos para la comunidad: Adecuado

Índice verde

- + La estrategia ambiental es adecuada. 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. Se implementaron parámetros e indicadores para medir los objetivos y la misión pero aún queda pendiente 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.

 - El Banco actualmente no ofrece productos específicos de crédito, ahorro o seguros verdes. A futuro tiene previsto desarrollar 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 actividades productivas, etc.).
- 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 y el lavado de dinero está formalizada en las normativas internas. La institución considera en su Plan Estratégico, lineamientos de interacción del Banco con la comunidad y grupos de interés priorizados. El Banco mantiene la política de asignación de un presupuesto para el financiamiento de actividades de RSE, el monto asignado para la gestión 2019 alcanzó los Bs80,000 que fue ejecutado en un 75,9%. Las actividades principales desarrolladas en 2019 se relacionan a donaciones y programas de capacitación en la comunidad. Se han efectuado aportes a entidades sociales (asilos, hogares de niños, recolectores). 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, indicadores de ASFI RSE, 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. El presupuesto asignado a la gestión de RSE en la gestión 2019 alcanzó los Bs. 80.800 con una ejecución del 90%, monto que incluye los aportes a fines sociales y benéficos por un 37,9% del total.

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 91,9%.

En 2019, 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. En la gestión 2019, el Banco recibió una sanción pecuniaria por incumplimientos de la regulación por aprox. Bs.40.000.

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.

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Débil

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

Regiones de operación	Pobreza	Banco PyME de la Comunidad S.A.	
		Prestatarios activos	Cartera activa
Cochabamba	32,9%	49,1%	51,6%
La Paz	37,6%	29,2%	25,6%
Santa Cruz	26,1%	21,7%	22,8%
Total, Banco PyME de la Comunidad S.A.		100%	100%
Operaciones urbanas		92,9%	97,0%
Operaciones rurales		7,1%	3,0%
Total, Bolivia	34,6%	Bolivia, población	
Urbano	26,1%	69,2%	
Rural	53,9%	30,8%	

Fuente: INE 2018

- La entidad mantiene una cobertura geográfica moderada, con presencia en 3 de los nueve departamentos del país a través de una red de 3 sucursales y 9 agencias.
- + El departamento de Cochabamba tiene una importante representatividad a nivel de cartera de créditos (51,6%) y de prestatarios activos (49,1%). El alcance a departamentos con niveles de pobreza superiores al promedio nacional es moderado. Cabe indicar 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 limitada y representa un 3,0% de la cartera y un 7,1% de los prestatarios activos.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Débil

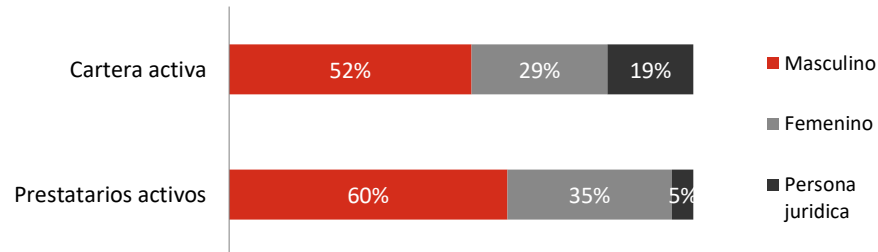
Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Adecuado

Banco PyME de la Comunidad S.A.	ene.-17	ene.-18	ene.-19
	dic.-17	dic.-18	dic.-19
Prestatarios activos	4.156	3.759	3.344
Ahorristas activos	16.069	17.946	19.858
Cartera bruta, USD	135.391.739	135.563.216	129.170.762
Ahorro total, USD	119.351.819	128.587.702	112.732.498
Sucursales	3	3	3
Crecimiento en cartera activa	5%	0%	-5%
Crecimiento en prestatarios activos	3%	-10%	-11%

- La amplitud del alcance medida como el comparativo del número de prestatarios respecto del promedio regional, es limitada.
- El número de prestatarios es moderado comparado con la competencia en el país.
- El crecimiento promedio de prestatarios en los últimos 3 años fue negativo (-6%), comparado con el promedio de entidades similares (nacional y de la misma escala). Respecto a la gestión anterior, el número de prestatarios ha decrecido en aproximadamente 11%.
- El crecimiento promedio de los prestatarios en los últimos 3 años muestra una tendencia negativa.

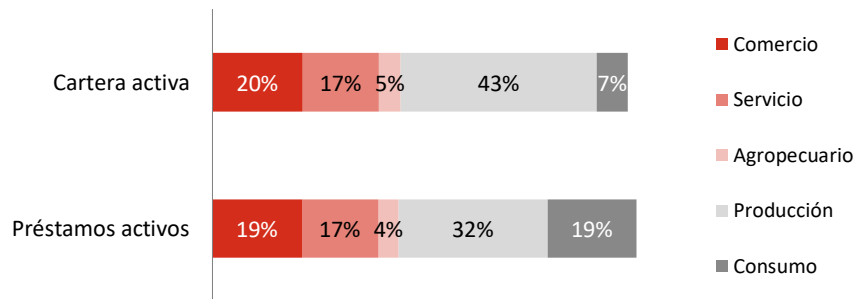
Vulnerabilidad social y perfil de hogares El alcance a clientela en condiciones de vulnerabilidad social es limitado. Cabe indicar que en los objetivos sociales de la institución, no se especifica el alcance a hogares vulnerables. La entidad no presenta un enfoque particular por género de los prestatarios, sin embargo, un 35,0% de la clientela corresponde a mujeres denotando un alcance moderado a este grupo de la población.

dic.-19 Género

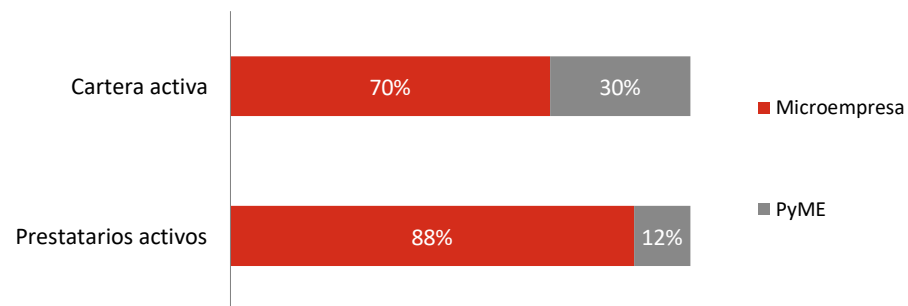


Actividades financiadas y cartera regulada + La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena: un 47,4% de la cartera bruta de préstamos se encuentra en el sector productivo que aplica tasas de interés reguladas. El microcrédito es el producto crediticio más representativo de la entidad y llega a más de 2.800 clientes representando un 88,0% del total de prestatarios.

dic.-19 Sectores financiados



dic.-19 Destino de los créditos productivos



Pobreza económica + El alcance a clientes en condiciones de pobreza es bastante bajo, manteniendo un índice de pobreza en los prestatarios menor del promedio nacional. La misión y los objetivos de la entidad no tienen un enfoque particular a población en pobreza. De acuerdo a la medición del PPI efectuada por el Banco en 2019 para sus clientes de microcrédito, se estima que aproximadamente el 11,9% de los clientes se encontrarían por debajo de la línea nacional de pobreza.

Vivienda y activos + Analizando las garantías de los créditos, se evidencia que un 38,7% del total de prestatarios activos tiene respaldos hipotecarios, indicando que probablemente ellos son los propietarios de los bienes.

dic.-19 Metodología de crédito



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 muy limitado hacia la población financieramente excluida. Cabe indicar que el alcance a la población financieramente excluida no está dentro de los objetivos sociales de la institución.

Tamaño del préstamo y del ahorro + El saldo promedio de préstamo por cliente sobre PIB pc supera el 1000%, lo cual confirma un alcance a las pequeñas y medianas empresas.

Tamaño del préstamo	dic.-17	dic.-18	dic.-19
Saldo promedio de préstamo, USD	32.577	36.064	38.628
Préstamo otorgado promedio, USD	30.173	35.563	36.122
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	74.394	87.682	89.060
Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹			6,9%

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	41.323	1125,7%	-10,6%
Vivienda de Interés Social	18.981	517,0%	-4,0%
Vivienda sin Garantía	7.482	203,8%	152,9%
Microcrédito	26.383	719%	-4,6%
Pyme	83.131	2265%	-5,2%
Consumo	10.175	277%	28,0%
Empresarial	158.978	4331%	-71,6%
Total	38.628	1052%	-5%

¹ Por prestatario. ² Último periodo.

+ El saldo promedio de ahorro respecto al PIB per cápita se encuentra entre 150% y 250%, lo cual indica un alcance a un segmento de nivel medio alto.

Tamaño del ahorro	Saldo ahorro promedio, USD	Saldo ahorro promedio /INBpc	Número de ahorristas activos	Monto de ahorro
Cajas de Ahorro	1.214	33%	98%	22%
Depósitos a Plazo	317.788	8657%	1%	76%
Cuentas Corrientes	8.723	238%	1%	2%
Total	5.677	155%	100%	100%

4. Calidad de los servicios

4.1 Variedad de los servicios

Variedad de los tipos de servicios: Bueno

Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes: Bueno

Variedad de los tipos de servicios:

- + La variedad de los tipos de servicios ofrecidos es buena: los servicios crediticios, los ahorros, los seguros y otros servicios financieros son ofrecidos a los clientes.
- + 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:

- + Los productos y servicios ofrecidos se adaptan bien a la necesidad de los clientes de invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar. Los clientes tienen varias opciones para cubrir las necesidades financieras de su hogar y de su empresa, como préstamos con características apropiadas para financiar capital de trabajo, capital de operaciones, activo fijo, consumo, etc. Se encuentra en proceso de implementación cuatro productos con enfoque social orientados a adultos mayores, jóvenes emprendedores, personas en situación de pobreza y personas con capacidades diferentes.
- + 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: Adecuado

Adecuación de otros servicios financieros: Bueno

Accesibilidad: sistema de distribución de los servicios, tiempo, procedimiento y garantía

- + 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 por internet, tarjetas de débito y crédito, puntos de atención, etc.). El reporte sobre el índice global de satisfacción incluye algunos factores con menor índice de satisfacción, por ejemplo: requisitos excesivos, productos que no se adecúan a preferencias y necesidades, los funcionarios no proporcionan información clara y alternativas de otros productos o servicios.
- La red de distribución de servicios es limitada, siendo que el Banco cuenta con 3 sucursales, 14 agencias con una concentración 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 el 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. El estudio de satisfacción de los clientes muestra una disminución del índice de satisfacción global de los clientes de la entidad respecto a la gestión anterior (2%). Si bien la encuesta no considera una variable específica respecto al procedimiento de desembolso, se identifica como una de las principales expectativas del cliente que el servicio sea rápido y eficiente.

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

- + Los diferentes plazos de préstamo disponibles están bien adaptados a las necesidades financieras principales de los segmentos de la población meta. El estudio de satisfacción del cliente realizado por la institución no incluye específicamente el grado de satisfacción de los clientes con el plazo del crédito, sin embargo, se identifica como una expectativa que los empleados del Banco expliquen de manera clara las características de las operaciones.

La frecuencia de los plazos de pagos está 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 frecuencia de pago. El estudio de satisfacción del cliente no incluye 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. El estudio de satisfacción del cliente realizado por la institución no incluye el grado de satisfacción de los clientes con el monto del préstamo.

El servicio al cliente es adecuado: la satisfacción del cliente es adecuada en lo que respecta a las relaciones con el personal de campo, aunque el estudio de satisfacción de clientes identifica oportunidades de mejora.

Tasa de deserción de clientes

La tasa de deserción a nivel institucional es monitoreada con frecuencia mensual. Se ha implementado un análisis específico de la tendencia de la tasa de deserción y de retención de clientes; sin embargo, aún no se analiza la concentración de deserción 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 por encima de los grupos de pares.

- + Las razones de deserción de clientes son monitoreadas formalmente cada año en todos los clientes de manera individual, posteriormente el análisis es consolidado para identificar las razones principales de la deserción de clientes. Los principales motivos de salida son: Cancelación total última cuota, compra de deuda con mejores condiciones financieras (tasa de interés), cancelación de crédito (cliente en mora), pago anticipado originado por la venta de activos, cancelación total (sin posibilidad a refinanciamiento), crédito en ejecución, entre otros.

Deserción de clientes	ene.-17	ene.-18	ene.-19
	dic.-17	dic.-18	dic.-19
Tasa de deserción de clientes	32%	28%	34%

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 como el 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 MFR (autorizada).



Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por la Calificación RSE

Implementación

1 Definir y Monitorear Metas Sociales

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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 Moderado
- 3 Transparencia Moderado
- 4 Precios responsables Intermedio
- 5 Trato justo y respetuoso Intermedio
- 6 Privacidad de los datos de los clientes Moderado
- 7 Mecanismos para resolver quejas Intermedio

Anexo 2 – Indicadores sociales

RESULTADOS RSE	dic.-19
Personal femenino	44,4%
Personal femenino en la Gerencia	10,0%
Tasa de rotación del personal ¹	18,1%
Rendimiento de la cartera	11%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	16,6%
Índice de transparencia promedio	96
Tasa de gastos operativos	8%
CeR30	9,4%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	-22,5%
Retorno sobre activo (ROA)	-1,7%
ALCANCE	
Clientes activos	20.429
Prestatarios activos	3.344
Ahorristas activos	19.858
Crecimiento en prestatarios activos	-11%
Crecimiento en cartera activa	-5%
Metodología individual, cartera activa	100%
Metodología individual, préstamos	100%
Cobertura urbana, cartera activa	97%
Cobertura urbana, clientes	93%
Cobertura rural, cartera activa	3%
Cobertura rural, clientes	7%
Agropecuario, cartera activa	5%
Agropecuario, préstamos	4%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	84%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	73%
Cartera productiva destinada a las microempresas	70%
Préstamos productivos destinados a las microempresas	88%
Cartera productiva destinada a las PyMEs	30%
Préstamos productivos destinados a las PyMEs	12%
Cientas mujeres, cartera activa	29%
Cientas mujeres	35%
Saldo promedio de préstamo, USD	38.628
Saldo promedio de préstamo / INB pc	1052%
Préstamo otorgado promedio, USD ²	36.122
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	89.060
Saldo del ahorro promedio, USD	5.677
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	34%

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
Destino principal de los créditos	Vivienda	Vivienda	Vivienda	Microempresa	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 min. de interés anual	722,0%	550,0%	1500,0%	600,0%	590,0%
Tasa máx. de interés anual	1900,0%	1388,0%	1718,0%	2794,0%	2400,0%
Comisiones iniciales (% o monto)	0	0	0	0	0
Monto mínimo, USD	3.222	7.886	3.542	1.020	2.187
Monto máximo, USD	309.891	92.000	14.577	500.000	1.028.449
Plazo min. (meses)	12	120	24	3	1
Plazo máx. (meses)	300	300	60	266	242
Frecuencia de pago					
Período de gracia					
Garantía	-Hipoteca	-Hipoteca	-Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal)	-Hipoteca -Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro) - Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) - Sin garantía -Otra garantía	-Hipoteca -Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro) -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) - Sin garantía -Otra garantía
Ahorro obligatorio	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Productos de crédito, USD /2	Consumo	Empresarial
Destino principal de los créditos	mensual	mensual - al vencimiento
Metodología de crédito	Individual	Individual
Moneda	Bs. / USD.	Bs. / USD.
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	500,0%	599,0%
Tasa máx. de interés anual	2514,0%	1518,0%
Comisiones iniciales (% o monto)	0	0
Monto mínimo, USD	262	99.125
Monto máximo, USD	845.481	300.000
Plazo min. (meses)	3	8
Plazo máx. (meses)	242	36
Período de gracia		
Garantía	-Hipoteca -Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro) - Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Deducción salarial -Personal (ej. garante, garantía grupal) - Sin garantía -Otra garantía	-Hipoteca -Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro) - Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) - Sin garantía -Otra garantía
Ahorro obligatorio	No Aplica	No Aplica

Productos de ahorro, USD /1	Cajas de Ahorro	Depósitos a Plazo	Cuentas Corrientes
Moneda	Bs. / USD.	Bs. / USD.	Bs. / USD.
Tasa min. de interés anual	0,1%	0,1%	0,0%
Tasa máx. de interés anual	4,0%	6,3%	0,1%
Monto mínimo aceptado, USD	15	51	15
Plazo (meses)	no aplica	75,85847597	no aplica
Frecuencia de pago del interés	mensual	mensual - al vencimiento	mensual
Penalidad por retiro anticipado	no aplica	no aplica	no aplica

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 (prestatarios)	Núm. prestatarios activos (clientes) / Núm. personal total
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	Número de prestatarios 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
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 int. y comisiones de pasivos financieros / pasivos financieros
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
Índice de transparencia promedio	(Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100 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 préstamos activos (fin de periodo)
Préstamo otorgado promedio	Monto otorgado durante el periodo / Número de préstamos otorgados durante el periodo
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 en su gran mayoría alineados con la planificación.
^s BB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría 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.mf-rating.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. MFR 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	%	5,6%	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)	%	0,2%	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	1,1	Ver 2.1
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	91,9	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	%	2,0%	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	#	59	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	#	Ver 2.1	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	Bs 30.562	Ver 2.3
Procedimientos con aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	n/a	5	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	4	Ver 4.1
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	#	19	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	#	4.000	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	1	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	1	Ver 2.3
Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.			