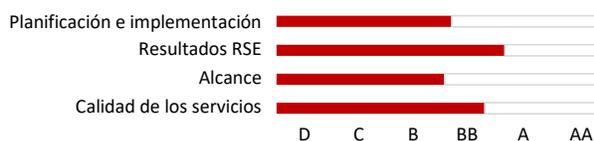


La Promotora - EFV, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ⁵ BB

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



Comité Calificación may.-22 Cal. anterior: BB, MFR 2021

Copyright © 2022 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN Buen compromiso de los órganos de gobierno con la misión institucional. Adecuada inclusión de lineamientos sociales en la Planificación Institucional. Oportunidad de mejora en la capacidad del Directorio para el monitoreo de los lineamientos sociales de la estrategia. Existen espacios de mejora en la alineación de la gestión de talento humano con la misión social.

RESULTADOS RSE Adecuado seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los objetivos de desempeño social en cumplimiento con la normativa. El sistema para monitorear la calidad del servicio presenta espacios de mejora. Adecuada capacidad de diseñar productos y políticas de crédito. Buenos procesos para prevención del sobreendeudamiento complementado con una buena evaluación de la capacidad de pago de los clientes. Buenos niveles de transparencia y precios responsables. Adecuadas prácticas de trato justo y respetuoso a los clientes. 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 Moderada cobertura geográfica y moderada amplitud de alcance en comparación con el benchmark regional y local. 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. Adecuado alcance a mujeres y buena alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión institucional.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS Adecuada variedad de productos y servicios adecuados a las características y necesidades de la población meta. Canales de entrega del servicio convenientes y fiables para los clientes. Espacios de mejora para el monitoreo sistemático de la satisfacción del cliente, la tasa de deserción y las razones de salida de los clientes.

| Datos institucionales | | dic.-21 | Indicadores sociales | | dic.-21 |
|-----------------------|------|--------------------------------|---|--|---------|
| Prestatarios activos | | 2.944 | Cobertura rural, clientes | | 10% |
| Ahorristas activos | | 46.751 | Clientas mujeres | | 40% |
| Cartera bruta, USD | | 111.503.502 | Personal femenino | | 51% |
| Ahorro total, USD | | 111.135.753 | Personal femenino en la Gerencia | | 29% |
| Sucursales | | 3 | Préstamo otorgado promedio, USD | | 39.082 |
| Personal total | | 150 | Cartera actividades generadoras de ingresos | | 5% |
| Forma legal | | IFNB | Cartera productiva para microempresas | | 70% |
| | | Entidad Financiera de Vivienda | Saldo promedio de préstamo / INB pc | | 1191% |
| Inicio | 1967 | Red EFVs | Saldo del ahorro promedio, USD | | 2.377 |
| Área | | Urbano | Tasa de deserción de clientes | | 10% |
| Metod. de crédito | | Individual | CeR30 | | 2,1% |
| Serv. financieros | | Crédito, ahorro, seguro, pago | Tasa de rotación del personal | | 21% |
| Serv. no financieros | | Educación (financiera, otro) | Tasa de interés anual promedio (TIA) | | 9% |
| Cobertura | | 4 Departamentos | Índice de transparencia promedio | | 92 |
| | | | Crecimiento en prestatarios activos | | -5% |

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR Bolivia LLC

Calle 23 de Calacoto, Torre Faith
La Paz
Tel: +591 2 2972041

info@mf-rating.com
www.mf-rating.com

La Promotora - EFV

Av. Heroínas No. 111 esq. España
Cochabamba
Tel: + 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, refleja adecuadamente las intenciones de la institución para con sus clientes.</p> <p>- La formalización de la definición de los términos clave de la misión es un aspecto por mejorar.</p> |
| | Gobernabilidad social | Adecuado | <p>+ El Directorio realiza de manera efectiva las funciones de orientación estratégica y de supervisión de las operaciones.</p> <p>Adecuado nivel de supervisión y control del Directorio en las actividades gerenciales. Oportunidad de mejora en la capacidad del Directorio para el monitoreo sistemático de los lineamientos sociales de la estrategia.</p> <p>+ </p> |
| | Estrategia social | Moderado | <p>En el Plan Estratégico y Modelo de Negocios se incluyen objetivos 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 social abarca a otros grupos de interés además de los clientes. 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.</p> <p>- </p> |
| | Equilibrio desempeño RSE y financiero | Adecuado | <p>El enfoque de crecimiento responsable de la entidad es moderado; se registra indicadores negativos en términos de crecimiento cartera y prestatarios en los últimos 3 años.</p> <p>+ Moderada capacidad para generar rentabilidad. Riesgo regulatorio ha impactado la sostenibilidad de la entidad.</p> <p>- Ver protección al cliente para precios responsables.</p> <p>Adecuada alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque.</p> <p>+ </p> |
| | Monitoreo RSE e informes | Adecuado | <p>Adecuada capacidad para monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión y a la alineación de los resultados. No cuenta con una medición específica del nivel de pobreza de los clientes.</p> <p>+ </p> <p>La evaluación del progreso en el cumplimiento de la planificación relativa a RSE y la toma de decisiones es adecuada.</p> <p>+ </p> |
| | Alineación de RRHH con la planificación | Adecuado | <p>+ Los procesos principales para la gestión del talento humano formalizados y alineados a la planificación.</p> <p>En el periodo de análisis no se efectuaron procesos de evaluación del desempeño y clima laboral. Esquema de incentivos suspendido en el periodo de análisis por el impacto de la pandemia.</p> <p>- </p> |

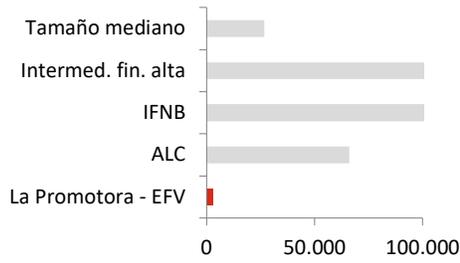
| Área | Factor | Evaluación | Resultados |
|--|--|--|---|
| Resultados RSE | Diseño y otorgamiento de los productos | Adecuado | Adecuada capacidad de diseño de productos en función a las características de los clientes. Por formalizar el proceso para el diseño y desarrollo de nuevos productos. |
| | Prevención del sobre endeudamiento | Bueno | Políticas para evitar el sobreendeudamiento de los clientes son adecuadas. La evaluación de capacidad de pago se basa en un análisis cuantitativo y cualitativo del cliente, complementada por la consulta periódica de la central de riesgos y buró de información crediticia. |
| | Transparencia | Bueno | Buena comunicación escrita y verbal de las condiciones a los clientes. Los documentos entregados al cliente contienen de manera explícita las condiciones de la operación. Buen índice de transparencia. |
| | Precios responsables | Bueno | Precios alineados al benchmark nacional. No se evidencia transferencia de ineficiencias al cliente. |
| | Trato justo y respetuoso | Adecuado | Procedimientos de cobranza formalizados, al igual que los lineamientos de comportamiento del personal. Adecuada política de reprogramación de créditos en caso de disminución de la capacidad de pago del cliente. Las revisiones de Auditoría Interna contribuyen a mitigar prácticas inaceptables y fraudes contra los clientes. |
| | Privacidad de los datos de los clientes | Excelente | La Promotora EFV cumple con la normativa nacional para la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos de los clientes. Se requiere un consentimiento escrito de los clientes para consultar el historial crediticio, y para compartir su información con terceros. |
| | Mecanismos para resolver quejas | Bueno | Gestión de quejas y reclamos en línea con la normativa local. Oportunidad de mejora en los canales para la presentación de los reclamos y el empoderamiento de los clientes para la presentación. |
| | Responsabilidad Social hacia el personal | Bueno | En general, adecuado equilibrio de género con espacio de mejora a nivel gerencial. La tasa de rotación de personal presenta una reducción. En general, políticas de recursos humanos completas. Evaluación del clima laboral por desarrollar. Los trabajadores tienen un contrato formal de empleo. Los salarios están alineados con el sector. Índice de brecha salarial calculado por la entidad en niveles razonables. |
| | Índice verde | Moderado | Estrategia ambiental moderada. Por mejorar la definición e inclusión de objetivos de protección ambiental alineado con los valores institucionales. No se han implementado productos verdes. |
| Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas | Bueno | La responsabilidad hacia otras partes interesadas está formalizada. La política de RSE se encuentra en proceso de actualización. | |

| Área | Factor | Evaluación | Resultados |
|---------------------------------|--|------------|---|
| Alcance | Amplitud de alcance | Débil | - La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional es limitada. - Crecimiento promedio de prestatarios en los últimos 3 años es negativo y por debajo del promedio nacional. |
| | Alineación del alcance geográfico con la planificación | Bueno | + Alcance geográfico moderado aunque con perspectivas de expansión. Concentración de clientes en el departamento de Cochabamba, que presenta indicadores de pobreza levemente superiores al promedio nacional. |
| | Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la planificación | Bueno | + Número 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 de la pobreza y exclusión financiera de los clientes con la planificación | Adecuado | + La entidad no tiene una orientación específica hacia la población vulnerable. 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. + El tamaño promedio de los préstamos desembolsados está alineado a la población meta. |
| Calidad de los servicios | Variedad general de los servicios financieros | Bueno | + Variedad adecuada de oferta de servicios financieros. La entidad no ha efectuado una medición de la satisfacción de los clientes en el 2021. + Oferta de préstamos alineados a las necesidades financieras de la población meta. |
| | Accesibilidad de los servicios de crédito | Adecuado | + No se evidencian barreras para el acceso del cliente a los servicios financieros de la entidad. + Adecuados canales de entrega de los servicios de préstamo. El canal de banca digital ha mejorado la accesibilidad a los productos y servicios ofertados. |
| | Flexibilidad de los servicios de crédito | Bueno | + El plazo y monto de los préstamos es flexible y está adaptado a las necesidades financieras de los segmentos de la población meta. + Por implementar un sistema de medición de la satisfacción de clientes. |
| | Tasa de deserción de clientes | Moderado | - La tasa de deserción de clientes presenta una tendencia creciente. La entidad no investiga y monitorea las razones de deserción de clientes de manera sistemática y formal. |
| | 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 | Moderado | - La institución no ofrece de manera sistemática servicios no financieros a sus clientes. Ejecuta programas de educación financiera para los clientes. |

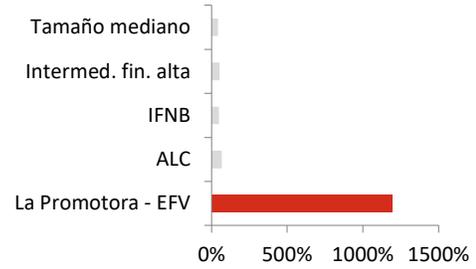
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

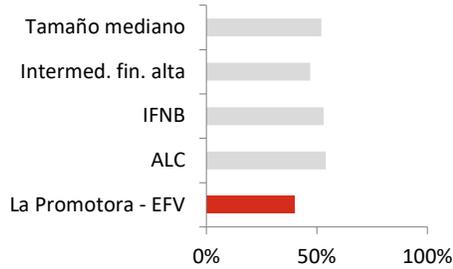
Prestatarios activos



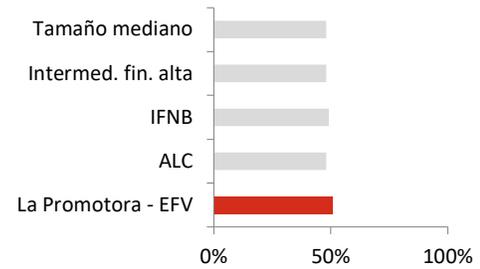
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



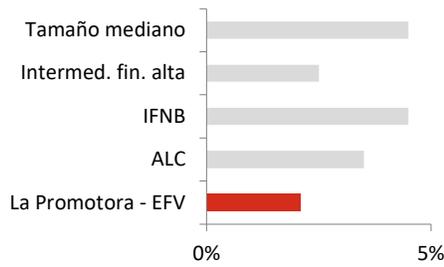
Cientas mujeres



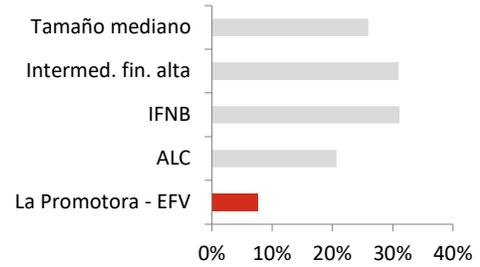
Personal femenino



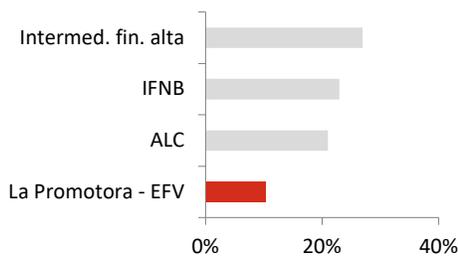
CeR30



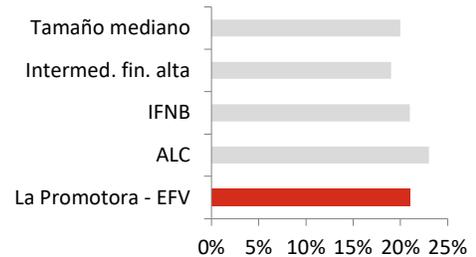
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



Tasa de rotación del personal

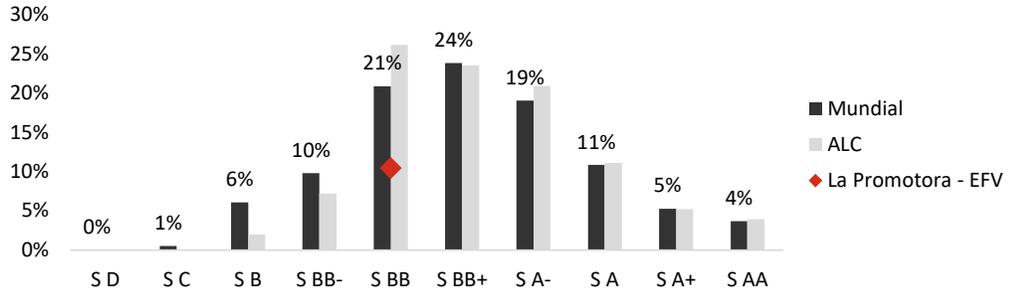


Base de datos MFR, 234 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2020. IFNB: Institución Financiera No Bancaria.

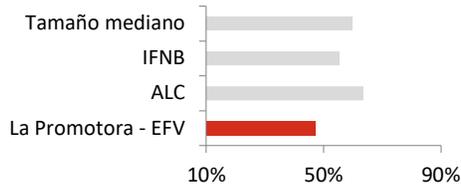
ALC: América Latina y Caribe

Intermediación financiera alta: ahorros >20% tot activos.

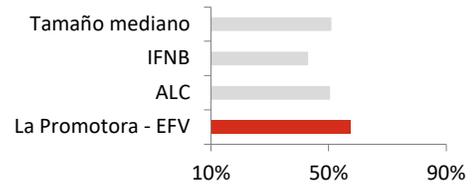
Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



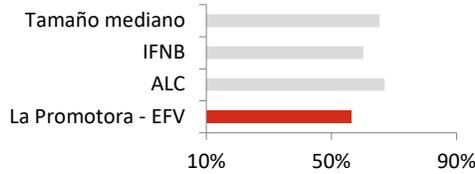
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



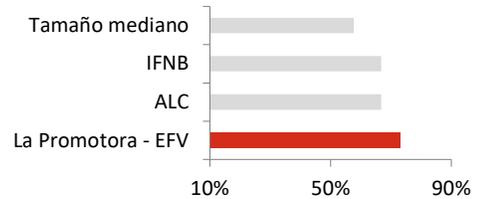
Medición del desempeño RSE, puntaje



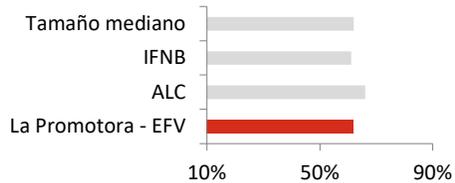
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



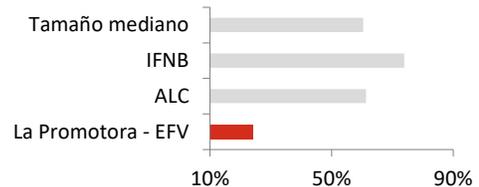
Protección al cliente, puntaje



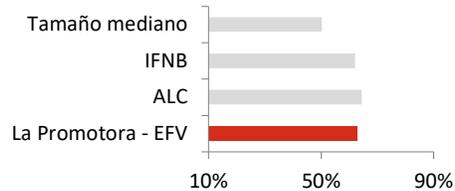
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



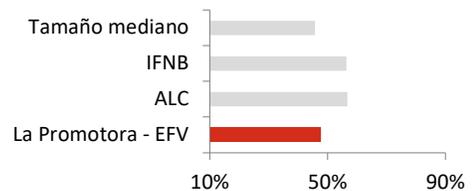
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



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

Contexto

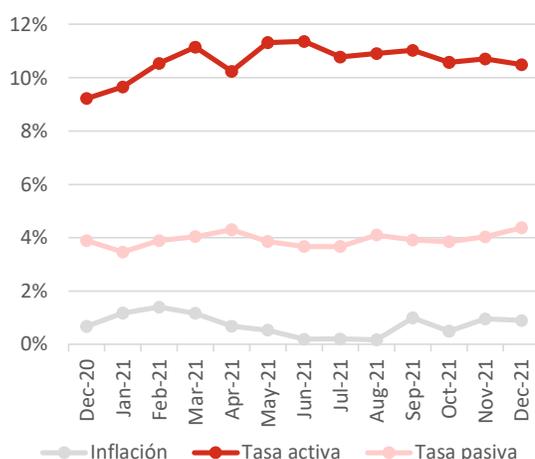
| Riesgo Soberano ¹ | dic.-18 | dic.-19 | dic.-20 | dic.-21 |
|------------------------------|---------------|-----------------|--------------|---------------|
| Fitch Ratings | BB- (Estable) | B+ (Negativo) | B (Estable) | B (Estable) |
| Moody's | Ba3 (Estable) | Ba3 (Bajo Rev.) | B2 (Estable) | B2 (Negativa) |
| Standard & Poor's | BB- (Estable) | BB- (Negativo) | B+ (Estable) | B+ (Negativa) |

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

| Indicadores Macroeconómicos | dic.-18 | dic.-19 | dic.-20 | dic.-21 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| PIB per cápita (moneda local) | 24.521 | 24.545 | 21.649 | 21.561 |
| Tipo de cambio moneda local/dólar | 6,86 | 6,86 | 6,86 | 6,86 |
| INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales) | 3.370 | 3.520 | 3.180 | nd |
| Crecimiento del PIB (% anual) | 4,22% | 2,22% | -8,83% | 5,50% |
| Saldo en cuenta corriente (% del PIB) | -4,28% | -3,42% | -0,52% | 2,50% |

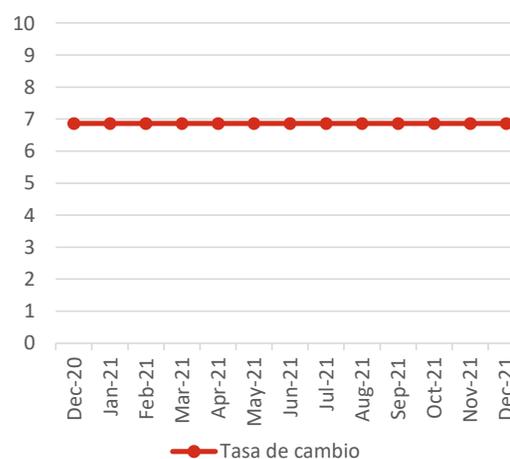
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

| Indicadores Sociales | Datos | Fuente | Año |
|--|------------|----------------------------|------|
| Población, total | 11.673.029 | Banco Mundial | 2020 |
| Índice de Desarrollo humano (IDH) | 0,718 | PNUD | 2019 |
| - Nivel | Alto | PNUD | 2019 |
| Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional | 39,0% | Banco Mundial | 2020 |
| Tasa de pobreza a \$3,10 por día | 7,8% | Banco Mundial | 2019 |
| Tasa de pobreza a \$1,90 por día | 4,4% | Banco Mundial | 2020 |
| Población que no terminó la primaria | 9,2% | Banco Mundial | 2019 |
| Entorno para la inclusión financiera ² | 58% | Economic Intelligence Unit | 2020 |
| - Ranking del país | 21 | Economic Intelligence Unit | 2020 |
| Población sin cuenta bancaria | 16,3% | Global Findex | 2017 |
| Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses | 54,4% | 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 de LA PROMOTORA EFV es general e incluye un impacto en la calidad de vida de los clientes. Existen espacios de mejora para la definición de los términos clave y la implementación de indicadores para la estimación del cambio/impacto esperado en sus clientes. La misión institucional ha sido reformulada en la gestión 2019 y refleja adecuadamente las intenciones de la institución para con sus clientes, aspecto que es compartido entre el gobierno corporativo y el equipo gerencial.

| 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 |

Gobernabilidad buenas practicas

- + El Directorio proporciona directrices adecuadas al equipo gerencial en la determinación de los objetivos a largo plazo, aprueban el Plan Estratégico y los Planes Operativos Anuales, otorgando una importancia adecuada a los objetivos sociales de la institución. Durante la gestión 2021 no se registraron cambios en el Directorio. El Directorio mantiene un adecuado nivel de supervisión y control en las actividades gerenciales para el cumplimiento de los planes estratégicos. No se registra evidencia de riesgo de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial. LA PROMOTORA EFV cuenta con un procedimiento formal para la evaluación de la gestión de la Gerencia General por parte del Directorio, además se realiza una auto-evaluación anual del Directorio.

Gobernabilidad social

- + Los miembros del Directorio poseen buenos conocimientos en asuntos económicos y reciben capacitaciones sobre temas sociales. El comité de RSE no contempla la participación de un miembro del Directorio; sin embargo, las decisiones tomadas en el Comité son informadas al Directorio. El Directorio recibe reportes de información sobre el desempeño social y el proceso de toma de decisiones de los órganos de gobierno considera la información social en los aspectos que corresponden.

Estrategia social

- El Modelo de Negocios 2021 incluye 7 objetivos de la función social orientados a satisfacer las necesidades financieras de los clientes. 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. El Programa de RSE 2021 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), esta estrategia abarca a distintos grupos de interés: clientes, colaboradores y comunidad. 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.

1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero

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

Crecimiento responsable

+ La viabilidad del crecimiento de los últimos 3 años ha sido limitada. La entidad presenta un decrecimiento en términos de prestatarios activos, cartera y rentabilidad. Por otro lado la cartera reestructurada evidencia un crecimiento representativo en la última gestión debido a la aplicación de diferimientos, reprogramaciones y refinanciamientos como cumplimiento a la normativa vigente determinada por el gobierno y el ente regulador a consecuencia de las complicaciones generadas por la pandemia. Es necesario mencionar que los indicadores 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.

| Desempeño financiero | dic.-19 | dic.-20 | dic.-21 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Crecimiento en prestatarios activos | -4,8% | -6,9% | -5,2% |
| Crecimiento en cartera activa | 2,9% | -3,7% | -2,1% |
| Crecimiento en número de empleados | -2,7% | 0,7% | 3,4% |
| Crecimiento en número de sucursales | 200,0% | 0,0% | 0,0% |
| Cartera en riesgo (>30) | 2,2% | 2,4% | 2,1% |
| Tasa de cartera castigada | 0,5% | 0,3% | 0,4% |
| Cartera reestructurada | 1,8% | 1,9% | 39,8% |
| Tasa de riesgo de crédito | 4,5% | 4,6% | 42,3% |
| Retorno sobre patrimonio (ROE) | 2,4% | 0,4% | -3,4% |
| Retorno sobre activo (ROA) | 0,3% | 0,0% | -0,4% |
| Autosuf. Operativa (OSS) | 104% | 101% | 94% |
| Cartera sobre activo total | 80% | 76% | 73% |
| Capital sobre activo total | 11% | 11% | 10% |
| Razón deuda-capital | 8,1 | 8,2 | 8,7 |
| Productividad personal (prestatarios) | 23 | 21 | 20 |
| Productividad Of.de Cred. (prestatarios) | 128 | 129 | 173 |
| Tasa de gastos operativos | 4,7% | 4,8% | 5,1% |
| Tasa de gastos financieros | 3,5% | 3,3% | 3,7% |
| Tasa de gastos de provisión | 0,3% | 0,7% | 0,4% |
| Rendimiento de cartera | 7,8% | 7,9% | 7,7% |
| Tasa de cobertura del riesgo (CER 30) | 142% | 150% | 175% |
| Remuneración más alta/rem. promedio | nd | 3,3 | 400,0 |
| Aumento rem. más alta/aumento prom. | nd | 0,0 | 100,0 |

Fuente: LA PROMOTORA EFV

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

- La entidad evidencia un nivel de rentabilidad moderado. Los indicadores de rentabilidad obtenidos al cierre de la gestión 2021 fueron negativos debido principalmente al impacto de la pandemia en la economía, siendo un aspecto que podría influenciar la sostenibilidad institucional. 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. La Asamblea General de Socios realizada en el mes de marzo de 2021 determinó la no distribución de las utilidades obtenidas en la gestión 2020, adicionalmente destinó como mecanismo de transmisión de beneficios un 20% de las utilidades de la gestión 2020 en inversión social.

+ 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.

Precios responsables + Ver sección 2.2 para el análisis de precios responsables.

| | |
|--|--|
| Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque | <ul style="list-style-type: none"> + 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 equilibradas. La relación entre la remuneración anual promedio de la alta gerencia respecto a la remuneración promedio anual del personal de campo es de 4 veces. 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 1. Por otra parte, la relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo pagado por la entidad es 1,06. |
| 1.3 Medición del desempeño RSE | <p>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</p> |
| Cliente meta | <ul style="list-style-type: none"> + La entidad muestra una capacidad adecuada en monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión y a la alineación de los resultados. La misión no define explícitamente al cliente meta. Con la implementación del proyecto Banca Familia la entidad prevé ampliar el portafolio de clientes con características diversas. <p>La Promotora EFV registra datos generales relevantes de los clientes los cuales son capturados en el sistema de información, recopilados para todos los casos. 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.</p> |
| Calidad del servicio | <p>Ver capítulo 4 para el análisis del monitoreo de la calidad de los servicios.</p> |
| Cambio | <ul style="list-style-type: none"> - El sistema para medir el cambio en la vida de los clientes es moderado, proporciona una aproximación general basada en la información financiera y no una medida precisa del cambio en la vida de los clientes. El principal objetivo de la entidad es 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, el monitoreo del impacto es un aspecto por implementar. |
| Reporte y fiabilidad de la información | <ul style="list-style-type: none"> + El Directorio recibe información adecuada y transparente sobre la gestión y resultados sociales para la toma de decisiones estratégicas. 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. El sistema de control interno relacionado a desempeño social y RSE es moderado. La unidad de auditoría interna realiza controles generales sobre los datos recopilados, aunque no se efectúa un control sistemático sobre datos sociales específicos ya que tiene un enfoque mayor hacia el desempeño financiero. |
| 1.4 Alineación de RRHH con la planificación | <p>Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Bueno Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Moderado</p> |
| Alineación de la capacitación del personal | <ul style="list-style-type: none"> + La capacitación contribuye efectivamente a la diseminación de la misión al personal. La Promotora EFV cuenta con un proceso de inducción y capacitación periódica del personal que 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 | <ul style="list-style-type: none"> - La evaluación del personal y su alineación a la misión es moderada. La evaluación de desempeño incluye 5 pilares de evaluación basados en el cumplimiento del perfil del cargo, evaluación del cumplimiento, ejecución de objetivos y metas individuales, objetivos y metas institucionales, y la evaluación a 180 grados; se evidencian espacios de mejora en 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. Durante la gestión 2021, no se realizó la evaluación al desempeño y se espera realizarla a mediados de la gestión 2022. El sistema de incentivos al personal del área de Negocios se basa en captaciones, colocaciones y venta de seguros (otorgados por el proveedor de seguros). |

2. Resultados RSE

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

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 | 3 | 5 | 0 | 8 | 9% | 0% | 0% | 9% | 10% | 0% | 0% | 10% |
| | F | 3 | 8 | 0 | 11 | 9% | 9% | 0% | 18% | 3% | 3% | 0% | 7% |
| Chuquisaca | M | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | F | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Cochabamba | M | 10 | 39 | 3 | 52 | 4% | 9% | 0% | 12% | 13% | 17% | 10% | 40% |
| | F | 24 | 27 | 0 | 51 | 21% | 4% | 0% | 25% | 17% | 10% | 0% | 27% |
| La Paz | M | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | F | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Oruro | M | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | F | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Pando | M | 2 | 3 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% | 3% |
| | F | 2 | 3 | 1 | 6 | 16% | 0% | 0% | 16% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Potosí | M | 1 | 7 | 0 | 8 | 11% | 11% | 0% | 21% | 0% | 3% | 0% | 3% |
| | F | 6 | 3 | 0 | 9 | 0% | 0% | 0% | 0% | 7% | 3% | 0% | 10% |
| Santa Cruz | M | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | F | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Tarija | M | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | F | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Total | | 51 | 95 | 4 | 150 | 68% | 32% | 0% | 100% | 53% | 37% | 10% | 100% |
| Junta directiva | | < 34 | 34-54 | > 54 | Tot | | | | | | | | |
| | M | 0% | 71% | 0% | 71% | | | | | | | | |
| | F | 0% | 29% | 0% | 29% | | | | | | | | |
| Total | | 0% | 100% | 0% | 100% | | | | | | | | |

Rotación del + La tasa de rotación del personal se encuentra en línea con el benchmark nacional.

| Personal | dic.-19 | dic.-20 | dic.-21 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Personal total | 144 | 145 | 150 |
| Personal femenino | 45,8% | 48,3% | 50,7% |
| Personal femenino en la Gerencia | 20,0% | 20,0% | 28,6% |
| Miembros femeninos de la JD | 16,7% | 14,3% | 28,6% |
| Tasa de rotación del personal | 32,9% | 21,5% | 21,0% |
| Masculino | 38% | 21% | 23% |
| Femenino | 27% | 22% | 19% |
| Gerencia | 20,0% | 60,0% | 33,3% |
| Oficiales de crédito | 37,8% | 16,0% | 14,6% |
| Otro personal | 32,7% | 21,0% | 21,5% |

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo + La Promotora EFV cuenta con políticas y procedimientos de gestión de recursos humanos formalizados, actualizados y en línea con la normativa nacional de trabajo. Entre las principales temáticas se pueden señalar: administración, política salarial, evaluación de desempeño y reclutamiento. Además, existen políticas respecto de la seguridad en el trabajo, procedimientos disciplinarios o sancionatorios y protocolo COVID. Las políticas están disponibles para todo el personal, principalmente a través del intranet de la entidad.

+ La política de no discriminación al personal está formalizada y prohíbe cualquier tipo de discriminación en cuanto a 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 entidad no ha realizado estudios de clima laboral en la gestión 2021 y se evidencian 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. No existe un sistema formal de quejas para que los empleados expresen sus preocupaciones en una manera confidencial; sin embargo, existen canales informales disponibles para que los empleados puedan presentar sus quejas.

Condiciones contractuales y beneficios

+ Todos los colaboradores cuentan con contratos formales de empleo enmarcados en la regulación laboral nacional. La remuneración del personal es adecuada, los salarios están relativamente alineados con el mercado para la mayoría de las categorías de empleados. El sueldo comprende el salario fijo, más beneficios sociales de acuerdo a lo establecido por ley. 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

+ En general, los procesos de capacitación y desarrollo son adecuados, casi la totalidad del personal recibe capacitaciones efectivas que son apropiadas para sus funciones anualmente. La entidad cuenta con un Plan Anual de Capacitación y un presupuesto específico. Durante el último periodo de análisis, cada colaborador recibió en promedio 13,7 horas de capacitación, con una mayor concentración en el nivel ejecutivo. El Plan de Capacitación 2021 se basó en dos objetivos: Capacitaciones técnicas y de cumplimiento normativo, y Diplomado en Gerenciamiento de Entidades Financieras.

+ En la gestión 2021 no se realizaron evaluaciones de desempeño del personal y se espera realizarla a mediados de la gestión 2022. Si bien la entidad cuenta con una política de evaluación del desempeño, su aplicación evidencia espacios de mejora. 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 y salario mínimo | Horas de capacitación | Salario mínimo hombres |
|-------------------------------|-----------------------|------------------------|
| | promedio | / mujeres |
| Ejecutivo | 18,0 | 1,1 |
| Mando medio | 10,0 | 0,9 |
| Operativo | 13,0 | 1,0 |
| Total | 13,7 | 1,0 |

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: Adecuado
 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 capacidad para diseñar productos y servicios acordes a las necesidades y características del cliente meta; sin embargo, aún se evidencian espacios de mejora en la formalización del proceso de diseño de productos. 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. El nuevo modelo de negocios "Banca Familia", se enfoca en la mejora de los productos de ahorro y productos crediticios, en términos de procesos y procedimientos para agilizar los trámites y transacciones en la entidad. Adicionalmente, la entidad oferta productos de consumo, micro y PYME en menor proporción. Además la entidad considera la retroalimentación del equipo gerencial para la identificación de oportunidades de nuevos negocios.

- + Los canales utilizados para recoger la opinión de los clientes son adecuados; sin embargo, en el periodo analizado no se realizó un análisis formal de satisfacción del cliente. Existen espacios de mejora para el monitoreo sistemático sobre el grado de satisfacción de clientes. Además en la gestión 2021 se creó la Gerencia Nacional de Experiencia del Cliente con el objetivo de nuevas estrategias para la mejora del negocio.
- + Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

Prevención del sobre endeudamiento

- + En el mercado local se evidencia una exposición media al riesgo de sobreendeudamiento. El nivel de servicios financieros en las áreas de operación y el índice de crecimiento de los competidores son moderados. El nivel de préstamos múltiples es moderado y la información disponible en la central de información crediticia y el buró de información crediticia es adecuada.
- + El análisis del flujo de caja de los clientes bajo la metodología individual es bueno: la entidad realiza un análisis de ingresos y egresos del cliente, también evalúa el consumo familiar, los costos operativos del negocio y las deudas con otras fuentes de financiamiento. La información es relevada a través del formulario de solicitud de crédito durante 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 y se han reforzado en la gestión 2021 con la implementación de un diplomado interno denominado "Gerenciamiento de Entidades Financieras" donde los capacitadores fueron los mismos funcionarios de la entidad.
- + En línea con la normativa local, La Pomotora EFV realiza revisiones sistemáticas a burós y centrales de riesgo crediticias. Las consultas y el reporte de datos del cliente están formalizados y son realizados para cada operación. La información presentada por los burós de crédito es completa y considera a todos los proveedores financieros formales a nivel nacional; la información es actualizada con una frecuencia aceptable.

Transparencia

- + Los contratos que reciben los clientes incluyen todas las condiciones de los préstamos de acuerdo con la normativa local, como ser: monto, interés nominal y comisiones (en tasas), tasa efectiva activa al cliente (TEAC), costo total del préstamo en monto, fecha de desembolso y plazo del crédito, garantía, interés moratorio, consecuencias de atraso en los pagos, etc. Todos los costos relacionados al crédito son puestos en conocimiento de los clientes de manera clara, la comunicación se considera efectiva. Una copia física de todos los documentos firmados se entrega al cliente. La información sobre cuentas de ahorro es completamente 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 + La entidad demuestra una buena capacidad para ofrecer precios competitivos y que no discriminan. Los precios permiten cubrir los costos y están en línea con el mercado. La tasa de interés anual (TIA) promedio, calculada por MFR es de aproximadamente 9%. 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 ² | Saldo de préstamo / INB pc ² |
|---|--|---|----------------------|----------------|--|---|
| Crédito Hipotecario de Vivienda | 14,0% | 94 | 25% | 24% | 33.946 | 1067% |
| Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social | 6,6% | 91 | 43% | 54% | 43.750 | 1376% |
| La Promotora - EFV | 8,9% | 92 | 68% | 79% | 37.875 | 1191% |

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

Trato justo y respetuoso + El Procedimiento de créditos describe los pasos específicos a seguir en caso de mora. Las prácticas de cobranza están en línea con la normativa nacional; sin embargo, no se incluyen de manera específica los comportamientos aceptables y no aceptables en la gestión de cobranza. La política identifica 4 etapas principales: recordatorio, 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.

+ Considerado el tamaño de la muestra de clientes visitados y el cuestionario utilizado, el área de Auditoría Interna aporta en la mitigación del riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes (pagos, comisiones y ahorros). La calidad de cartera refleja la aplicación de procedimientos efectivos de cobranza, la entidad cuenta con procedimientos de cobranza extrajudicial y judicial que incluye el remate de bienes otorgados en garantía, enmarcados en la normativa legal vigente aplicable.

Privacidad de los datos de los clientes + La Promotora EFV cumple con la normativa nacional en términos de privacidad y confidencialidad de la información de los clientes. El contrato incluye una cláusula de privacidad en la que los clientes autorizan la consulta y reporte de sus datos financieros y personales con los burós de crédito y la central de información crediticia.

Mecanismos para resolver quejas + Los canales para presentar quejas son accesibles y se encuentran alineados a los requerimientos normativos. 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. En la gestión 2021 se han registrado 62 quejas, principalmente relativas a créditos, las cuales fueron atendidas y solucionadas en su totalidad.

+ Los clientes son informados sobre como presentar una queja a través de los canales disponibles en la entidad: en la orientación que ofrece 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. No se evidencian políticas con aspectos medioambientales específicos aplicados a las líneas de negocio ni indicadores que permitan monitorear los avances. La entidad realizó en la gestión 2021 campañas medioambientales en la Regional Beni con la limpieza de espacios públicos.
- + La gestión de los residuos producto de los servicios de la organización es buena. El riesgo ambiental interno se reduce gracias a mecanismos específicos 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. En la gestión 2021 se realizó la instalación y operación del sistema Fotovoltaico para la generación de energía alternativa en la Oficina Central de la Entidad.
- El riesgo ambiental no es considerado dentro del proceso de aprobación del préstamo; no hay ninguna restricción específica en el financiar actividades con diferentes grados de riesgo ambiental (no hay lista de exclusión o no hay riesgos ambientales contemplados en la lista de exclusión). Los contratos de préstamo no incluyen cláusulas que requieran que los clientes mejoren las prácticas ambientales o mitiguen los riesgos ambientales. Es necesario mencionar que la entidad implementó durante la gestión 2021 un sistema de ahorro de energía con un Sistema Fotovoltaico mediante un contrato de arrendamiento con la empresa IINOVASOL S.A. La entidad ha incurrido en USD 2.623,9 por concepto de gastos ambientales
- La entidad actualmente no ofrece productos específicos de crédito, ahorro o seguros verdes.

Responsabilidad Social hacia la comunidad y otras partes interesadas

- + La exclusión de las actividades perjudiciales para la comunidad, como el terrorismo, el lavado de dinero y el trabajo infantil de las actividades que pueden financiarse son formalizadas en la política interna. En relación a la prevención de actividades ilícitas, las políticas y procedimientos se enmarcan en lo definido por la ley. Los pagos de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente. En la gestión 2021 la entidad no ha registrado sanciones pecuniarias por incumplimientos normativos.
 - + A nivel de proveedores, según lo informado por la entidad, la proporción de gastos en proveedores nacionales en las principales áreas de operación es del 100% en el periodo analizado. La responsabilidad social hacia la comunidad es adecuada. Entre los principales programas y campañas implementados por la entidad en la gestión 2021 se encuentran:
 - "Ayudemos a Ayudar" Apoyo a la Casa Hogar Corazón Grande (Cochabamba), se realizó el pago del servicio del internet durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la gestión 2021.
 - "ProNavidad" para los niños del centro de rehabilitación integral LUZ Y ESPERANZA, se entregó juguetes para estimulación especial de los niños del centro.
 - "Energía limpia" Instalación y operación del sistema Fotovoltaico para la generación de energía alternativa en la Oficina Central de la Entidad. Generando disminución del uso de energía eléctrica, llegando a utilizar el 40% del consumo energético de la oficina central de la Entidad a través de este sistema.
 - "Ayudemos a cuidarnos" Donación de medicamentos y productos sanitarios al Asilo de Ancianos San Roque, se procedió con la entrega de medicamentos, insumos necesarios para los adultos mayores y elementos de bioseguridad.
 - "Ayudemos a cuidar el medio ambiente" Limpieza de espacios públicos íconos del Beni a cargo de los colaboradores y sus familiares.
 - "Ayudemos a Ayudar" Dotación de materiales de bioseguridad y servicio a los adultos mayores - desayuno.
- En total se ejecutó aproximadamente USD 5.700 en proyectos de RSE.
- La Promotora EFV incluyó en su Memoria Anual 2021 el Informe de Responsabilidad Social Empresarial el cual es puesto en conocimiento del público en general a través de su página web.

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 | 46,6% | 62,2% | 78,4% |
| Potosí | 64,7% | 12,9% | 7,8% |
| Beni | 40,2% | 12,4% | 6,6% |
| Pando | 40,4% | 12,5% | 7,2% |
| Total, La Promotora - EFV | | 100% | 100% |
| Operaciones urbanas | | 90,5% | 95,5% |
| Operaciones rurales | | 9,5% | 4,5% |
| Total, Bolivia | 39,0% | Bolivia, población | |
| Urbano | 32,4% | 68% | |
| Rural | 54,7% | 32% | |

Fuente: INE 2020

- 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. En la gestión 2022 se prevé la apertura de una nueva oficina en la ciudad de La Paz.
- + El departamento de Cochabamba mantiene una importante representatividad a nivel de cartera de créditos (78,4%) y de prestatarios activos (62,2%). 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 se ubica por debajo del promedio nacional.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Débil

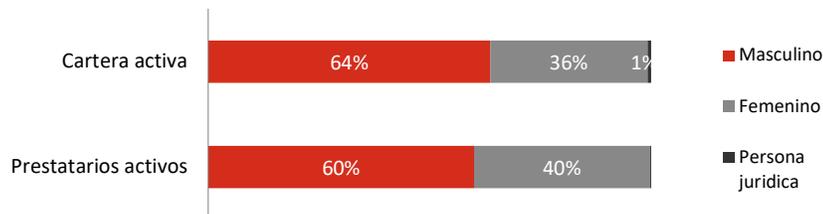
Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Adecuado

| La Promotora - EFV | ene.-19 | ene.-20 | ene.-21 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | dic.-19 | dic.-20 | dic.-21 |
| Prestatarios activos | 3.337 | 3.107 | 2.944 |
| Ahorristas activos | 36.937 | 34.438 | 46.751 |
| Cartera bruta, USD | 118.275.269 | 113.872.841 | 111.503.502 |
| Ahorro total, USD | 104.309.108 | 106.029.683 | 111.135.753 |
| Sucursales | 3 | 3 | 3 |
| Crecimiento en cartera activa | 3% | -4% | -2% |
| Crecimiento en prestatarios activos | -5% | -7% | -5% |

- 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 entidades similares en el país.
- En los últimos 3 años se evidencia decrecimiento en el número de prestatarios debido principalmente a las complicaciones generadas por la pandemia registrando a dic-21 un -5%, por debajo del crecimiento promedio nacional (6,5%).
- + Queda por monitorear en próximas gestiones la tendencia negativa del número de prestatarios.

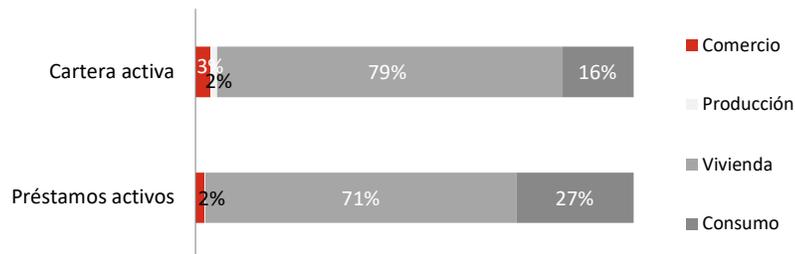
Vulnerabilidad social y perfil de hogares + El alcance hacia clientes con características demográficas vulnerables es adecuado. Cabe indicar que en los objetivos sociales de la institución, no se especifica el alcance a hogares vulnerables. La entidad no presenta un enfoque de género particular de los prestatarios, sin embargo, a dic-21 un 40% de sus clientes son mujeres denotando un alcance adecuado a este grupo de la población.

dic.-21 Género

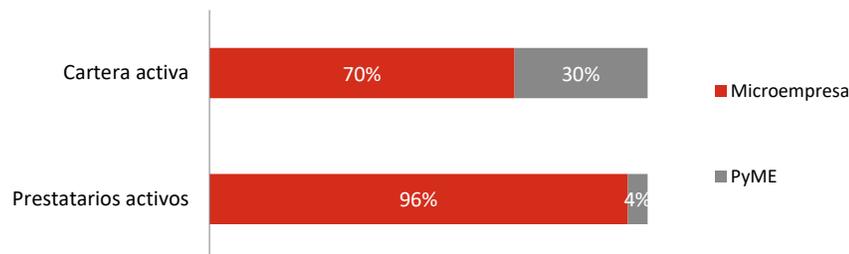


Actividades financiadas y cartera regulada + La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena: un 79% de la cartera bruta se destina al sector vivienda, lo que corresponde al 71% de préstamos activos de la entidad.

dic.-21 Actividades financiadas



dic.-21 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 en población pobre.

Vivienda y activos + Analizando las garantías de los créditos, se evidencia que un 80% del total de prestatarios activos tiene respaldos hipotecarios, indicando que probablemente ellos son los propietarios de los bienes.

dic.-21 Metodología de crédito



dic.-21 **Garantía***



*Estimación basada en el desglose por producto de crédito

Acceso a los servicios financieros

+ El alcance hacia la población financieramente excluida es moderado: 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. Por otra parte, el préstamo otorgado promedio presenta un incremento de 5.2% pasando de USD 36.650 a USD 37.875.

| Tamaño del préstamo | dic.-19 | dic.-20 | dic.-21 |
|--|---------|---------|---------|
| Saldo promedio de préstamo, USD | 35.444 | 36.650 | 37.875 |
| Préstamo otorgado promedio, USD | 34.677 | 49.129 | 39.082 |
| Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹ | | | 5,2% |

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 |
|---|---------------------------------|---|--|
| Crédito Hipotecario de Vivienda | 33.946 | 1067% | 3,0% |
| Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria | 3.003 | 94% | -30,6% |
| Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social | 43.750 | 1376% | -4,1% |
| Crédito Vivienda de Interés Social sin Garantía Hip | 1.542 | 48% | -70,1% |
| Microcrédito Individual NDG | 35.010 | 1101% | -10,7% |
| Microcrédito DG | 18.402 | 579% | -19,8% |
| Consumo NDG | 19.214 | 604% | -4,9% |
| Consumo DG | 35.142 | 1105% | 8,6% |
| Crédito Pyme Calificación Días Mora | 282.915 | 8897% | 29,7% |
| Total | 37.875 | 1191% | -2,1% |

¹ Por prestatario. ² Último periodo.

+ El saldo promedio de ahorro respecto al PIB per cápita se encuentra en 75%, 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 |
|--------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Personal Natural | 489 | 15% | 0% | 0% |
| Personal Juridica | 10.534 | 331% | 1% | 3% |
| Entidad Financiera | 219 | 7% | 0% | 0% |
| Dorada | 1766 | 56% | 0% | 0% |
| Dorada Plus | 21.013 | 661% | 7% | 56% |
| Fusión | 1.125 | 35% | 92% | 41% |
| Total | 2.377 | 75% | 100% | 100% |

4. Calidad de los servicios

| | |
|--|--|
| 4.1 Variedad de los servicios | <p>Variedad de los tipos de servicios: Excelente</p> <p>Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes: Bueno</p> |
| Variedad de los tipos de servicios: | <ul style="list-style-type: none">+ La Promotora EFV ofrece una adecuada variedad de servicios financieros. Los principales productos de crédito son: créditos de vivienda de interés social, créditos de vivienda, créditos de consumo y microcréditos.+ Adicionalmente, la institución tiene la autorización para la gestión de depósitos de los clientes y actualmente ofrece servicios de ahorro. En cuanto a los productos de ahorro, La Promotora EFV oferta cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo, tanto en moneda nacional como en dólares.+ La entidad ofrece otros servicios como: tarjeta de débito, crédito y pago automático de servicios básicos, cobro de servicios básicos y telefonía, operaciones de remesas del y al exterior (Money Gram), seguros masivos (vida, hogar y otros) y a finales del primer semestre de la gestión 2021 se empezaron a emitir boletas de garantía a primer requerimiento. Adicionalmente oferta Banca por Internet denominado Banca Digital, que permite realizar transacciones a través de una computadora o un dispositivo móvil. Durante la gestión no existió ningún producto o servicio discontinuado. |
| Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes: | <ul style="list-style-type: none">+ Los productos y servicios ofrecidos se adaptan a la necesidad de los clientes de invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar. El nuevo modelo de negocios "Banca Familia" se enfoca en brindar productos y servicios, innovadores y competitivos, a los clientes y sus familiares. Es en este sentido que se crea toda una cartilla de productos nuevos (manteniendo la especialidad en créditos de vivienda), con un enfoque hacia las familias y cada uno de sus integrantes. Los productos de crédito son otorgados bajo línea de crédito en modalidad rotativa y tienen un margen de crédito adicional aprobado al momento de la evaluación. El diferenciador de mayor importancia es la oferta de tasa fija libre de la TRE en todas las operaciones de crédito.+ Los productos y servicios cubren adecuadamente la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes. Ante las complicaciones generadas por la pandemia COVID-19, las medidas de alivio financiero propuestas por el gobierno (diferimientos, reprogramaciones, refinanciamientos), han sido implementadas por La Promotora EFV brindando asesoría personalizada de acuerdo a la situación de cada cliente. |
| 4.2 Adecuación de los servicios | <p>Adecuación de los servicios de crédito: Adecuado</p> <p>Adecuación de otros servicios financieros: Adecuado</p> <p>Adecuación de los servicios no-financieros: Moderado</p> |
| 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, en general los servicios de crédito se adecúan a los requerimientos de los clientes, en términos de plazos, montos y costo.- La red de distribución de servicios es moderada. La entidad tiene presencia en 4 departamentos del país. En Cochabamba se encuentra la oficina central y 3 agencias, en Potosí y Beni se encuentran 1 sucursal y 2 agencias en cada una, y en Pando una sucursal. Además, la implementación de la Banca por internet denominada "Banca Digital", otorga un nuevo canal de operaciones financieras, que permite realizar transacciones a través de una computadora o un dispositivo móvil.+ El procedimiento del desembolso de préstamo es razonablemente rápido y sencillo para los clientes. Los desembolsos de los créditos se realizan en las oficinas de la entidad y dependiendo del monto pueden ser en efectivo o mediante cheque, los pagos de las cuotas se realizan en las cajas de las oficinas. 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

- + Las condiciones de plazo, monto y frecuencia de pago del crédito se adecuan a las necesidades de la población meta. En general, el costo del crédito de los principales productos de la entidad se encuentra en línea con su grupo de pares a nivel local. La institución fija las tasas de interés en función de la estructura de costos, la competencia y las regulaciones del organismo de control; las tasas de interés son diferenciadas por las condiciones específicas de cada operación. Queda por monitorear la satisfacción de los clientes con el plazo de los préstamos.
- + La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son cubiertas por el rango variado de opciones de monto del préstamo disponible entre los diferentes productos crediticios. Se perciben buenos niveles de aceptación por parte de los clientes de La Promotora EFV con un alto grado de fidelización.

Tasa de deserción de clientes

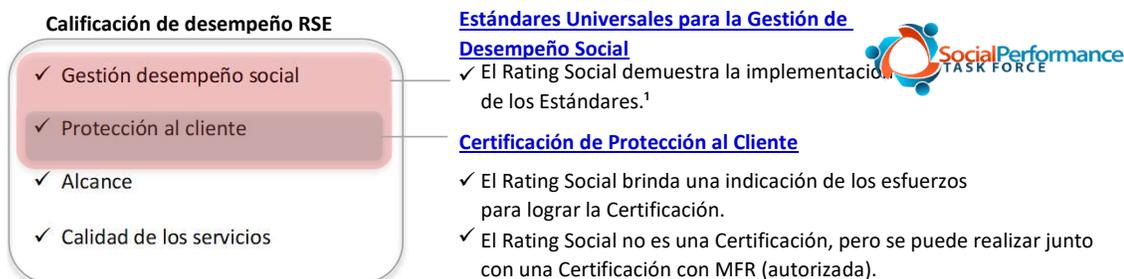
- La Promotora EFV monitorea la tasa de deserción de clientes y la identificación de las razones de salida desde el área de Marketing. El nivel de deserción (calculado bajo metodología MFR) presenta un incremento, alcanzando un 10,4% en 2021. El indicador aún se encuentra influenciado por las medidas de alivio financiero implementadas por el gobierno y el regulador frente a las complicaciones generadas por la pandemia COVID-19. En la gestión 2021 la entidad no aplicó una encuesta de salida de clientes. Se evidencian espacios de mejora en la frecuencia de un análisis formal. El dato reportado por la entidad de salida clientes de 2021 refleja que un 6,95% de clientes abandonaron la institución.

| Deserción de clientes | ene.-19 dic.-19 | ene.-20 dic.-20 | ene.-21 dic.-21 |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Tasa de deserción de clientes | 18,1% | 8,2% | 10,4% |
| Tasa de salida clientes (La Promotora - EFV) | | | 7% |

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 seguros ofrecidos se alinean de manera adecuada a las necesidades de la población meta para proteger de eventos negativos, estos son: seguros masivos de vida y hogar, y otros.
- + 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.mf-rating.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.-21 |
|---|----------------|
| Personal femenino | 50,7% |
| Personal femenino en la Gerencia | 28,6% |
| Tasa de rotación del personal ¹ | 21,0% |
| Rendimiento de la cartera | 8% |
| Tasa de interés anual promedio (TIA) | 8,9% |
| Índice de transparencia promedio | 92 |
| Tasa de gastos operativos | 5,1% |
| CeR30 | 2,1% |
| Retorno sobre patrimonio (ROE) | -3,4% |
| Retorno sobre activo (ROA) | -0,4% |
| ALCANCE | |
| Clientes activos | 47.634 |
| Prestatarios activos | 2.944 |
| Ahorristas activos | 46.751 |
| Crecimiento en prestatarios activos | -5% |
| Crecimiento en cartera activa | -2% |
| Metodología individual, cartera activa | 100% |
| Metodología individual, préstamos | 100% |
| Cobertura urbana, cartera activa | 95% |
| Cobertura urbana, clientes | 82% |
| Cobertura rural, cartera activa | 5% |
| Cobertura rural, clientes | 9% |
| Actividades generadoras de ingresos, cartera activa | 5% |
| Actividades generadoras de ingresos, préstamos | 2% |
| Cartera productiva para microempresas | 70% |
| Préstamos productivos para microempresas | 96% |
| Cartera productiva para PyMEs | 30% |
| Préstamos productivos destinados a las PyMEs | 4% |
| Cientas mujeres, cartera activa | 36% |
| Cientas mujeres | 40% |
| Saldo promedio de préstamo, USD | 37.875 |
| Saldo promedio de préstamo / INB pc | 1191% |
| Préstamo otorgado promedio, USD ² | 39.082 |
| Préstamo otorgado promedio (\$PPA) | 94.727 |
| Saldo del ahorro promedio, USD | 2.377 |
| CALIDAD DE LOS SERVICIOS | |
| Tasa de deserción de clientes | 10% |

Fuente: SIG.

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

Anexo 3 – Productos financieros

| Productos de crédito, USD /1 | Crédito Hipotecario de Vivienda | Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria | Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social | Crédito Vivienda de Interés Social sin Garantía Hip. | Microcrédito Individual NDG |
|------------------------------|---------------------------------|--|---|--|--|
| Destino de los créditos | Vivienda | Vivienda | Vivienda | Vivienda | Microempresa |
| Metodología de crédito | Individual | Individual | Individual | Individual | Individual |
| Moneda | BOB | BOB | BOB | BOB | BOB |
| Tipo de interés | Sobre saldo | Sobre saldo | Sobre saldo | Sobre saldo | Sobre saldo |
| Tasa min. de interés anual | 5,0% | 21,5% | 5,5% | 5,5% | 6,5% |
| Tasa máx. de interés anual | 17,5% | 22,0% | 6,5% | 5,5% | 22,0% |
| Monto mínimo, USD | 2.600 | 2.041 | 2.536 | 8.746 | 4.369 |
| Monto máximo, USD | 634.404 | 9.475 | 148.688 | 10.204 | 300.000 |
| Plazo min. (meses) | 48 | 48 | 36 | 60 | 60 |
| Plazo máx. (meses) | 598 | 109 | 545 | 63 | 416 |
| Frecuencia de pago | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual |
| Período de gracia | 7 | 11 | 7 | 4 | 6 |
| Garantía | Hipoteca. | Personal (ej. garante, garantía grupal). | Hipoteca. | Personal (ej. garante, garantía grupal). | Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal). |

| Productos de crédito, USD /2 | Microcrédito DG | Consumo NDG | Consumo DG | Crédito Pyme Calificación Días Mora |
|------------------------------|-----------------|---|---|---|
| Destino de los créditos | Microempresa | Personal | Personal | PyME |
| Metodología de crédito | Individual | Individual | Individual | Individual |
| Moneda | BOB | BOB | BOB | BOB |
| Tipo de interés | Sobre saldo | Sobre saldo | Sobre saldo | Sobre saldo |
| Tasa min. de interés anual | 8,0% | 6,1% | 6,5% | 6,5% |
| Tasa máx. de interés anual | 18,0% | 25,0% | 18,0% | 13,0% |
| Monto mínimo, USD | 7.289 | 729 | 4.373 | 35.714 |
| Monto máximo, USD | 81.633 | 320.700 | 466.472 | 743.440 |
| Plazo min. (meses) | 60 | 2 | 48 | 12 |
| Plazo máx. (meses) | 415 | 431 | 419 | 377 |
| Frecuencia de pago | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual |
| Período de gracia | 8 | 7 | 7 | 6 |
| Garantía | Hipoteca. | Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Personal (ej. garante, garantía grupal). | Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). | Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). |

| Productos de ahorro, USD /1 | Personal Natural | Personal Juridica | Entidad Financiera | Dorada | Dorada Plus |
|------------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|--------------------|
| Moneda | BOB | BOB | BOB | BOB | BOB |
| Tasa min. de interés anual | 0,1% | 0,1% | 0,0% | 2,0% | 2,0% |
| Tasa máx. de interés anual | 5,3% | 5,8% | 5,0% | 2,0% | 4,2% |
| Monto mínimo aceptado, USD | 12 | 14.577 | 14.577 | | |
| Frecuencia de pago del interés | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual |

| Productos de ahorro, USD /2 | Fusión | Megafusión | Promo Más | Futuro | Dinámica |
|------------------------------------|---------------|-------------------|------------------|---------------|-----------------|
| Moneda | BOB | BOB | BOB | BOB | BOB |
| Tasa min. de interés anual | 2,0% | 2,0% | 2,0% | 0,1% | 0,1% |
| Tasa máx. de interés anual | 3,5% | 3,8% | 2,0% | 2,5% | 3,2% |
| Monto mínimo aceptado, USD | | | | 29 | |
| Frecuencia de pago del interés | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual |

| Productos de ahorro, USD /3 | Proactiva | Eficaz | Deposito a Plazo |
|------------------------------------|------------------|---------------|-------------------------|
| Moneda | BOB | BOB | BOB |
| Tasa min. de interés anual | 0,1% | 0,1% | 0,1% |
| Tasa máx. de interés anual | 2,5% | 4,0% | 8,0% |
| Monto mínimo aceptado, USD | 73 | 1.458 | |
| Plazo min. (meses) | Mensual | Mensual | Vencimiento |
| Frecuencia de pago del interés | Voluntario | Voluntario | Voluntario |

Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

| | |
|---|---|
| Cartera en riesgo (>30) | Cartera en mora > 30 días / Cartera bruta |
| Tasa de cartera castigada | Cartera castigada en el periodo / Cartera bruta promedio |
| Cartera reestructurada | Cartera reprogramada o refinanciada / Cartera bruta |
| Retorno sobre patrimonio (ROE) | Resultado neto / Patrimonio Promedio |
| Retorno sobre activo (ROA) | Resultado neto / Activo Promedio |
| Retorno sobre patrimonio ajust. (AROE) | Resultado neto ajustado / Patrimonio Promedio |
| Retorno sobre activo ajustado (AROA) | Resultado neto ajustado / Activo Promedio |
| Autosuf. Operativa (OSS) | (Ingresos financieros + Otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos) |
| Autosuf. Financiera (FSS) | (Ingresos financieros ajustados + Otros ingresos operativos ajustados) / (Gastos financieros ajustados + Gastos de provisión ajustados + Gastos operativos ajustados) |
| Productividad personal (prestarios) | Núm. prestarios activos (clientes) / Núm. personal total |
| Productividad Of.de Cred. (prestarios) | Número de prestarios activos / Número de oficiales de crédito |
| Productividad OC (grupos) | Número de grupos / Número de oficiales de crédito |
| Tasa de gastos operativos | Gastos operativos / Cartera bruta promedio |
| Tasa de gastos financieros | Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Cartera bruta 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 |
| 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 período / Número de préstamos otorgados durante el período |
| Préstamo otorgado promedio (\$PPA) | Monto desembolsado (moneda local) * factor de conversión \$PPA |

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------------------------|--|
| Tasa de deserción de clientes | (clientes activos al inicio del periodo + nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo – clientes castigados en el periodo – clientes activos al final del periodo) / (clientes activos al inicio del periodo) |
| n/a | No aplica |
| nd | Datos no disponibles |

Anexo 5 – Escala de Calificación de desempeño RSE

| Nota | Definición |
|-----------------|--|
| ^S AA | Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación. |
| ^S A | Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados 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 esta 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 | 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) | % | 100 | Ver 1.2 |
| Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional | % | 106 | 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 | % | 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 | # | 1 | Ver 2.1 |
| Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional | % | 0 | 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 | % | 0 | 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 | # | 62 | 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 | # | 0 | Ver 2.3 |
| Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación | # | 0 | 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. | | | |