

La Promotora - EFV, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ⁵ BB

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



Comité Calificación may.-21 Cal. anterior: CADEXCO (87,8/100 puntos), 2020

Copyright © 2021 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN Buenas prácticas del gobierno corporativo para el cumplimiento de la misión social. La estrategia incluye objetivos sociales específicos. Oportunidad de mejora en la capacidad del Directorio para el monitoreo de los lineamientos sociales de la estrategia. Oportunidad de mejora en la alineación de la gestión de talento humano con la misión social.

RESULTADOS RSE Adecuado monitoreo de RSE cumpliendo con los requerimientos normativos. La protección del cliente se basa en una buena capacidad de diseñar productos, políticas de crédito que mitigan el riesgo de sobre-endeudamiento, buenos niveles de transparencia y adecuados precios responsables. Buenos procedimientos para la resolución de quejas y reclamos. Buenos procesos de gestión de talento humano. Niveles de rotación del personal adecuados y en línea con el benchmark nacional. Buenos proyectos de RSE ante la comunidad y otras partes interesadas.

ALCANCE La amplitud de alcance geográfico es moderada. Si bien la entidad no tiene un enfoque a población vulnerable, su cliente meta considera personas con ingresos medios y bajos. La entidad no tiene un enfoque específico hacia la inclusión financiera.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS Los servicios financieros se basan en su forma jurídica y consideran las características de la población meta. Adecuados niveles de accesibilidad y condiciones flexibles. Espacios de mejora para la medición de la satisfacción de los clientes. Adecuada oferta de otros servicios financieros. Monitoreo sistemático de la tasa de deserción del personal.

Datos institucionales		dic.-20	Indicadores sociales		dic.-20
Prestatarios activos		3.107	Cobertura rural, préstamos		10%
Ahorristas activos		34.438	Clientas mujeres		40%
Cartera bruta, USD		113.872.841	Personal femenino		48%
Ahorro total, USD		106.029.683	Personal femenino en la Gerencia		20%
Sucursales		3	Préstamo otorgado promedio, USD		49.129
Personal total		145	Cartera actividades generadoras de ingresos		4%
Forma legal		Inst. Fin. no Banc.	Cartera productiva en microempresa		69%
		Entidad Financiera de Vivienda	Saldo promedio de préstamo / INB pc		1041%
Inicio	1967	Red EFVs	Saldo del ahorro promedio, USD		3.079
Área		Urbano	Tasa de deserción de clientes		-7%
Metod. de crédito		Individual	CeR30		2,4%
Serv. financieros		Crédito, ahorro, seguro, pago	Tasa de rotación del personal		21%
Serv. no financieros		Ninguno	Tasa de interés anual promedio (TIA)		7%
Cobertura		4 Departamentos	Índice de transparencia promedio		94
			Crecimiento en prestatarios activos		-7%

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

La Promotora - EFV

Av. Heroínas No. 111 esq. España

Cochabamba - Bolivia

+ 591 44222741

www.lapromotora.com.bo

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Moderado	<p>La misión es general e incluye un impacto en la calidad de vida de los clientes. La misión es concisa y refleja adecuadamente las intenciones de la institución para con sus clientes.</p> <p>+ En desarrollo el planteamiento de indicadores para la medición del cumplimiento de la misión de la entidad.</p>
	Gobernabilidad social	Adecuado	<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 conformado con el equipo gerencial.</p> <p>- Oportunidad de mejora en la capacidad del Directorio para el monitoreo sistemático de los lineamientos sociales de la estrategia.</p>
	Estrategia social	Moderado	<p>Se han definido 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 de La Promotora EFV se encuentra alineada a la población meta establecida en la misión.</p>
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Adecuado	<p>Viabilidad del crecimiento y rentabilidad moderada en la gestión 2020 debido a las complicaciones generadas por la pandemia COVID-19.</p> <p>+ Buena alineación del Directorio con el enfoque financiero y social de la entidad. No se evidencia un potencial riesgo de desvío de misión.</p> <p>+ Ver protección al cliente para precios responsables.</p> <p>+ Remuneración transparente de niveles gerenciales y alineada con la misión de la entidad.</p>
	Monitoreo RSE e informes	Adecuado	<p>Adecuado monitoreo del cliente meta y del cambio esperado. Espacios de mejora para una medición de cambio en la vida de los clientes. No cuenta con una medición específica del nivel de pobreza de los clientes.</p> <p>+ Adecuado reporte de RSE generados de manera periódica cumpliendo con los requerimientos normativos.</p>
	Alineación de RRHH con la planificación	Adecuado	<p>+ Los procesos de inducción y capacitación incluyen una explicación sobre misión, visión, valores y objetivos sociales.</p> <p>- Espacios de mejora para que la evaluación del desempeño del personal considere aspectos relacionados a la misión institucional y objetivos estratégicos sociales.</p>

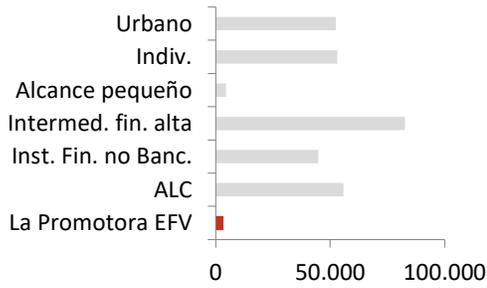
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgamiento de los productos	Adecuado	Buena capacidad de desarrollo de productos y servicios. La + tasa de deserción y razones de salida de clientes son analizadas. La entidad no adopta técnicas de venta agresivas.
	Prevención del sobre endeudamiento	Bueno	+ Se percibe un riesgo medio de sobre-endeudamiento en áreas urbanas del país, mitigado por la central de riesgos y burós de información crediticia. Buena metodología de evaluación de capacidad de pago de + los clientes complementada por la consulta periódica de 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 con tendencia creciente.
	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 los procesos de comunicación con 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 en línea con el benchmark nacional. + Buenos procesos de gestión de talento humano formalizados y en proceso de actualización. + Condiciones laborales adecuadas a la normativa vigente. Procesos de capacitación y evaluación formalizados. Se ha determinado un plan de sucesión de puestos clave a nivel de puestos de trabajo.
	Índice verde	Adecuado	+ No se han implementado productos verdes. Oportunidad de mejora en la gestión de riesgos medioambientales.
Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Bueno	+ Plan de RSE formalizado y grupos de interés priorizados. Adecuada ejecución de proyectos de RSE.	

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Débil	Moderada amplitud de alcance a nivel local y regional. - Diversificación geográfica en proceso. Tendencia decreciente del número de clientes. - Presencia en 4 departamentos del país con mayor concentración en el departamento de Cochabamba.
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Bueno	+ Concentración de clientes en el departamento de Cochabamba, que presenta indicadores de pobreza levemente superiores 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	+ Numero limitado de clientes en situación de vulnerabilidad. + Adecuado alcance a clientes mujeres. + 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	+ La entidad no tiene un enfoque específico a población en condiciones de pobreza, sin embargo, el cliente meta de La Promotora EFV implícitamente considera a personas con ingresos medios y bajos. + La entidad no tiene enfoque específico hacia la inclusión financiera. + Crédito promedio desembolsado y saldos promedio en cuentas de ahorro alineados a las características de los clientes meta.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Bueno	+ Adecuada variedad de servicios financieros, incluyendo servicios de crédito, cuentas de ahorro, DPFs, pagos y seguros. + Oferta de préstamos en línea con su forma jurídica.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Adecuado	+ No se evidencian barreras significativas de acceso a los servicios ofertados por La Promotora EFV. + Buena accesibilidad al crédito y tiempos de desembolso competitivos. Red de distribución moderada.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ Productos de crédito con planes de pago adecuados a las necesidades y características de la población meta. + Por implementar un sistema de medición de la satisfacción de clientes.
	Tasa de deserción de clientes	Moderado	- Tasa de deserción de clientes en niveles aceptables y con un monitoreo moderado en proceso de fortalecimiento con la implementación de Business Intelligence.
	Calidad de los otros servicios financieros	Adecuado	+ Calidad adecuada de los servicios de ahorro y en proceso de fortalecimiento.
	Calidad de los servicios no financieros	Adecuado	+ Campañas de apoyo a la comunidad implementadas en 2020 y adecuadamente comunicadas a través del sitio web institucional.

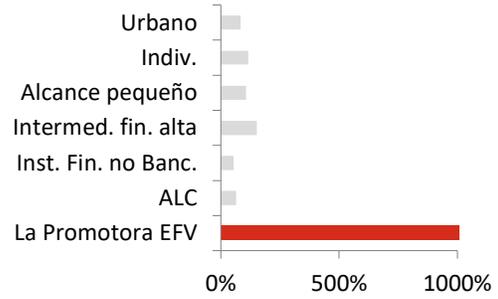
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

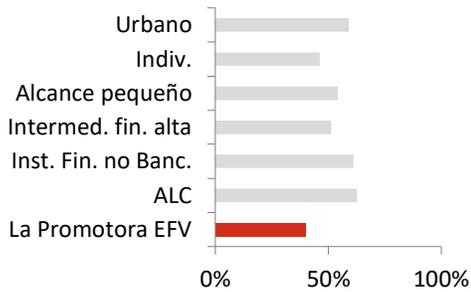
Prestatarios activos



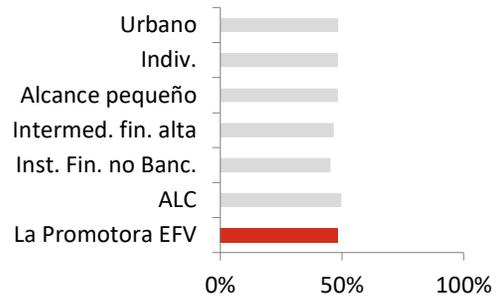
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



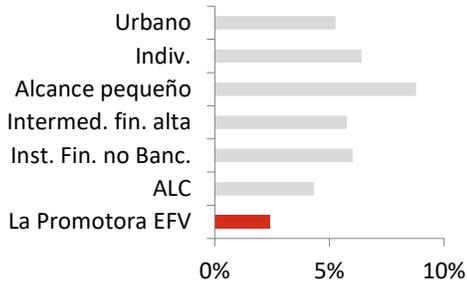
Cientas mujeres



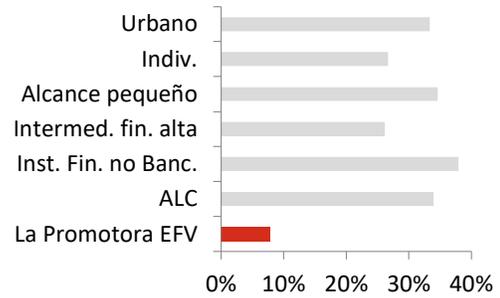
Personal femenino



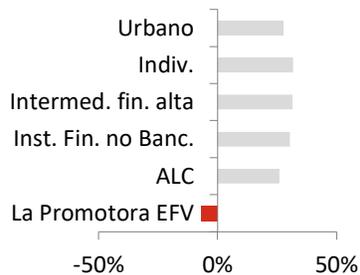
CeR30



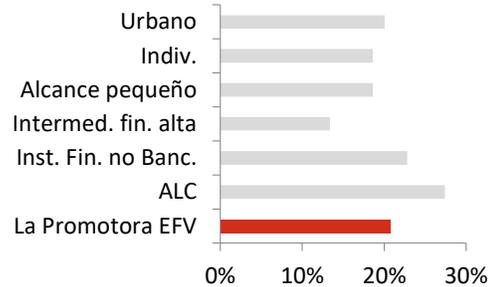
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



Tasa de rotación del personal



Base de datos MFR, hasta 2020. ALC: América Latina y Caribe.

Contexto

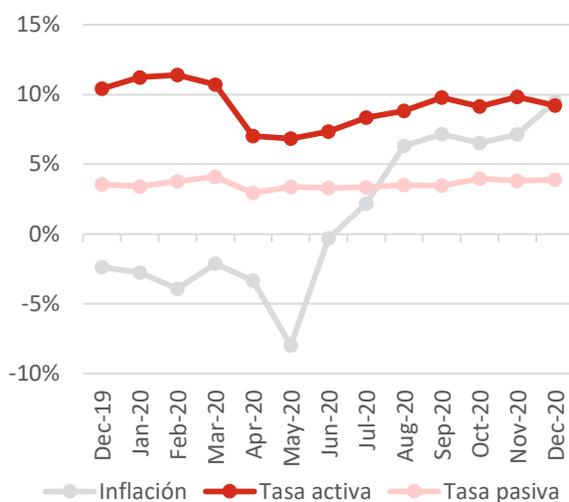
Riesgo Soberano ¹	dic.-17	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Fitch Ratings	BB- (Estable)	BB- (Estable)	B+ (Negativo)	B (Estable)
Moody's	Ba3 (Estable)	Ba3 (Estable)	Ba3 (Bajo Rev.)	B2 (Estable)
Standard & Poor's	BB (Negativo)	BB- (Estable)	BB- (Negativo)	B+ (Estable)

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

Indicadores Macroeconómicos	dic.-17	dic.-18	dic.-19	dic.-20
PIB per cápita (moneda local)	23.156	24.521	24.545	24.891
Tipo de cambio moneda local/dólar	6,86	6,86	6,86	6,86
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	3.090	3.370	3.520	nd
Crecimiento del PIB (% anual)	4,20%	4,22%	2,2%	-7,7%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-4,99%	-4,94%	-3,30%	-2,50%

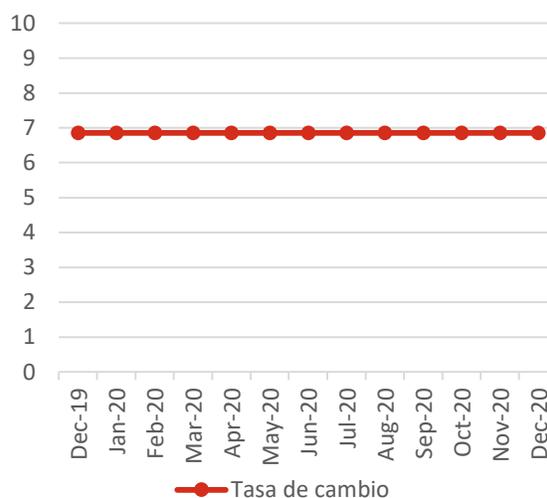
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	11.677.406	INE	2020
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,72	PNUD	2019
- Nivel	alto	PNUD	2019
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	37,2%	INE	2019
Tasa de pobreza a \$3,20 por día	10,6%	Banco Mundial	2018
Tasa de pobreza a \$5,50 por día	4,5%	Banco Mundial	2018
Población que no terminó la primaria	5,2%	Banco Mundial	2018
Entorno para la inclusión financiera ²	0,58	Economic Intelligence Unit	2020
- Ranking del país	21/55	Economic Intelligence Unit	2020
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: Moderado
Gobernabilidad social: Adecuado
Estrategia social: Moderado

MISIÓN

"Otorgar seguridad para mejorar la calidad de vida."

Misión social - La misión es general e incluye un impacto en la calidad de vida de los clientes. Existen espacios de mejora para la definición del cliente meta y se encuentra en desarrollo el planteamiento de indicadores para la estimación del cambio/impacto esperado.

Objetivos Sociales

Palabras clave en la misión

Alcanzar el cliente meta	No mencionado de manera explícita
Satisfacer sus necesidades	Otorgar seguridad
Crear cambios	Mejorar la calidad de vida

La misión institucional ha sido reformulada en la gestión 2019 durante la formulación del Plan Estratégico de La Promotora. La nueva misión es concisa y refleja adecuadamente las intenciones de la institución para con sus clientes, aspecto que es compartido entre el gobierno corporativo y el nivel gerencial.

Gobernabilidad buenas practicas + Los miembros del Directorio brindan lineamientos para que el equipo gerencial defina 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 adecuado, 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. La implementación del código es adecuada. No se registran evidencias de riesgos de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial.

Gobernabilidad social + El Directorio posee un adecuado conocimiento en asuntos económicos, aunque no cuentan con una formación especializada en asuntos sociales o ambientales; sin embargo, reciben capacitaciones sobre estos temas. El comité de RSE está conformado por 8 miembros del equipo gerencial. Si bien no contempla la participación de un miembro del Directorio, las decisiones tomadas en el Comité son informadas al Directorio.

El Directorio recibe información relevante 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 2020 los miembros del Directorio han tenido conocimiento de las actividades desarrolladas en relación a RSE.

En 2018 la entidad afrontó un proceso de fusión por absorción con otras 3 EFVs del país y el desarrollo de las actividades en miras de una consolidación durante 2019. Además, durante 2020 tuvo que superar los retos por el impacto de la pandemia COVID-19. Los cambios y adecuaciones en los últimos años en la gestión de La Promotora, incluyendo la definición de la misión institucional, se perciben como positivos y no se evidencia un potencial riesgo de desvío de la misión en el corto plazo.

Estrategia social

- La orientación estratégica de La Promotora se basa en valores y principios éticos de calidad de vida laboral, apoyo a la comunidad, protección del medio ambiente y marketing responsable. El Programa de RSE 2020 se basó en dos pilares: i. actividades de cumplimiento normativo, y ii. planes de acción con actividades propias de la Gestión RSE (con enfoque a medio ambiente y salud). 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.

1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero

Crecimiento responsable: Adecuado
Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Adecuado
Precios responsables: Bueno
Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque: Bueno

Crecimiento responsable

- + Los niveles de crecimiento son monitoreados frecuentemente, tanto a nivel consolidado como por cada sucursal y agencia de la entidad; asimismo, se evalúa el grado de cumplimiento de las metas de crecimiento establecidas.
- + Se evidencia una alta saturación de mercado (demanda y penetración de la competencia) donde opera La Promotora EFV. A nivel de sector (EFVs) la competencia es limitada debido a que existen 3 EFVs a nivel nacional, sin embargo, el departamento de Cochabamba, que constituye el principal mercado de la entidad, tiene un alto nivel de competencia. En particular, las Cooperativas son competidores directos de La Promotora EFV. La evaluación de la saturación de mercado se actualiza periódicamente.
- + La viabilidad del crecimiento en los últimos 3 años ha sido moderada, considerando el alto nivel de competencia, la capacidad interna de la entidad, y la coyuntura externa (contexto nacional e impacto de la pandemia COVID-19). La reversión de las utilidades de la gestión 2020 para aumentar las provisiones voluntarias, también incidió en los menores niveles de rentabilidad, sin embargo, es una medida prudencial definida por La Promotora EFV ante un potencial deterioro de la cartera de créditos.

Desempeño financiero	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Crecimiento en prestatarios activos	0,0%	-4,8%	-6,9%
Crecimiento en cartera activa	29,9%	2,9%	-3,7%
Crecimiento en número de empleados	105,6%	-2,7%	0,7%
Crecimiento en número de sucursales	0,0%	200,0%	0,0%
Cartera en riesgo (>30)	2,6%	2,2%	2,4%
Tasa de cartera castigada	0,7%	0,5%	0,3%
Cartera reestructurada	2%	2%	1,9%
Tasa de riesgo de crédito	5%	5%	4,6%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	1,1%	2,4%	0,4%
Retorno sobre activo (ROA)	0,1%	0,3%	0,04%
Autosuf. Operativa (OSS)	102,6%	103,8%	100,8%
Cartera sobre activo total	76%	80%	76%
Capital sobre activo total	11%	11%	11%
Razón deuda-capital	8,5	8,1	8,2
Productividad personal (prestatarios)	24	23	21
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	319	128	129
Tasa de gastos operativos	3,9%	4,7%	4,8%
Tasa de gastos financieros	3,3%	3,5%	3,3%
Tasa de gastos de provisión	0,3%	0,3%	0,7%
Rendimiento de cartera	6,6%	7,8%	7,9%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	122%	142%	150%
Remuneración Gerencia/personal campo			3,3
Remuneración más alta/rem. promedio			400,0%
Aumento rem. más alta/aumento prom.			0,0%

Fuente: La Promotora EFV.

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

+ Los niveles de rentabilidad han sido adecuados permitiendo la viabilidad institucional en gestiones anteriores, sin embargo, el impacto de la pandemia en 2020 ha afectado a los indicadores para el último periodo de análisis ubicándolos en niveles limitados e inferiores al benchmark sectorial.

El Directorio, electo por la Asamblea de socios de La Promotora EFV, presenta un alto nivel de alineación con la misión social y compromiso para el cumplimiento de las expectativas sociales. No se evidencia un riesgo de desvío de misión relacionado con la Gobernabilidad 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.

De manera general, la orientación al doble enfoque (financiero y social) es adecuada. Existen espacios de mejora en cuanto a la capacidad para generar resultados, sin embargo, las proyecciones financieras son positivas y se prevé su cumplimiento a medida que se genere la reactivación económica por el impacto de la pandemia COVID-19.

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 4 veces.

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

Cliente meta + La entidad tiene identificado el cliente meta en función de su base histórica de clientes, siendo gran parte de ellos clientes fidelizados con una larga trayectoria. Con la implementación del proyecto *Banca Familia* la entidad prevé ampliar el portafolio de clientes con características diversas. La misión no define explícitamente al cliente meta, sin embargo, la planificación y los objetivos hacen referencia al cliente objetivo de la entidad. La Promotora mantiene datos generales relevantes de los clientes los cuales son capturados en el sistema de información, los cuales son recopilados 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, edad, género, nivel educativo, entre otros; el grado de confiabilidad de los mencionados datos es medio-alto.

La entidad no cuenta con una medición específica sobre el nivel de pobreza de los clientes como por ejemplo el Poverty Probability Index (PPI).

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

Cambio - Siendo el principal objetivo de La Promotora brindar servicios de intermediación financiera con especialización al acceso a vivienda, compra de terrenos o refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas, se percibe un alto impacto en referencia al cambio en la vida de los clientes, sin embargo, no se ha diseñado un sistema específico para el monitoreo del impacto. El sistema proporciona una aproximación general basada en la información financiera y no una medida precisa del cambio en la vida de los clientes.

Reporte y fiabilidad de la información La calidad y la fiabilidad de la información recopilada actualmente sobre el perfil de los clientes 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 a nivel social, no se han definido todavía. La recopilación de datos de los clientes se realiza en la etapa inicial de análisis crediticio por el personal de Negocios. El área de auditoría interna con el apoyo de los responsables de control interno realiza controles generales sobre los datos recopilados, aunque no se efectúa un control sistemático sobre datos sociales específicos para que sean capturados en el sistema de información.

+ La información sobre el desempeño RSE es reportada de manera transparente y guarda consistencia con los requerimientos normativos. Además, la entidad elabora el informe de RSE y su memoria institucional, documentos que recopilan las campañas y proyectos relacionados con el apoyo a la comunidad.

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, visión, los valores, y los objetivos sociales. La frecuencia y cobertura de la capacitación para el desempeño de RSE es apropiada considerando la red de agencias y la rotación del personal.

Alineación de la evaluación e incentivo del personal

- Se evidencian espacios de mejora en cuanto a la evaluación del personal y su alineación con la misión. La estructura de la evaluación se basa en objetivos y metas de gestión financiera con oportunidades de mejora para la medición de 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 mantiene un esquema de incentivos para el personal del área de Negocios basado en captaciones, colocaciones y venta de seguros. Debido al impacto de la pandemia COVID-19, las metas de colocación de créditos se encuentran suspendidas, dando mayor énfasis a las demás.

2. Resultados RSE

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

Equidad entre el personal + El equilibrio de género es adecuado. El personal femenino representa el 48% del personal total; sin embargo, se evidencia espacios de mejora a nivel de Directorio y nivel gerencial, donde el género femenino representa un 17% y 20%, respectivamente. La entidad ha contratado personas con discapacidad o capacidades diferentes, actualmente el 3% del personal de la entidad 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
Beni	M	23%	26%	0%	49%	60%	20%	0%	80%	17%	33%	0%	50%
	F	17%	34%	0%	51%	20%	0%	0%	20%	17%	33%	0%	50%
Cochabamba	M	15%	38%	4%	57%	28%	23%	0%	51%	23%	15%	0%	38%
	F	23%	20%	0%	43%	47%	2%	0%	49%	62%	0%	0%	62%
Pando	M	25%	25%	0%	50%	100%	0%	0%	100%	20%	40%	0%	60%
	F	17%	25%	8%	50%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	40%
Potosí	M	15%	25%	0%	40%	0%	0%	0%	0%	17%	50%	0%	67%
	F	45%	15%	0%	60%	100%	0%	0%	100%	17%	17%	0%	34%
Total		180%	208%	12%	400%	355%	45%	0%	400%	193%	208%	0%	400%
Junta directiva		< 34	34-54	> 54	Tot								
	M	0%	83%	0%	83%								
	F	0%	17%	0%	17%								
Total		0%	100%	0%	100%								

Rotación del personal + La tasa de rotación del personal se encuentra en línea con el benchmark nacional.
 El indicador presenta una reducción en la gestión 2020 debido a que el gobierno emitió regulaciones para la protección a los trabajadores en los meses más complejos de la pandemia. La concentración de la rotación se mantiene principalmente a nivel de oficiales de crédito.
 Recursos Humanos calcula la tasa de rotación del personal y monitorea su nivel por periodos.

Personal	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Personal total	148	144	145
Personal femenino	44,6%	45,8%	48,3%
Personal femenino en la Gerencia	20,0%	20,0%	20,0%
Miembros femeninos de la JD	nd	nd	16,7%
Tasa de rotación del personal	15,5%	32,9%	20,8%
Gerencia	0,0%	0,0%	0,0%
Oficiales de crédito	141,7%	259,5%	120,0%
Otro personal	0,0%	0,0%	0,0%
Salario mínimo/salario mín. nacional			1,0
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 han sido actualizadas al final de la gestión 2020 y abarcan las principales temáticas relacionadas con temas administrativos, política salarial, evaluación de desempeño y reclutamiento. Además, existen políticas respecto de la seguridad en el trabajo, procedimientos disciplinarios o sancionatorios, y debido al contexto en relación a la pandemia, se ha desarrollado el protocolo COVID. Las políticas están disponibles para el personal, principalmente a través del intranet de la entidad, mientras que, los manuales de recursos humanos se encuentran en proceso de actualización en coordinación con la Responsable de RSE quien está a su vez desarrollando mejoras y actualizaciones en la Gestión Documental integral de La Promotora EFV. Cabe indicar que, debido a las complicaciones generadas por la pandemia, la entidad implementó los programas de Teletrabajo y Bike to Work para precautelar la salud de los colaboradores en los meses más complejos del periodo de cuarentena rígida y parcial impulsada por el gobierno.

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 dentro de las políticas generales de RSE siendo expuesta en el respectivo informe, 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. En 2020 la entidad realizó la capacitación virtual de "Lucha de racismo y toda forma de discriminación".

Monitoreo del clima laboral

- En 2017 se realizó el último estudio de clima laboral con apoyo de un consultor externo, con los resultados obtenidos se decidió impulsar un programa de reforzamiento de la cultura organizacional 2018 determinando que muchos colaboradores de La Promotora se habían mantenido por varios años, sin embargo, no tenían una formación en gestión estratégica necesaria para los cargos gerenciales aspecto que ha sido reforzado desde el proceso de fusión. No se han realizado estudios de clima laboral recientes y existen espacios para la realización de análisis periódicos de satisfacción del personal para capturar retroalimentación general en aspectos como la carga de trabajo, capacitaciones, comunicación, participación y liderazgo de parte de sus superiores.

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 según un plan formal de capacitación y un presupuesto específico. En el 2020, cada colaborador recibió en promedio 32 horas de capacitación. De manera general, se evidencia una adecuada ejecución del Plan Anual de Capacitación.

+ Se realiza una evaluación formal del desempeño del personal a todos los empleados anualmente. Quedan espacios de mejora para la formalización de planes individuales de carrera para la mayoría de los puestos de trabajo. La entidad cuenta con planes de sucesión en función de cargos laborales, quedando por formalizar el plan con la designación de personas específicas que suplirían principalmente los puestos clave de la entidad.

Capacitación	Horas de capacitación promedio
Ejecutivo	33,3
Mando medio	37,6
Operativo	25,6
Total (promedio)	32,2

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Adecuado
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 adecuada oferta de productos y servicios de acuerdo a las necesidades del cliente meta y en línea con su forma jurídica (EFV). El crédito hipotecario de vivienda es el producto crediticio más representativo de la cartera bruta (78,8%). Adicionalmente, la entidad oferta productos de consumo, micro y PYME en menor proporción. El diseño e implementación de nuevos productos es evaluado en la Gerencia de Negocios, y en particular en el área de Marketing, en la cual se evalúan los aspectos relativos a la experiencia del cliente. Además la entidad considera la retroalimentación del equipo gerencial para la identificación de oportunidades de nuevos negocios.
- + Los canales de retroalimentación de los clientes son adecuados. Existen espacios de mejora para el monitoreo sistemático sobre el grado de satisfacción de clientes. Actualmente, se aplica una encuesta que se enfoca en la medición de los parámetros de satisfacción, calidad y calidez utilizados por ASFI.
La entidad 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-bajo: el nivel de servicios financieros en las áreas de operación de La Promotora EFV que son principalmente urbanas, son altos y la información del buró de de información crediticia y la central de información crediticia es buena.
- + El análisis del flujo de caja individual es bueno: una estimación de la capacidad de pago del cliente es calculada a través de un análisis detallado de los ingresos del cliente, gastos de su negocio y hogar, y también las deudas con otras fuentes de financiamiento. 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 y se realizan controles cruzados por parte de las áreas de Riesgos, Legal, Unidad de Cartera, y Negocios. La entidad tiene formalizado el procedimiento de seguimiento, evaluación y calificación (post-desembolso).
- + La calidad y cantidad de formación inicial (inducción) y cursos de actualización de los oficiales de negocios 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. 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 adecuada, sin embargo, el diferimiento de créditos puede ocultar riesgos los cuales serán monitoreados durante la gestión 2021. No se registran riesgos crediticios asociados al sobre-endeudamiento del cliente. La gestión de cobranza se percibe como adecuada, la cual es gestionada a través de la Gerencia de Recuperación y Normalización, y operativizada con los oficiales de negocios.

- 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. 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 cuentas de ahorro es clara y comunicada adecuadamente.
- + 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) de los productos más representativos de La Promotora EFV es de 7%. 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	Prestatarios activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD	Saldo de préstamo / INB pc
Vivienda Normal	9%	96	29%	23%	29.069	826%
Vivienda Social	6%	93	29%	55%	43.464	1235%
La Promotora - EFV	7%	94	59%	79%	36.650	1041%

Metodología MicroFinance Transparency: Pricing analysis tool. ¹ Productos de crédito principales que juntos constituyen >70% de la cartera (anexo 4).

- Trato justo y respetuoso** + La entidad tiene definida la política de cobranza en el documento "Procedimiento de créditos" la cual describe los pasos a seguir en caso de mora y las prácticas de cobranza en línea con la normativa nacional.
- La política identifica 4 etapas principales: recordación, insistencia, persistencia, e inicio de acciones legales. 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 de créditos de la entidad incluye lineamientos específicos para el castigo de 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.). Debido a las complicaciones y restricciones de movilidad durante los meses más críticos de la pandemia, Auditoría Interna está apoyando sus revisiones con los Responsables de Control Interno (personal dependiente de la Gerencia de Riesgos) en cada sucursal. Durante la gestión 2020, no se reportan observaciones relativas a prácticas de cobranza inaceptables.
- 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 de la entidad.
- + 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 moderada. El área encargada de RSE está a cargo de la coordinación de los temas ambientales.
- + El riesgo ambiental interno se mitiga con campañas informativas para optimizar el consumo de papel, agua, residuos y energía. También se llevan a cabo actividades específicas para promover las buenas prácticas ambientales con el personal.
- + El riesgo ambiental tiene un peso moderado en la decisión de aprobación del préstamo. Los contratos de préstamo no incluyen cláusulas que requieren que los clientes mejoren las prácticas ambientales o mitiguen los riesgos ambientales.
- La entidad actualmente no ofrece productos específicos de crédito, ahorro o seguros verdes.

La Promotora EFV 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. Entre las principales iniciativas de apoyo a la comunidad desarrolladas en la gestión 2020 están: i. plan "Ayudemos a Ayudar" que contó con el aporte voluntario de cerca de Bs 90.000 para la adquisición de suministros de bioseguridad para médicos, enfermeras y personal de servicio en el período más complejo de la pandemia; ii. plan "Ayudemos a cuidarnos" para entregar implementos de bioseguridad a personal, socios, clientes, usuarios y población en general que asiste a las oficinas de la entidad.
- + La Promotora incluyó en su Memora Anual 2020 el Informe de Responsabilidad Social Empresarial el cual es puesto en conocimiento del público en general a través de su página web. La entidad cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, cumpliendo con todos los requisitos legales y normativos aplicables. Proporciona información relevante a directivos y socios a través de informes y comunicaciones adecuadas.

En cuanto a la relación con proveedores, la entidad cuenta con Políticas de Administración que incluye aspectos relacionados con la interacción con los proveedores. 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 100%.

En 2020, la entidad 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 2020, La Promotora EFV recibió dos sanciones pecuniarias por incumplimiento de la legislación por Bs.21.159.

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Débil

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

Regiones de operación	Pobreza	La Promotora - EFV	
		Prestatarios activos	Cartera activa
Cochabamba	41,0%	60,8%	78,3%
Potosí	45,5%	12,5%	8,1%
Beni	36,9%	14,3%	6,8%
Pando	31,0%	12,5%	6,8%
Total, La Promotora - EFV		100%	100%
Operaciones urbanas		89,9%	95,2%
Operaciones rurales		10,1%	4,8%
Total, Bolivia	37,2%	Bolivia, población	
Urbano	31,3%	69,8%	
Rural	50,8%	30,2%	

Fuente: INE 2019

- La entidad mantiene una cobertura geográfica moderada, con presencia en 4 de los nueve departamentos del país a través de una red que incluye la oficina central, 3 sucursales y 9 agencias.
- + El departamento de Cochabamba tiene una importante representatividad a nivel de cartera de créditos (78,3%) y de prestatarios activos (60,8%). 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 4,8% de la cartera y un 10,1% de los prestatarios activos.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Débil

Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Adecuado

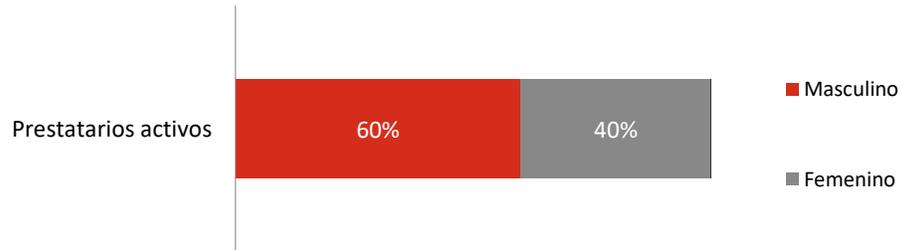
La Promotora - EFV	ene.-18	ene.-19	ene.-20
	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Prestatarios activos	3.506	3.337	3.107
Ahorristas activos	0	36.937	34.438
Cartera bruta, USD	114.887.666	118.275.269	113.872.841
Ahorro total, USD	114.839.433	104.309.108	106.029.683
Sucursales	1	3	3
Crecimiento en cartera activa	29,9%	2,9%	-3,7%
Crecimiento en prestatarios activos	nd	-4,8%	-6,9%

- 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 2 años es negativo (-6%), e inferior al promedio de entidades similares (nacional y de la misma escala). Respecto a la gestión anterior, el número de prestatarios ha decrecido en aproximadamente -7%.
- Queda por monitorear en próximas gestiones la tendencia negativa del número de prestatarios.

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 40% de la clientela corresponde a mujeres denotando un alcance adecuado a este grupo de la población.

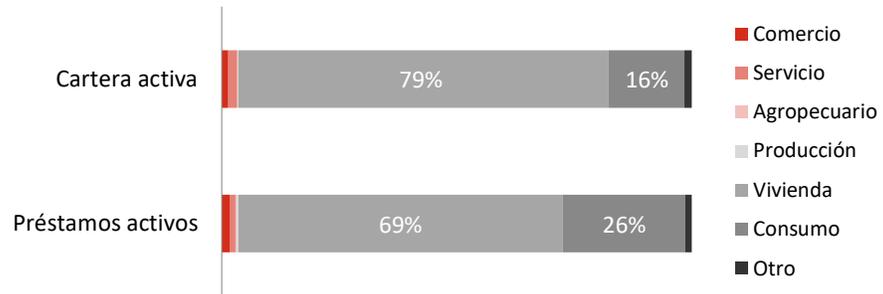
dic.-20 Género



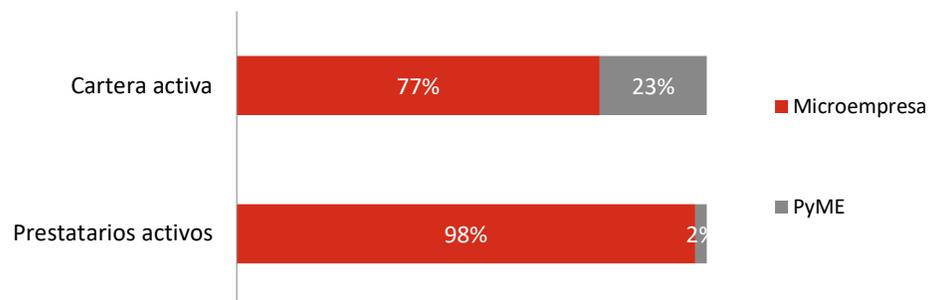
Actividades financiadas y cartera regulada

+ La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena: un 79% de la cartera bruta se destina al sector vivienda, lo que corresponde al 69% de préstamos activos de la entidad.

dic.-20 Sectores financiados



dic.-20 Destino de los créditos productivos

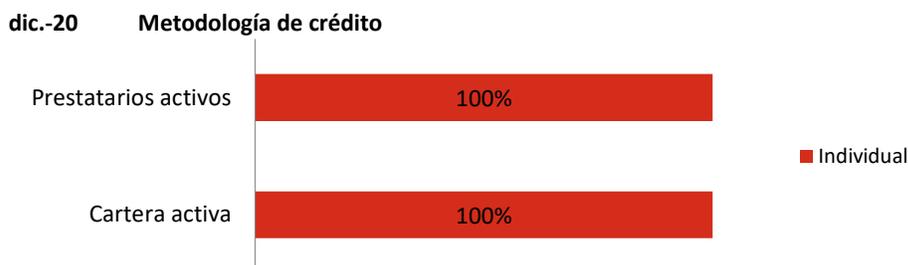


Pobreza económica

+ El alcance a clientes en condiciones de pobreza es bajo. La misión y los objetivos de la entidad no tienen un enfoque particular a población en pobreza.

Vivienda y activos

+ Analizando las garantías de los créditos, se evidencia que un 79% del total de prestatarios activos tiene respaldos hipotecarios, indicando que probablemente ellos son los propietarios de los bienes.



Acceso a los servicios financieros

+ El alcance hacia la población financieramente excluida es adecuado: Estos datos no están disponibles, sin embargo las estimaciones sugieren un alcance medio 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%, debido al enfoque hacia créditos de vivienda.

Tamaño del préstamo	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Saldo promedio de préstamo, USD	32.769	35.444	36.650
Préstamo otorgado promedio, USD	33.541	34.677	49.129
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	75.051	77.593	109.930
Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹			15,1%

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
Vivienda Normal	29.069	825,8%	nd
Vivienda Social	43.464	1234,8%	nd
Consumo	20.629	586,1%	nd
Microcrédito	27.461	780%	nd
Crédito Pyme	327.114	9293%	nd
Total	36.650	1041%	-3,7%

¹ Por prestatario. ² Último periodo.

+ El saldo promedio de ahorro respecto al PIB per cápita se encuentra en 87%, lo cual indica un alcance a un segmento de nivel medio bajo.

Tamaño del ahorro	Saldo ahorro promedio, USD	Saldo ahorro promedio /INBpc	Número de ahorristas activos	Monto de ahorro
Dorada	3.544	100,7%	0,2%	0,3%
Dorada Plus	13.778	391,4%	1,1%	8,5%
Empleados	736	20,9%	0,5%	0,2%
Natural	708	20,1%	93,0%	37,8%
Jurídica	4.404	125,1%	0,6%	1,5%
Fusión	1.970	56,0%	0,2%	0,2%
Megafusión	8.791	249,7%	0,7%	3,4%
Promo Más	69.943	1987,0%	0,0%	0,5%
DPF	21.539	611,9%	3,8%	47,5%
Total	3.079	87%	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:	<ul style="list-style-type: none">+ La variedad de los tipos de servicios ofrecidos es adecuada: a nivel de servicios crediticios el principal producto ofertado es el crédito para la vivienda.+ Adicionalmente, la institución tiene la autorización para la gestión de depósitos de los clientes y actualmente ofrece servicios de ahorro.+ La entidad también ofrece otros productos como tarjetas de débito, pago de servicios básicos, operaciones de remesas con la empresa Money Gram, seguros de vida, salud y hogar.
Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes:	<ul style="list-style-type: none">+ 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. Se encuentra en proceso de desarrollo el proyecto "Banca Familia" para ampliar el alcance de la entidad.
4.2 Adecuación de los servicios	Adecuación de los servicios de crédito: Adecuado Adecuación de otros servicios financieros: Adecuado
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.- De manera general, la red de distribución es moderada. La entidad tiene presencia en 4 departamentos del país. En Cochabamba se encuentra una sucursal y 4 agencias, en Potosí y Beni se encuentran 1 sucursal y 2 agencias en cada una, y en Pando una sucursal. Además, integra una red de 13 cajeros automáticos y, debido a los retos que ha planteado la pandemia, ha fortalecido sus servicios de banca digital a través de su sitio web y aplicativo para smartphones.+ El procedimiento del desembolso de préstamo es ágil. El proceso de completar el formulario de solicitud es acompañado por los oficiales de Negocios. Los documentos requeridos para los préstamos son fáciles de recolectar para los clientes. Quedan espacios de mejora para determinar los niveles de satisfacción de los clientes con respecto al procedimiento de desembolso, aunque de manera general se percibe que el servicio cumple las expectativas de los clientes.
Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención	<ul style="list-style-type: none">+ Los plazos de préstamo disponibles se adaptan a las necesidades financieras principales de los segmentos de la población meta. Queda por realizar el análisis de la satisfacción de los clientes con el plazo del crédito, sin embargo, de manera general es adecuado a las necesidades del cliente meta. La frecuencia de los plazos de pagos está bien adaptada a las necesidades más comunes del flujo de caja de del hogar y de la actividad productiva de la población objetivo. Queda por incluir en el estudio de satisfacción del cliente, la aceptación de la frecuencia de pagos del préstamo.+ La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son bien satisfechas por las alternativas crediticias ofertadas por La Promotora EFV. Queda por incluir en el estudio de satisfacción del cliente realizado por la institución, el grado de satisfacción respecto del monto del préstamo.

**Tasa de
deserción de
clientes**

+ La Promotora EFV monitorea la tasa de deserción de clientes y la identificación de las razones de salida desde el área de Marketing. Estos procesos serán fortalecidos con la implementación del módulo de Business Intelligence en el sistema de información de la entidad (feb-21).

La tasa de deserción de clientes es negativa debido a la contracción en el número de clientes de la entidad en las últimas gestiones, así como, por el moderado crecimiento a nivel de nuevos clientes.

+ Las razones de la deserción de clientes son investigadas 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.

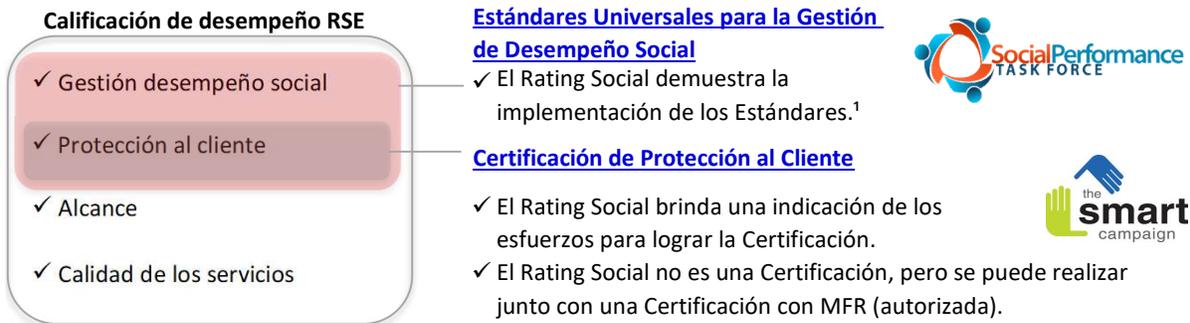
Deserción de clientes	ene.-18 dic.-18	ene.-19 dic.-19	ene.-20 dic.-20
Tasa de deserción de clientes	-4,8%	-5,7%	-6,8%

**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. Los principales productos pasivos incluyen cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo.

Los otros servicios que incluyen transferencia de dinero, pagos, operaciones de remesas y seguros, se encuentran adecuadamente alineados a las necesidades de la población meta.

Anexo 1 – Estándares Universales y Certificación de Protección al Cliente



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	Intermedia
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	Significativo
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.-20
Personal femenino	48,3%
Personal femenino en la Gerencia	20,0%
Tasa de rotación del personal ¹	20,8%
Rendimiento de la cartera	8%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	7,3%
Índice de transparencia promedio	94
Tasa de gastos operativos	5%
CeR30	2,4%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	0,4%
Retorno sobre activo (ROA)	0,0%
ALCANCE	
Cientes activos	49.628
Prestatarios activos	3.107
Ahorristas activos	34.438
Crecimiento en prestatarios activos	-7%
Crecimiento en cartera activa	-4%
Metodología individual, cartera activa	100%
Metodología individual, préstamos	100%
Cobertura urbana, cartera activa	95%
Cobertura urbana, clientes	90%
Cobertura rural, cartera activa	5%
Cobertura rural, clientes	10%
Agropecuario, cartera activa	0,2%
Agropecuario, préstamos	0,4%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	4%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	4%
Cartera productiva destinada a las microempresas	77%
Préstamos productivos destinados a las microempresas	98%
Cartera productiva destinada a las PyMEs	23%
Préstamos productivos destinados a las PyMEs	2%
Cientas mujeres, cartera activa	40%
Cientas mujeres	40%
Saldo promedio de préstamo, USD	36.650
Saldo promedio de préstamo / INB pc	1041%
Préstamo otorgado promedio, USD ²	49.129
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	109.930
Saldo del ahorro promedio, USD	3.079
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	-6,8%

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	Vivienda Normal	Vivienda Social	Consumo	Microcrédito	Crédito Pyme
Destino principal de los créditos	Vivienda	Vivienda	Personal	Microempresa	PyME
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	BOB	BOB	BOB	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldos	Sobre saldos	Sobre saldos	Sobre saldos	Sobre saldos
Tasa min. de interés anual	8,8%	5,5%	14,0%	11,5%	7,0%
Tasa máx. de interés anual	8,8%	6,5%	19,0%	16,0%	10,0%
Monto mínimo, USD	29.918	43.918	21.174	29.076	327.105
Monto máximo, USD	29.918	43.918	21.174	29.076	327.105
Plazo min. (meses)	12	12	12	12	12
Plazo máx. (meses)	360	360	180	180	180
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Garantía	-Hipoteca	-Hipoteca	-Hipoteca -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía	-Hipoteca -Personal (ej. garante, garantía grupal) - Sin garantía	-Hipoteca -Personal (ej. garante, garantía grupal)

Productos de ahorro, USD /1	Dorada	Dorada Empleados	Dorada Plus	Empleados	Empleados
Moneda	BOB	BOB	BOB	BOB	USD
Tasa min. de interés anual	2,0%	2,0%	4,2%	2,0%	0,1%
Tasa máx. de interés anual	2,0%	2,0%	4,2%	2,0%	0,1%
Monto mínimo aceptado, USD	437	437	729	7	1
Plazo (meses)	12	12	12	Indefinido	Indefinido
Frecuencia de pago del interés	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Penalidad por retiro anticipado	No	No	No	No	No

Productos de ahorro, USD /2	Natural	Natural	Jurídica	Jurídica	Fusión
Moneda	BOB	USD	BOB	USD	BOB
Tasa min. de interés anual	5,2%	1,8%	4,2%	0,1%	3,5%
Tasa máx. de interés anual	5,2%	1,8%	4,2%	0,1%	3,5%
Monto mínimo aceptado, USD	7	1	7	1	510
Plazo (meses)	Indefinido	Indefinido	Indefinido	Indefinido	12
Frecuencia de pago del interés	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Penalidad por retiro anticipado	No	No	No	No	No

Productos de ahorro, USD /3	Megafusión	Promo Más	DPF	DPF
Moneda	BOB	BOB	BOB	USD
Tasa min. de interés anual	3,8%	4,5%	8,2%	4,0%
Tasa máx. de interés anual	3,8%	4,5%	8,2%	4,0%
Monto mínimo aceptado, USD	1.020	29.155	583	73
Plazo (meses)	12	12	Indefinido	Indefinido
Frecuencia de pago del interés	Mensual	Mensual	Plazo	Plazo
Penalidad por retiro anticipado	No	No	Si	Si

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 prom.
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 prom.
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 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	%	400,0%	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)	%	0,0%	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	1,00	Ver 2.1
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	100%	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	%	3,0%	Ver 2.1
CAPACITACIÓN			
Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	#	Ver 2.1	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	n/a	Ver 2.3
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	%	n/a	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 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	#	46	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	#	21.159	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	2	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	0	Ver 2.3
Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.			