



# Calificación de Desempeño RSE

El Comité de Calificación de MFR decidió asignar a

**LA PROMOTORA EFV, Bolivia**

Calificación: **5BB**

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

**Milán, Junio 2023**

Aldo Moauro  
Director Ejecutivo



Joris Crisà  
Presidente Comité de Rating Social

A MENOS QUE EXISTA UNA REVOCACIÓN ANTICIPADA POR PARTE DE MFR O POR CAMBIOS MATERIALES QUE AFECTEN EL ESTADO DE LA CALIFICACIÓN,  
EL PRESENTE CERTIFICADO ES VÁLIDO POR 12 MESES A PARTIR DE LA FECHA DE LA VISITA DE CAMPO

## La Promotora - EFV, Bolivia

### CALIFICACIÓN RSE <sup>s</sup> BB

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

Planificación e implementación

Resultados RSE

Alcance

Calidad de los servicios

D C B BB A AA

Comité Calificación jun.-23 Cal. anterior: BB, MicroFinanza Rating, 2022

Copyright © 2023 MFR S.A. (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

### FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

#### PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Buen compromiso del Directorio y el equipo gerencial con el cumplimiento de la misión y los objetivos RSE. Espacios de mejora en la definición de los términos clave de la misión. La planificación estratégica incluye algunos lineamientos de RSE, no se han incluido indicadores sociales específicos y medibles. Oportunidad de mejora en la conformación de un comité de RSE y reforzamiento de la gobernabilidad social. Moderada viabilidad del crecimiento institucional y moderados niveles de rentabilidad responsable.

#### RESULTADOS RSE

Adecuada capacidad de diseñar productos y políticas de crédito. El sistema para monitorear la calidad del servicio presenta espacios de mejora. Buenos procesos para prevención del sobreendeudamiento y procedimientos de cobranza formalizados. Buenos niveles de transparencia y precios responsables. Procedimientos para la gestión de quejas alineados con la normativa vigente. Por fortalecer planes y programas sociales y ambientales específicos. La tasa de rotación del personal se encuentra en niveles superiores del benchmark nacional y regional.

#### ALCANCE

Moderada cobertura geográfica y moderada amplitud de alcance en comparación con el benchmark regional y local. La entidad no tiene un enfoque específico hacia la inclusión financiera. El tamaño del crédito está alineado a la misión y a los objetivos de RSE. Adecuado alcance a clientes mujeres.

#### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La variedad de servicios financieros ofrecidos es adecuada de acuerdo a las características y necesidades del cliente meta. Adecuados canales de entrega del servicio 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.-22

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| Prestatarios activos | 3.010       |
| Ahorristas activos   | 75.850      |
| Cartera bruta, USD   | 117.597.155 |
| Ahorro total, USD    | 64.185.554  |
| Sucursales           | 3           |

|                |     |
|----------------|-----|
| Personal total | 163 |
|----------------|-----|

|                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| Forma legal          | IFNB                           |
|                      | Entidad Financiera de Vivienda |
| Inicio 1967          | Red EFVs                       |
| Área                 | Urbano                         |
| Metod. de crédito    | Individual                     |
| Serv. financieros    | Crédito, ahorro, seguro, pago  |
| Serv. no financieros | Educación (financiera, otro)   |
| Cobertura            | 4 Departamentos                |

#### Indicadores sociales

dic.-22

|                                  |        |
|----------------------------------|--------|
| Cobertura rural, clientes        | 9%     |
| Cientas mujeres                  | 40%    |
| Personal femenino                | 52%    |
| Personal femenino en la Gerencia | 23%    |
| Préstamo otorgado promedio, USD  | 37.409 |

|                                             |       |
|---------------------------------------------|-------|
| Cartera actividades generadoras de ingresos | 55%   |
| Cartera productiva para microempresas       | 51%   |
| Saldo promedio de préstamo / INB pc         | 1188% |
| Saldo del ahorro promedio, USD              | 846   |
| Tasa de deserción de clientes               | 11%   |
| CeR30                                       | 2,0%  |
| Tasa de rotación del personal               | 24%   |
| Tasa de interés anual promedio (TIA)        | 10%   |
| Índice de transparencia promedio            | 93    |
| Crecimiento en prestatarios activos         | 2%    |

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

#### MFR Bolivia

Calle 23 de Calacoto, Torre Faith

La Paz

Tel: +591 2 2972041

[info@mf-rating.com](mailto:info@mf-rating.com)

[www.mf-rating.com](http://www.mf-rating.com)

#### La Promotora - EFV

Av. Heroínas No. 111 esq. España

Cochabamba

[www.lapromotora.com.bo](http://www.lapromotora.com.bo) Tel: + 591 44222741

| 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, existen espacios de mejora para la definición de los términos clave.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                | Gobernabilidad social                   | Adecuado   | <p>+ Buenas prácticas de gobierno corporativo.</p> <p>Adecuado nivel de supervisión y control del Directorio en las actividades gerenciales.</p> <p>+ Lineamientos y monitoreo del Directorio en términos de RSE con oportunidad de mejora.</p>                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | Estrategia social                       | Moderado   | <p>- Estrategia global y de productos en línea con la misión de la entidad, 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>Objetivos e indicadores sociales específicos y medibles no han sido incluidos en el PEI. Moderada capacidad en términos de la gestión del desempeño RSE.</p>                                                                                  |
|                                | Equilibrio desempeño RSE y financiero   | Adecuado   | <p>Moderada viabilidad del crecimiento; se registra indicadores + negativos (promedio) en términos de crecimiento cartera y prestatarios en los últimos 3 años.</p> <p>- El nivel de rentabilidad responsable es moderado. ROA promedio de los tres últimos años es negativo (-0,1%).</p> <p>+ Ver protección al cliente para precios responsables.</p> <p>Remuneración de la Gerencia transparente y se encuentra en + línea con la misión social de la entidad.</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>La evaluación del progreso en el cumplimiento de la planificación relativa a RSE y la toma de decisiones es adecuada.</p> <p>+ Sistema de monitoreo de indicadores sociales y de RSE moderado y por implementar.</p>               |
|                                | Alineación de RRHH con la planificación | Adecuado   | <p>+ La formación y capacitación contribuyen efectivamente a la diseminación de la misión institucional entre el personal.</p> <p>- En el periodo de análisis no se efectuaron procesos de evaluación del desempeño y clima laboral. Esquema de incentivo por fortalecer en términos de inclusión de criterios relacionados a los objetivos sociales RSE.</p>                                                                                                         |

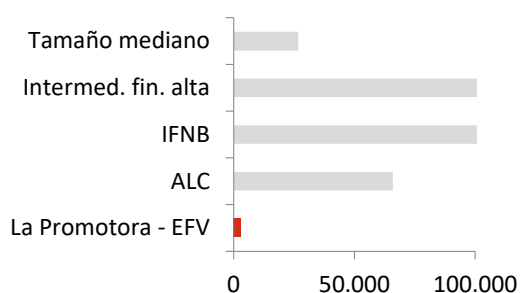
| Área           | Factor                                               | Evaluación | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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      | Riesgo medio de sobre-endeudamiento de los clientes debido a la oferta de servicios financieros en las zonas de operación. Buena metodología de evaluación de capacidad de pago, contando con adecuadas herramientas. Consulta sistemática de la información de clientes en burós de crédito y central de información crediticia.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                | Transparencia                                        | Bueno      | Buena comunicación de las condiciones de los servicios en los documentos entregados al cliente (incluyendo el contrato de préstamo). Índice de transparencia alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                | 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. Por formalizar prácticas aceptables y no aceptables en el proceso de cobranza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                | 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. Adecuada comunicación a los clientes sobre los canales para presentación de quejas y reclamos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                | Responsabilidad Social hacia el personal             | Adecuado   | El equilibrio de género es adecuado a nivel de personal; sin embargo, existe espacio de mejora a nivel gerencial y de Directorio. La tasa de rotación del personal se encuentra en niveles superiores del benchmark nacional y regional.<br>En general, las políticas de recursos humanos son completas. Evaluación del clima laboral por desarrollar.<br>Condiciones contractuales en línea con la legislación vigente. Remuneración en línea con el promedio del mercado, según el cálculo de la entidad. Procesos de evaluación, capacitación y desarrollo adecuados y formalizados; espacio de mejora en la implementación. |
|                | Índice verde                                         | Moderado   | 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      | Política formalizada de RSE que incluye la responsabilidad hacia otras partes interesadas. Adecuado cumplimiento del plan de actividades de RSE de 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Área                     | Factor                                                                                             | Evaluación | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alcance                  | Amplitud de alcance                                                                                | Débil      | <p>- La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional es limitada.</p> <p>- Número de prestatarios inferior al promedio nacional aunque con tendencia creciente.</p>                                                                                                                                                                                                      |
|                          | Alineación del alcance geográfico con la planificación                                             | Bueno      | <p>+ La cobertura de áreas con índices de pobreza superiores al promedio nacional es adecuada. Concentración de clientes en el departamento de Cochabamba, que presenta indicadores de pobreza levemente superiores al promedio nacional.</p>                                                                                                                                                                             |
|                          | Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la planificación | Bueno      | <p>+ Número limitado de clientes en situación de vulnerabilidad. Adecuado alcance a clientes mujeres.</p> <p>+ Adecuada alineación de las actividades financiadas con la misión y objetivos de RSE.</p>                                                                                                                                                                                                                   |
|                          | Alineación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes con la planificación               | Adecuado   | <p>+ 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.</p> <p>+ El alcance hacia la población financieramente excluida es relativamente bajo, aunque estos datos no están disponibles.</p> <p>+ El tamaño promedio de los préstamos desembolsados está alineado a la población meta.</p> |
| Calidad de los servicios | Variedad general de los servicios financieros                                                      | Bueno      | <p>+ La variedad de servicios financieros ofrecidos es buena, incluyendo crédito, depósitos, banca por internet, boletas de garantía y seguros.</p> <p>+ Adecuados canales de entrega de los servicios de préstamo. El canal de banca digital ha mejorado la accesibilidad a los productos y servicios ofertados.</p>                                                                                                     |
|                          | Accesibilidad de los servicios de crédito                                                          | Adecuado   | <p>+ Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para el acceso de la población meta</p> <p>+ Adecuados canales de entrega de los servicios de préstamo. El canal de banca digital ha mejorado la accesibilidad a los productos y servicios ofertados.</p>                                                                                                                       |
|                          | Flexibilidad de los servicios de crédito                                                           | Bueno      | <p>+ Los plazos de los productos de crédito, así como los planes de pago se adecúan a las características de los flujos de caja de los clientes.</p> <p>+ Por implementar un sistema de medición de la satisfacción de clientes.</p>                                                                                                                                                                                      |
|                          | Tasa de deserción de clientes                                                                      | Moderado   | <p>- La entidad no monitorea de manera sistemática las razones de deserción de clientes. Tasa de deserción evidencia una tendencia creciente respecto a la gestión 2021.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
|                          | Calidad de los otros servicios financieros                                                         | Adecuado   | <p>+ La oferta de productos de ahorro es buena y están alineados a la población meta</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                          | Calidad de los servicios no-financieros                                                            | Moderado   | <p>- La institución no ofrece de manera sistemática servicios no financieros a sus clientes. Ejecuta programas de educación financiera para los clientes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |

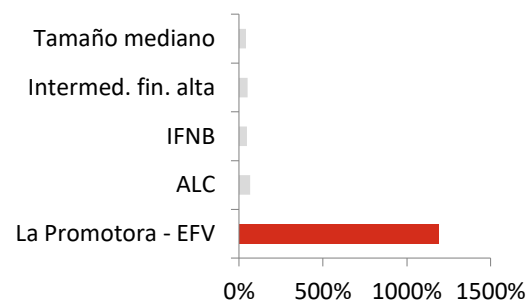
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

## Benchmark

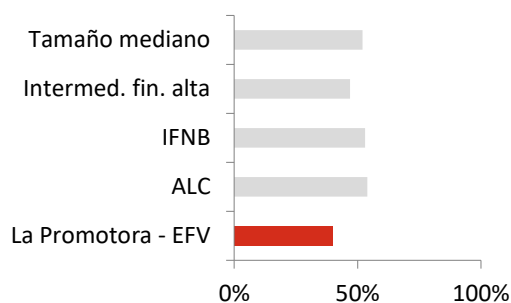
**Prestatarios activos**



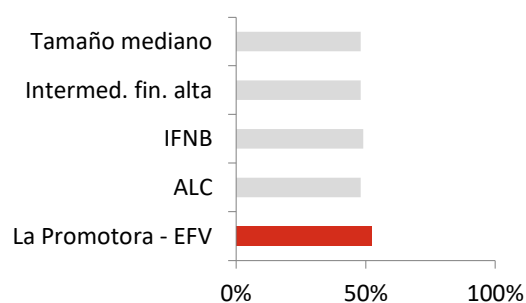
**Saldo préstamo/prestatario/INB pc**



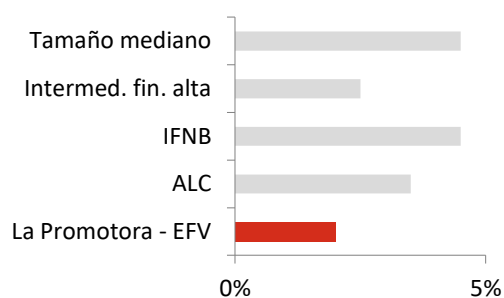
**Cientas mujeres**



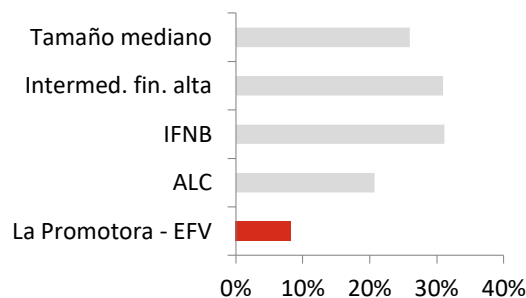
**Personal femenino**



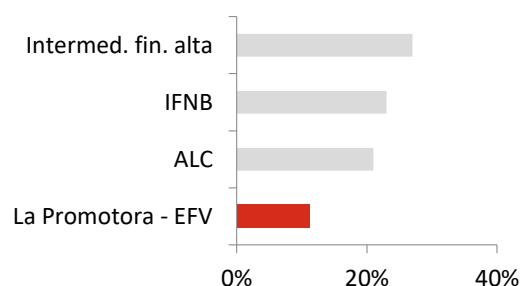
**CeR30**



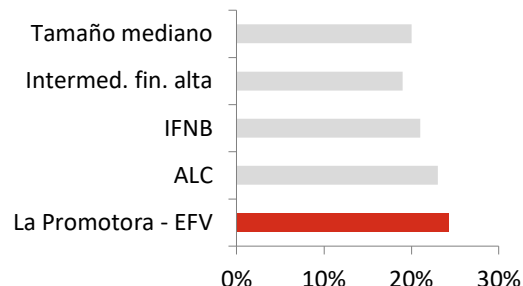
**Rendimiento de la cartera**



**Tasa de deserción de clientes**

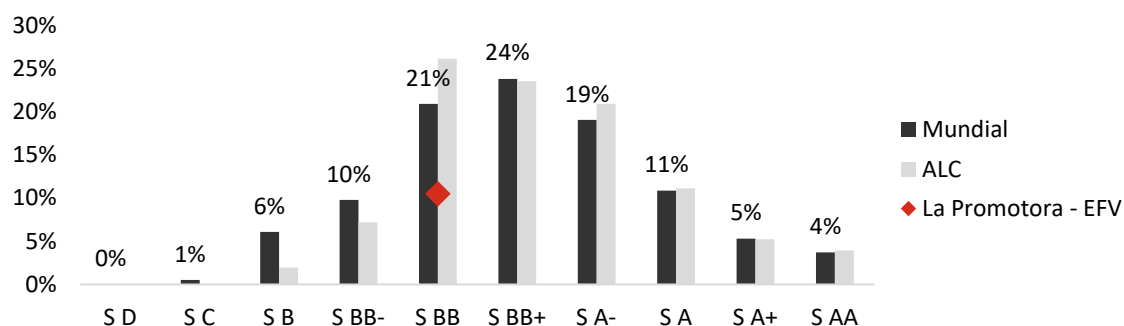


**Tasa de rotación del personal**

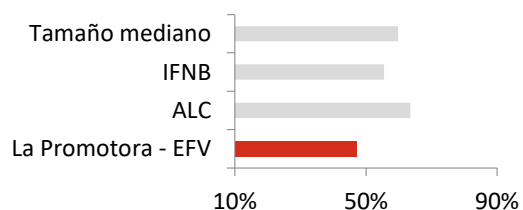


Base de datos MFR, 234 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2022. IFNB: Institución Financiera No Bancaria. ALC: América Latina y Caribe. Intermediación financiera alta: ahorros >20% tot activos.

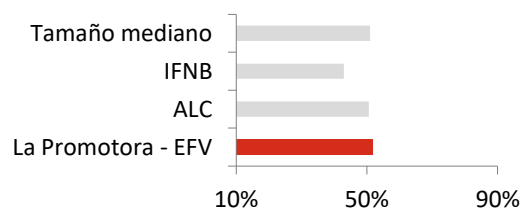
## Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



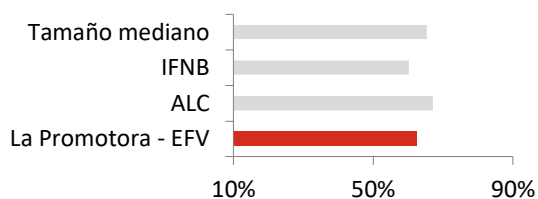
### Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



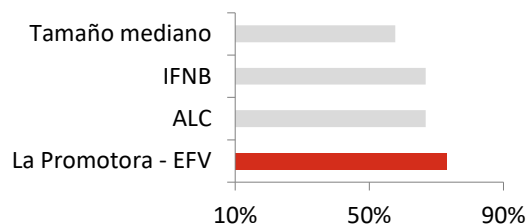
### Medición del desempeño RSE, puntaje



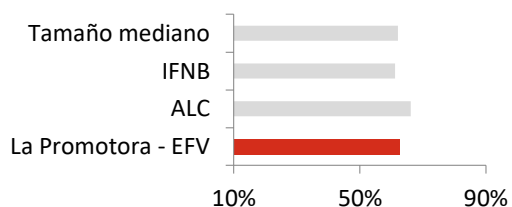
### Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



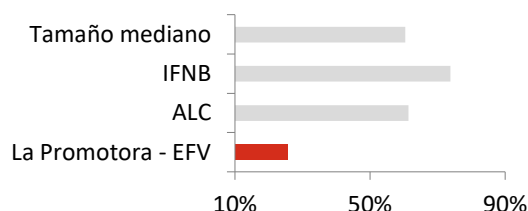
### Protección al cliente, puntaje



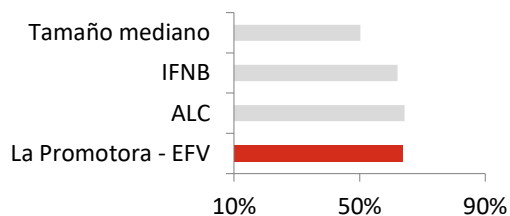
### Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



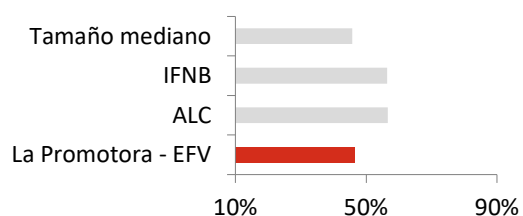
### Amplitud del alcance, puntaje



### Calidad de servicios, puntaje



### Índice verde, puntaje



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

## Contexto

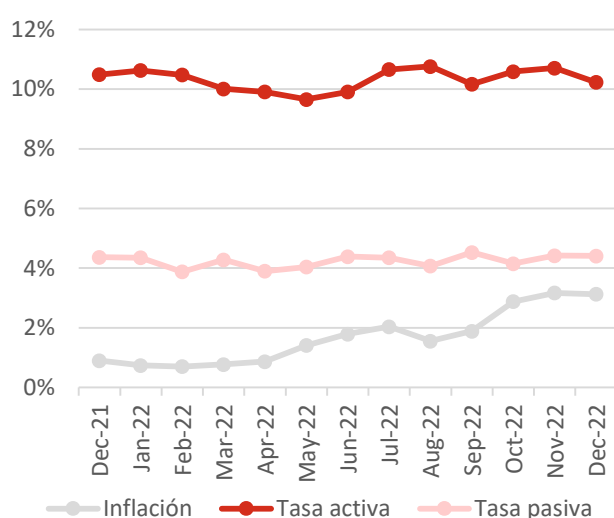
| Riesgo Soberano <sup>1</sup> | dic.-19         | dic.-20      | dic.-21       | dic.-22       |
|------------------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|
| Fitch Ratings                | B+ (Negativa)   | B (Estable)  | B (Estable)   | B (Estable)   |
| Moody's                      | Ba3 (Bajo Rev.) | B2 (Estable) | B2 (Negativa) | B2 (Negativa) |
| Standard & Poor's            | BB- (Negativa)  | B+ (Estable) | B+ (Negativa) | B+ (Negativa) |

Fuente: Trading Economics. <sup>1</sup> Largo plazo en moneda extranjera. nd = no disponible

| Indicadores Macroeconómicos                            | dic.-19 | dic.-20 | dic.-21 | dic.-22 |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| PIB per cápita (moneda local)                          | 23.994  | 21.205  | 23.115  | 23.115  |
| Tipo de cambio moneda local/dólar                      | 6,86    | 6,86    | 6,86    | 6,86    |
| INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales) | 3.440   | 3.120   | 3.290   | nd      |
| Crecimiento del PIB (% anual)                          | 2,22%   | -8,74%  | 6,11%   | 6,11%   |
| Saldo en cuenta corriente (% del PIB)                  | -3,34%  | -0,74%  | 1,99%   | 1,99%   |

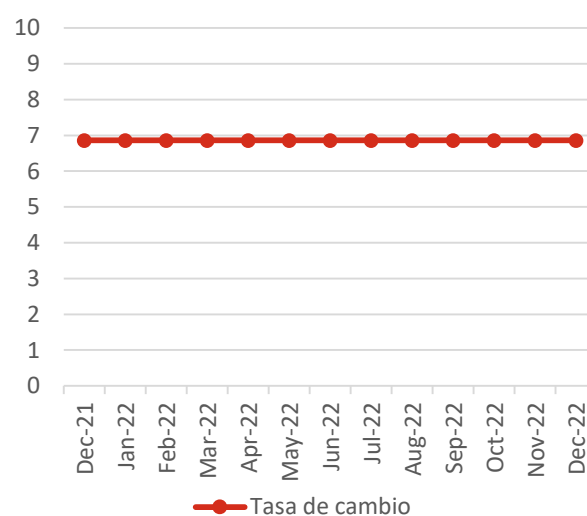
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

### Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

### Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

| Indicadores Sociales                                     | Datos      | Fuente                     | Año  |
|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------|------|
| Población, total                                         | 12.079.472 | Banco Mundial              | 2021 |
| Índice de Desarrollo humano (IDH)                        | 0,692      | PNUD                       | 2021 |
| - Nivel                                                  | Medio      | PNUD                       | 2021 |
| Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional  | 36,4%      | Banco Mundial              | 2021 |
| Tasa de pobreza a \$3,10 por día                         | 5,4%       | Banco Mundial              | 2021 |
| Tasa de pobreza a \$1,90 por día                         | 2,0%       | Banco Mundial              | 2021 |
| Población que no terminó la primaria                     | 7,1%       | Banco Mundial              | 2020 |
| Entorno para la inclusión financiera <sup>2</sup>        | 58%        | Economic Intelligence Unit | 2020 |
| - Ranking del país                                       | 21         | Economic Intelligence Unit | 2020 |
| Población sin cuenta bancaria                            | 31,1%      | Global Findex              | 2021 |
| Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses | 80,7%      | Global Findex              | 2021 |
| Puntaje MIMOSA <sup>3</sup>                              | 4          | MIMOSA                     | 2017 |

<sup>2</sup> Marco regulatorio para la inclusión financiera e implementación de las correspondientes políticas públicas.

<sup>3</sup> [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 de los términos clave y la implementación de indicadores para la estimación del cambio/impacto esperado en sus clientes.

#### Objetivos Sociales

#### Palabras clave en la misión

|                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Alcanzar el cliente meta</b>   | No mencionado de manera explícita |
| <b>Satisfacer sus necesidades</b> | Otorgar seguridad                 |
| <b>Crear cambios</b>              | Mejorar la calidad de vida        |

#### Gobernabilidad buenas practicas

- + Los miembros del Directorio proporcionan directrices adecuadas para guiar al equipo gerencial en la definición de la estrategia. El Directorio participa en la determinación de los objetivos a largo plazo y aprueban el plan estratégico, otorgando un adecuado grado de importancia a los objetivos estratégicos sociales. No se registra evidencia de riesgo de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial. El nivel de supervisión del Directorio en las actividades gerenciales es adecuado, cubriendo el cumplimiento general de los planes y dando retroalimentación suficiente al equipo gerencial.

#### Gobernabilidad social

- + El Directorio cuenta con buenos conocimientos en asuntos económicos y reciben capacitaciones sobre temas sociales. El máximo órgano de gobierno de la institución es la Asamblea de Socios, la cual establece los principales lineamientos estratégicos y designa al Directorio. La entidad cuenta con un comité de RSE que 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 Plan Estratégico y Modelo de Negocios 2020 - 2024 contiene objetivos objetivos relacionados a la gestión RSE (orientados a satisfacer las necesidades financieras de los clientes), quedando espacios de mejora para la definición de metas específicas en cada uno de ellos. Los ejes en los cuales se fundamenta la gestión RSE son: i. actividades de cumplimiento normativo, y ii. planes de acción con actividades propias de la Gestión RSE (con enfoque a medio ambiente y salud). La entidad ha identificado los siguientes grupos de interés: clientes, colaboradores y comunidad. 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: Bueno  
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

- + El enfoque de crecimiento responsable es adecuado. La viabilidad del crecimiento de la rentabilidad en los últimos 3 años ha mejorado, pero en promedio aún reporta niveles negativos. En términos de crecimiento de prestatarios activos y cartera se evidencia una tendencia positiva y favorable en el periodo 2022.

La calidad de la cartera se mantiene bajo monitoreo debido al incremento considerable de la cartera reestructurada como consecuencia de la aplicación de las medidas de alivio financiero (reprogramaciones y refinanciamientos) dispuestas por el ente regulador.

De manera general, los niveles de crecimiento se encuentran alineados con la estrategia y la capacidad instalada de la entidad. Los indicadores de crecimiento institucional son monitoreados de manera continua por niveles gerenciales y de supervisión, con un adecuado nivel de desglose.

| Desempeño financiero                     | dic.-20 | dic.-21 | dic.-22 |
|------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Crecimiento en prestatarios activos      | -6,9%   | -5,2%   | 2,2%    |
| Crecimiento en cartera activa            | -3,7%   | -2,1%   | 5,5%    |
| Crecimiento en número de empleados       | -2,7%   | 4,1%    | 7,2%    |
| Crecimiento en número de sucursales      | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    |
| Cartera en riesgo (>30)                  | 2,5%    | 2,1%    | 2,0%    |
| Tasa de cartera castigada                | 0,3%    | 0,4%    | 0,3%    |
| Cartera reestructurada                   | 1,9%    | 39,8%   | 42,7%   |
| Retorno sobre patrimonio (ROE)           | 0,4%    | -3,4%   | 0,4%    |
| Retorno sobre activo (ROA)               | 0,0%    | -0,4%   | 0,0%    |
| Autosuf. Operativa (OSS)                 | 101%    | 94%     | 100%    |
| Cartera sobre activo total               | 77%     | 76%     | 76%     |
| Capital sobre activo total               | 11%     | 10%     | 10%     |
| Razón deuda-capital                      | 8,2     | 8,7     | 9,3     |
| Productividad personal (prestatarios)    | 21      | 20      | 18      |
| Productividad Of.de Cred. (prestatarios) | 89      | 92      | 108     |
| Tasa de gastos operativos                | 4,8%    | 5,1%    | 5,8%    |
| Tasa de gastos financieros               | 3,3%    | 3,8%    | 4,3%    |
| Tasa de gastos de provisión              | 0,7%    | 0,0%    | 0,9%    |
| Rendimiento de cartera                   | 7,9%    | 7,7%    | 8,2%    |
| Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)    | 150%    | 175%    | 166%    |
| Remuneración más alta/rem. promedio      | nd      | 3,3     | 3,4     |
| Aumento rem. más alta/aumento prom.      | nd      | 0,0     | 1,0     |

Fuente: LA PROMOTORA EFV

## Alineación de los accionistas con el doble enfoque

- La entidad evidencia un nivel de rentabilidad responsable moderado y en línea con su misión. El nivel de ROA promedio de los últimos 3 años es de -0,1%, aunque el ratio presenta una tendencia positiva en la gestión 2022.

Existen espacios de mejora en cuanto a la capacidad para generar resultados, las proyecciones financieras son positivas y se prevé su cumplimiento en la próximas gestiones.

La transparencia de la estructura financiera es buena, la institución cuenta con estados financieros auditados, calificación de riesgo y visitas de inspección del regulador.

- + La Promotora EFV jurídicamente se constituye como una Entidad Financiera de Vivienda que no persigue fines de lucro y dada su naturaleza jurídica no cuenta con una estructura de propiedad. No se registran cambios en la estructura del capital en la gestión 2022 y no están planificados cambios en el corto plazo.

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

**Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque** + La compensación de la alta Gerencia es transparente, siendo accesible a los evaluadores bajo solicitud, y es generalmente coherente con la misión social de la institución. La institución cuenta con una escala salarial interna equitativa que es revisada periódicamente. A dic-22 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 3,4 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 1,03 y la relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo pagado por la entidad es 1,07.

**1.3 Medición del desempeño RSE** Monitoreo del cliente meta: Adecuado  
Monitoreo de la calidad de los servicios: Adecuado  
Monitoreo del cambio/impacto: Débil  
Consolidación y análisis de la información social; reportes : Bueno

**Cliente meta** + 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 Promotora EFV registra datos generales relevantes de los clientes los cuales son capturados en el sistema de información, recopilados para todos los casos. Los datos de los clientes son capturados electrónicamente en el sistema de información e incluyen: sucursal, producto, sector de actividad, edad, género, nivel educativo, entre otros; el grado de confiabilidad de los mencionados datos es medio-alto.  
Cabe mencionar que la misión no define explícitamente al cliente meta, lo que se evidencia como un espacio de mejora.

**Calidad del servicio** Ver capítulo 4 para el análisis del monitoreo de la calidad de los servicios.

**Cambio** - La entidad no cuenta con una herramienta especializada para el análisis de la situación socio económica de sus clientes, por lo tanto, la medición del cambio en la vida de los clientes es moderada y aproximada, basada en la información financiera y no una medida precisa. El monitoreo del impacto es un aspecto por implementar.  
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. Con la implementación del proyecto Banca Familia la entidad prevé ampliar el portafolio de clientes con características diversas.

**Reporte y fiabilidad de la información** + El sistema de información y reportes de desempeño RSE de La Promotora EFV es adecuado y transparente. Actualmente, el desempeño social es monitoreado por la Especialista de Innovación y Kaizen quien depende de la Gerencia Nacional de Experiencia del Cliente.  
El Directorio recibe información sobre la gestión y resultados sociales para la toma de decisiones estratégicas. El sistema de control interno relacionado a desempeño social y RSE es moderado. La unidad de auditoría interna actualmente tiene un enfoque mayor hacia el desempeño financiero. los datos sobre el desempeño social y de RSE son reportados de manera transparente mediante el informe anual de RSE, la calificación de desempeño 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 disseminación de la misión y objetivos al personal. La inducción del personal incluye una explicación sobre la misión, visión y los valores de la entidad. El programa de capacitaciones 2022 contempla 3 tipos de capacitación (preventiva, correctiva y para el Desarrollo de Carrera), incluye un programa de Formación y Coaching que certificó a 9 trabajadores e integra temáticas como: atención con calidad y calidez al cliente, idioma nativo, entre otros.  
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

- La evaluación del personal y su alineación a la misión es moderada. La entidad aplica anualmente evaluaciones de desempeño al personal y en base a los resultados se generan medidas de mejora en capacitaciones y refuerzo de conocimiento de las políticas y procedimientos institucionales. 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. Durante la gestión 2022, no se realizó la evaluación al desempeño y a partir de la gestión 2023 se llevará a cabo mediante una empresa consultora externa.  
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: Bueno

**Equidad entre el personal**

+ El equilibrio de género es adecuado. La participación de mujeres en la organización (52,1%) presenta niveles adecuados; sin embargo, existen espacios de mejora en cuanto a su participación en el equipo gerencial (23,1%) y en el directorio (16,7%).

El desglose del personal total por grupo etáreo, género, departamento y pertenencia a minorías, no evidencia desviaciones significativas del promedio institucional, tanto en términos generales, como respecto de contratación y desvinculación. La entidad cuenta en su plantilla con 1,23% de personas con discapacidad a dic-22.

| Masculino = M<br>Femenino = F |   | Personal Total<br>Edad (años) |       |      |      | Contratación<br>Edad (años) |       |      |      | Rotación<br>Edad (años) |       |      |      |
|-------------------------------|---|-------------------------------|-------|------|------|-----------------------------|-------|------|------|-------------------------|-------|------|------|
| Departamento                  |   | < 34                          | 34-54 | > 54 | Tot  | < 34                        | 34-54 | > 54 | Tot  | < 34                    | 34-54 | > 54 | Tot  |
| Beni                          | M | 1                             | 2     | 0    | 3    | 0%                          | 0%    | 0%   | 0%   | 3%                      | 8%    | 0%   | 11%  |
|                               | F | 5                             | 9     | 0    | 14   | 10%                         | 0%    | 0%   | 10%  | 3%                      | 3%    | 3%   | 8%   |
| 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 | 13                            | 42    | 2    | 57   | 12%                         | 12%   | 4%   | 27%  | 8%                      | 11%   | 3%   | 21%  |
|                               | F | 28                            | 23    | 0    | 51   | 12%                         | 6%    | 0%   | 17%  | 18%                     | 8%    | 0%   | 26%  |
| La Paz                        | M | 1                             | 3     | 0    | 4    | 2%                          | 12%   | 0%   | 14%  | 3%                      | 3%    | 0%   | 5%   |
|                               | F | 1                             | 5     | 0    | 6    | 15%                         | 12%   | 0%   | 27%  | 11%                     | 5%    | 0%   | 16%  |
| 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 | 4                             | 1     | 0    | 5    | 0%                          | 0%    | 0%   | 0%   | 0%                      | 0%    | 0%   | 0%   |
|                               | F | 2                             | 3     | 1    | 6    | 0%                          | 0%    | 0%   | 0%   | 3%                      | 3%    | 0%   | 5%   |
| Potosí                        | M | 1                             | 7     | 0    | 8    | 0%                          | 0%    | 0%   | 0%   | 0%                      | 0%    | 0%   | 0%   |
|                               | F | 6                             | 3     | 0    | 9    | 4%                          | 2%    | 0%   | 6%   | 8%                      | 0%    | 0%   | 8%   |
| 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                         |   | 62                            | 98    | 3    | 163  | 54%                         | 43%   | 4%   | 100% | 55%                     | 39%   | 5%   | 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 personal**

- La tasa de rotación presenta un incremento en 2022 alcanzando un 24,3%, siendo superior a los niveles registrados en periodos anteriores (21,0% en 2021 y 21,5% en 2020) y en comparación con el benchmark nacional (21,0%) y regional (23,0%). La tasa de rotación para el personal femenino presenta un ratio promedio de 24% en los 3 últimos años. En 2022 no se registró rotación a nivel gerencial.

| Personal                             | dic.-20      | dic.-21      | dic.-22      |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Personal total</b>                | <b>145</b>   | <b>150</b>   | <b>163</b>   |
| Personal femenino                    | 48,3%        | 50,7%        | 52,1%        |
| Personal femenino en la Gerencia     | 20,0%        | 28,6%        | 23,1%        |
| Miembros femeninos de la JD          | 14,3%        | 28,6%        | 16,7%        |
| <b>Tasa de rotación del personal</b> | <b>21,5%</b> | <b>21,0%</b> | <b>24,3%</b> |
| Masculino                            | 21%          | 23%          | 18%          |
| Femenino                             | 22%          | 19%          | 30%          |
| Gerencia                             | 60,0%        | 33,3%        | 0,0%         |
| Oficiales de crédito                 | 16,0%        | 14,6%        | 31,1%        |
| Otro personal                        | 21,0%        | 21,5%        | 25,0%        |

**Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo** + Las políticas y procedimientos de recursos humanos se encuentran formalizados y abarcan: salarios, reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño, entre otros. La entidad cuenta con un Código de Conducta y Ética que incluye los valores, principios, calidad en el trato, condiciones de trabajo y procesos disciplinarios y sanciones. Todos los documentos están disponibles para el personal de la institución 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; en línea con lo dispuesto en Ley N° 045, Decreto Supremo N° 0762 y el Manual a Ley Contra Racismo y Toda Forma de Discriminación. 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 las últimas gestiones 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 empleados tienen un contrato formal de empleo. Los salarios están relativamente alineados con el mercado para la mayoría de las categorías de empleados con el sector. La entidad no ha realizado estudios salariales recientes. La política de salarios respeta las regulaciones sobre el sueldo mínimo. La relación entre el sueldo mínimo en la entidad y el sueldo mínimo nacional es 1,03 veces. La relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es en promedio 2,4 veces, aspecto en el cual la entidad está trabajando para lograr un nivel equitativo.  
La entidad cuenta con un esquema de incentivos variables para el personal de negocios, cuyos valores se cancelan de acuerdo al cumplimiento de metas.

**Evaluación, capacitación y desarrollo** + El sistema de capacitación al personal que mantiene La Promotora EFV es bueno. El personal recibe capacitaciones efectivas apropiadas para sus funciones al menos una vez al año conforme lo establecido en el Plan de Capacitación. Durante la gestión 2022, se registró un 90% de ejecución del Plan de Capacitación programado y una media de 15,3 horas promedio de capacitación por funcionario. La entidad ha retomado en gran medida las inducciones y capacitaciones presenciales, sin embargo, para ciertas temáticas se mantiene la capacitación virtual.  
+ La entidad aplica evaluaciones de desempeño anualmente a todo el personal. Cuenta con un procedimiento formalizado de evaluación de desempeño basado en la metodología de 180°. Según lo mencionado, para la gestión 2023 se pretende contratar una empresa externa que se encargue de realizar dicha evaluación.  
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 |                                  |
|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
|                               | promedio              | Salario mínimo hombres / mujeres |
| Ejecutivo                     | 19,0                  | 1,2                              |
| Mando medio                   | 12,0                  | 3,5                              |
| Operativo                     | 15,0                  | 2,5                              |
| <b>Total</b>                  | <b>15,3</b>           | <b>2,4</b>                       |

## 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 de diseñar productos, tomando en consideración las características y necesidades de los clientes. 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 la Gerencia de Experiencia del cliente e Inteligencia de Negocios, quienes evalúan los aspectos relativos a la experiencia del cliente. El 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 (redes sociales, whatsapp, sitio web), vía telefónica (línea gratuita) y de manera presencial (en agencias). Se percibe un buen grado de aceptación de los productos, servicios y atención personalizada brindada por La Promotora EFV alcanzando un 72% de satisfacción. Existen espacios de mejora para el monitoreo sistemático sobre el grado de satisfacción de clientes.
- + Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

### Prevención del sobre endeudamiento

- + El mercado local 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 individual es bueno. La estimación de la capacidad de pago del cliente es calculada a través de un análisis detallado de los ingresos del cliente, gastos de la empresa y hogar, así también obligaciones financieras con otras instituciones. La información es relevada a través del formulario de solicitud de crédito durante la visita al negocio y/o domicilio del cliente. La decisión sobre el monto y el plazo del préstamo se determinan en función de la capacidad de pago del cliente, adicionalmente se aplica un factor de seguridad prudencial sobre el ingreso neto 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 y cursos de actualización de los asesores de experiencia son buenas, cubriendo las distintas necesidades de conocimiento de campo para la evaluación adecuada de las operaciones crediticias. Se evidencia una buena gestión en la socialización y actualización de políticas de crédito, a través de capacitaciones presenciales y virtuales.
- + En línea con la normativa local, La Promotora 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 son consistentes con la normativa local e incluyen todas las condiciones de los préstamos como 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. Adicionalmente, recibe el plan de pagos general con el desglose de fechas para el pago de cada cuota, montos de capital e interés, gastos generales, seguro y otros. La comunicación hacia el cliente sobre las condiciones del crédito se considera efectiva. Por otra parte, la entidad promueve la educación financiera de sus clientes.
- + 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 10,2%. 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). Por regulación, no existen penalidades al pago anticipado parcial o total del crédito. Se cobran únicamente los intereses devengados hasta la fecha del pago adelantado.

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

| Productos de crédito                              | Tasa de interés anual prom. (TIA) <sup>1</sup> | Índice de transparencia promedio <sup>1</sup> | Prestatarios activos | Cartera activa | Saldo promedio préstamo USD <sup>2</sup> | Saldo de préstamo / INB pc <sup>2</sup> |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|----------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Crédito Hipotecario de Vivienda                   | 6,6%                                           | 91                                            | 25%                  | 24%            | 35.906                                   | 1091%                                   |
| Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social | 11,8%                                          | 93                                            | 43%                  | 54%            | 43.179                                   | 1312%                                   |
| <b>La Promotora - EFV</b>                         | <b>10,2%</b>                                   | <b>93</b>                                     | <b>68%</b>           | <b>79%</b>     | <b>39.069</b>                            | <b>1188%</b>                            |

Metodología MicroFinance Transparency: Pricing analysis tool. <sup>1</sup> Productos de crédito principales que juntos constituyen >70% de la cartera (anexo 4). <sup>2</sup> 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). El área de auditoría interna aún no ha definido procesos específicos de verificación del comportamiento del personal de campo con los clientes.

## Privacidad de los datos de los clientes

- + La Promotora EFV tiene una buena capacidad en términos de privacidad y confidencialidad de la información de los clientes. La entidad cumple con los lineamientos de privacidad de acuerdo a lo dispuesto por la normativa nacional, además cuenta con prácticas internas para preservar la confidencialidad de la información. 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 mecanismos para recibir y resolver quejas de clientes son buenos. La institución cuenta con Puntos de Reclamo para la recepción de las quejas y reclamos de los clientes en sus agencias, en el sitio web, además de la ventanilla ASFI. El sistema permite también presentar quejas a alguien diferente del contacto principal del cliente. Durante el 2022, la entidad registró 52 quejas las cuales han sido solucionadas en su totalidad cumpliendo el procedimiento normativo.
- + 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. El área de auditoría interna efectúa una revisión del cumplimiento de los procedimientos relacionados con los Puntos de Reclamo y el tratamiento de los mismos.

### 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 Promotora EFV no cuenta con una estrategia ambiental formalizada. El objetivo de protección ambiental no se encuentra entre los valores institucionales formalizados. El área encargada de RSE está a cargo de la coordinación de los temas ambientales. La política de Responsabilidad Social de la entidad establece lineamientos referidos al cuidado del medio ambiente: uso de recursos naturales, producción de residuos, selección de materiales consumidos y campañas.
- + 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.
- 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 INNOVASOL S.A. y actualmente todas las oficinas usan este sistema, lo que permite reducir el consumo de energía eléctrica. A dic-22 la disminución de emisión de CO2 fue de 17 toneladas.
- 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 y se enmarcan en lo definido por la ley. La capacidad de verificar el cumplimiento de la política es adecuada: el tipo de actividad en la cual participan los clientes es verificada por el personal de la entidad cuando realiza las visitas.  
Los pagos de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente. En la gestión 2022 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 2022 se encuentran:

- "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.

- "Mujeres que inspiran" Formación completa de mujeres emprendedoras mediante capacitación en 5 módulos con el apoyo de un consultor para la realización de un plan de negocios. Se premiarán los mejores planes de negocios.

- "Deportistas del Futuro" Apoyo a escuelas de fútbol.

- "Sonrisas de Navidad" Apoyo a instituciones de niños con discapacidad, niños quemados y a un centro de neuro rehabilitación con juguetes especiales.

- "Apoyo Women in Science Rocks"

En total se ejecutó aproximadamente USD 15.000 en proyectos de RSE.

La Promotora EFV fue reconocida con el Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2023, por el trabajo realizado en programas de RES y obras de Servicio a la Comunidad.

### 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                       | 37,0%        | 62,5%                     | 76,3%          |
| La Paz                           | 39,6%        | 1,1%                      | 1,0%           |
| Potosí                           | 57,8%        | 12,0%                     | 8,3%           |
| Beni                             | 30,0%        | 12,3%                     | 6,8%           |
| <b>Total, La Promotora - EFV</b> |              | <b>100%</b>               | <b>100%</b>    |
| Operaciones urbanas              |              | 91,5%                     | 95,6%          |
| Operaciones rurales              |              | 8,5%                      | 4,4%           |
| <b>Total, Bolivia</b>            | <b>36,4%</b> | <b>Bolivia, población</b> |                |
| Urbano                           | 31,5%        | 70%                       |                |
| Rural                            | 48,1%        | 30%                       |                |

Fuente: INE 2022

- La entidad mantiene una cobertura geográfica moderada, con presencia en 4 de los nueve departamentos del país a través de una red que incluye una red de 12 puntos de atención financiera. A dic-22 el departamento de Cochabamba concentra un 76,3% de cartera de créditos y un 62,5% de prestatarios activos. Cabe indicar que Cochabamba reporta niveles de pobreza superiores al promedio nacional. En general, los clientes usuales de la entidad no pertenecen a estratos vulnerables de la población.
- + El alcance a las áreas más pobres del promedio nacional, con un nivel inferior de desarrollo económico, es adecuado: la porción de cartera en áreas con un índice de pobreza superior al promedio nacional es de 85,6% lo que corresponde a un 75,7% de prestatarios activos. Sin embargo, el alcance hacia las áreas pobres no está incluido en los objetivos sociales de la institución.
- + El alcance hacia las áreas rurales es pequeño, sin embargo, este alcance no se encuentra incluido en los objetivos sociales de la institución.

#### 3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Débil

Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Adecuado

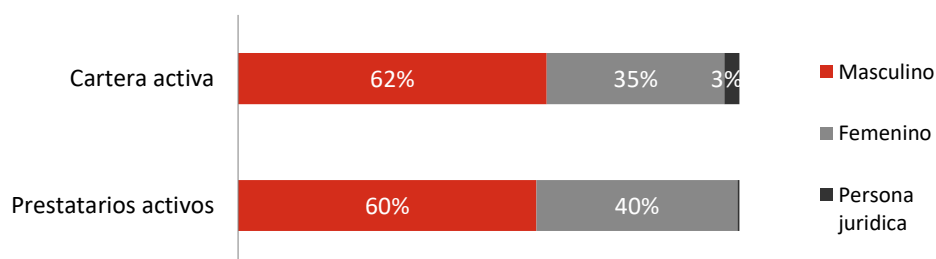
| La Promotora - EFV                  | ene.-20     | ene.-21     | ene.-22     |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                     | dic.-20     | dic.-21     | dic.-22     |
| Prestatarios activos                | 3.107       | 2.944       | 3.010       |
| Ahorristas activos                  | 34.438      | 46.751      | 75.850      |
| Cartera bruta, USD                  | 113.872.841 | 111.503.502 | 117.597.155 |
| Ahorro total, USD                   | 106.029.683 | 111.135.753 | 64.185.554  |
| Sucursales                          | 3           | 3           | 3           |
| Crecimiento en cartera activa       | -4%         | -2%         | 5%          |
| Crecimiento en prestatarios activos | -7%         | -5%         | 2%          |

- 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; sin embargo, en la gestión de análisis se muestra positivo y supera al crecimiento registrado en gestiones pasadas.
- + Queda por monitorear en próximas gestiones la tendencia negativa del número de prestatarios.

**Vulnerabilidad social y perfil de hogares** + La Promotora EFV logra un adecuado alcance a clientes con características demográficas vulnerables. La base de datos presenta algunas debilidades en términos de datos sobre el perfil de los hogares de los clientes atendidos. No se evidencia un enfoque particular de género, sin embargo, el 40% del total de prestatarios son mujeres representan el 35% de la cartera bruta, inferior al benchmark regional.

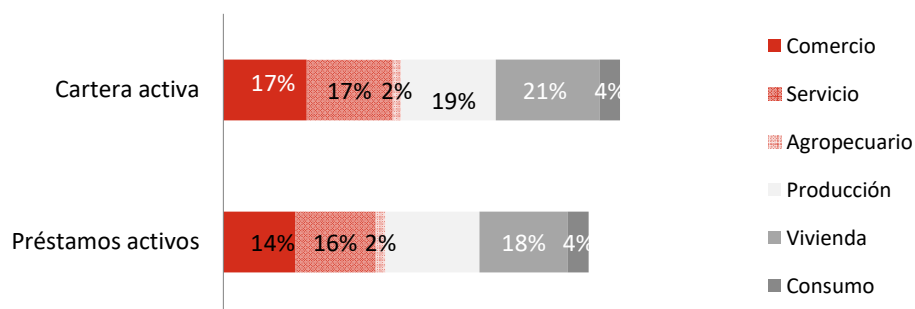
Cabe indicar que en los objetivos sociales de la institución, no se especifica el alcance a hogares vulnerables.

**dic.-22 Género**

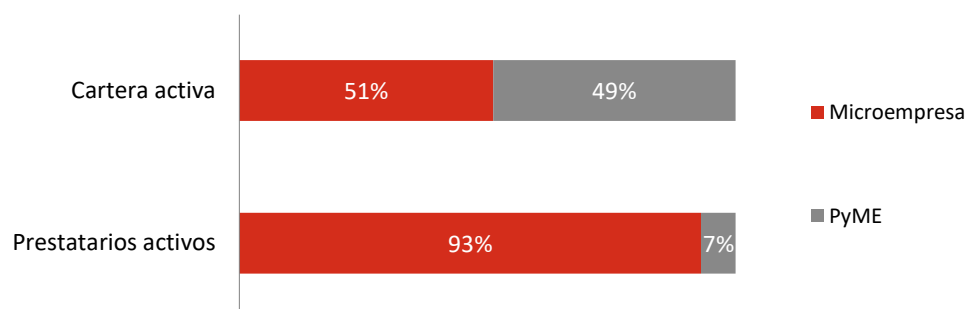


**Actividades financiadas y cartera regulada** + La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena. El sector de vivienda es el más representativo con 21% de la cartera de créditos, seguido por el sector producción con 19%.

**dic.-22 Actividades financiadas**



**dic.-22 Destino de los créditos productivos**



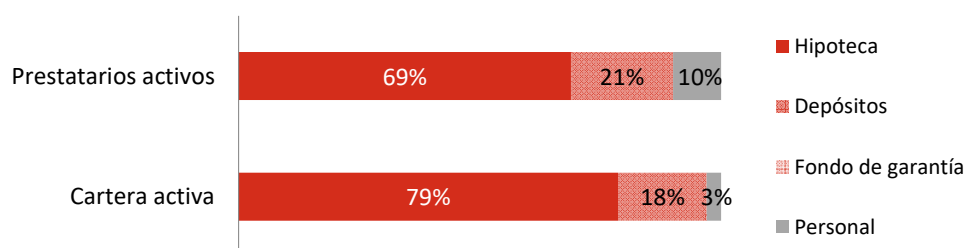
**Pobreza económica** + El alcance hacia la población financieramente excluida es menor del promedio nacional. La misión y los objetivos de la entidad no tienen un enfoque particular en población pobre.

**Vivienda y activos** + Analizando las garantías de los créditos, se evidencia que un 69% del total de prestatarios activos tiene respaldos hipotecarios, indicando que probablemente ellos son los propietarios de los bienes. En general, los resultados alcanzados se encuentran en línea con el perfil de su población meta.

## dic.-22 Metodología de crédito



## dic.-22 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 préstamo promedio otorgado a dic-22 presenta una disminución respecto a gestiones pasadas y se sitúa en USD37.409, debido al enfoque hacia créditos de vivienda. El saldo promedio superior se encuentra en los siguientes productos: Crédito de Vivienda de Interés Social y Consumo DG.

| Tamaño del préstamo                                  | dic.-20 | dic.-21 | dic.-22 |
|------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Saldo promedio de préstamo, USD                      | 36.650  | 37.875  | 39.069  |
| Préstamo otorgado promedio, USD                      | 49.129  | 39.082  | 37.409  |
| Crecimiento saldo del préstamo promedio <sup>1</sup> |         |         | 6,4%    |

<sup>1</sup> Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

| Tamaño de préstamo por producto                   | Saldo de préstamo promedio, USD | Saldo de préstamo <sup>1</sup> / INB pc | Crecimiento de la cartera <sup>2</sup> |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| Crédito Hipotecario de Vivienda                   | 35.906                          | 1091%                                   | 8,4%                                   |
| Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria      | 3.543                           | 108%                                    | -20,3%                                 |
| Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social | 43.179                          | 1312%                                   | -2,4%                                  |
| Microcrédito Individual NDG                       | 6.660                           | 202%                                    | -98,0%                                 |
| Microcrédito DG                                   | 31.425                          | 955%                                    | 505,0%                                 |
| Consumo NDG                                       | 11.243                          | 342%                                    | -50,5%                                 |
| Consumo DG                                        | 36.083                          | 1097%                                   | 226,8%                                 |
| Crédito Pyme Calificación Días Mora               | 378.601                         | 11508%                                  | 123,0%                                 |
| <b>Total</b>                                      | <b>39.069</b>                   | <b>1188%</b>                            | <b>5,5%</b>                            |

<sup>1</sup> Por prestatario. <sup>2</sup> Último periodo.

+ El saldo promedio de ahorro es de USD 846 evidenciando una disminución respecto al periodo anterior, confirmando la orientación hacia un segmento de nivel medio bajo.

| Tamaño del ahorro | Saldo ahorro promedio, USD | Saldo ahorro promedio /INBpc | Número de ahorristas activos | Monto de ahorro |
|-------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|
| TRADICIONAL       | 647                        | 20%                          | 90%                          | 35%             |
| DORADA PLUS       | 7.546                      | 229%                         | 0%                           | 1%              |
| FUTURO            | 155                        | 5%                           | 1%                           | 0%              |
| DINAMICA          | 397                        | 12%                          | 1%                           | 0%              |
| PROACTIVA         | 577                        | 18%                          | 1%                           | 0%              |
| EFICIENTE         | 9.558                      | 291%                         | 3%                           | 14%             |
| DPF               | 18.594                     | 565%                         | 4%                           | 49%             |
| <b>Total</b>      | <b>846</b>                 | <b>26%</b>                   | <b>100%</b>                  | <b>100%</b>     |

## 4. Calidad de los servicios

### 4.1 Variedad de los servicios

Variedad de los tipos de servicios: Excelente

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

#### Variedad de los tipos de servicios:

- + La variedad de los servicios ofrecidos es adecuada. La Promotora EFV mantiene una oferta de productos entre los cuales están cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, tarjeta de débito, seguros, créditos de vivienda (de interés social y vivienda en general), créditos de consumo, microcréditos y créditos PYME, con los cuales llega a su mercado objetivo.  
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) y boletas de garantía a primer requerimiento.  
Se ha implementado el servicio de banca Internet denominado Banca Digital, que permite realizar transacciones a través de una computadora o un dispositivo móvil.
- + Adicionalmente, la institución tiene la autorización para la movilización de depósitos del público y actualmente ofrece productos de ahorro como la caja de ahorro, depósitos a plazo fijo, tanto en moneda nacional como en dólares.
- + La entidad ofrece servicios de seguros a través de una de las empresas del grupo autorizada por la APS. Los seguros que ofrece son: seguros masivos (vida, hogar y otros).

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

- + 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 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 (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. En línea con la normativa local, La Promotora EFV tiene opciones para manejar shocks en su flujo de caja facilitando el acceso a reprogramaciones, refinanciamientos, diferimientos, entre otras soluciones de pago, las cuales se aplican con un análisis personalizado que permita evaluar la situación de cada cliente y brindarle la solución que se adapte a sus necesidades.

### 4.2 Adecuación de los servicios

Adecuación de los servicios de crédito: Adecuado

Adecuación de otros servicios financieros: Adecuado

Adecuación de los servicios no-financieros: Moderado

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

- + Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos. Las condiciones del crédito (monto, plazo, garantía, etc.) y se consideran adecuadas en consideración de las características del cliente meta.
- La red de distribución de servicios es moderada. La entidad tiene presencia en 4 departamentos del país. 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 documentos requeridos para los créditos son fáciles de recolectar para los clientes y el proceso de solicitud es acompañado por el personal del campo cuando es necesario. La satisfacción de los clientes en relación al procedimiento de desembolso no ha sido analizada aún. 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.

#### Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención

- + La flexibilidad de las condiciones de crédito es buena. 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

- El nivel de deserción de clientes (calculado bajo la metodología MFR) presenta un incremento. A dic-22, la tasa de deserción de clientes registra un 11,2% siendo inferior al benchmark (26%). La institución realiza un cálculo y monitoreo de la tasa de retención de clientes desde el área de Marketing. En la gestión 2022 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 2022 refleja que un 9,0% de clientes abandonaron la institución.

| Deserción de clientes                        | ene.-20<br>dic.-20 | ene.-21<br>dic.-21 | ene.-22<br>dic.-22 |
|----------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Tasa de deserción de clientes                | 12,6%              | 10,4%              | 11,2%              |
| Tasa de salida clientes (La Promotora - EFV) |                    |                    | 9%                 |

#### Adecuación de los servicios financieros además del crédito

- + Los productos de ahorro responden de manera adecuada a las necesidades de la población objetivo de constituir ahorros y gestionar su flujo de caja, debido a las opciones de diferentes montos de ahorro, condiciones flexibles para el retiro de los depósitos (accesibilidad para el retiro inmediato de saldos en las cuentas de ahorro) y los canales de entrega convenientes (puntos de atención financiera, cajeros automáticos y banca por internet). 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 objetivo para protegerse de eventos negativos en el hogar y de salud. No se ha realizado hasta ahora ningún estudio de mercado para recolectar la retroalimentación del cliente sobre el servicio de seguros.
- + 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

### Calificación de desempeño RSE

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

### Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social

- ✓ El Rating Social demuestra la implementación de los Estándares.<sup>1</sup>

### Certificación de Protección al Cliente

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



### Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por la Calificación RSE

### Implementación

#### 1 Definir y Monitorear Metas Sociales

- 1a La institución cuenta con una estrategia para alcanzar sus metas sociales
- 1b La IMF recopila, reporta, y garantiza la precisión de los datos sociales de los clientes

#### 2 Asegurar el Compromiso social de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados

- 2a Los miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión
- 2b La Junta Directiva hace rendir cuentas a la IMF sobre su misión
- 2c Los altos directivos establecen y supervisan la estrategia social

#### 3 Diseñar Productos y Canales que respondan a las Necesidades de los Clientes

- 3a La IMF entiende las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes
- 3b Los productos y canales están diseñados para beneficiar a los clientes

#### 4 Tratar a los Clientes Responsablemente

- 4a La IMF evita el sobre-endeudamiento de los clientes
- 4b La IMF transmite información clara, suficiente y oportuna a los clientes
- 4c La IMF trata a sus clientes de manera justa y respetuosa
- 4d La institución respeta la privacidad de los datos de clientes
- 4e La IMF tiene mecanismos oportunos y receptivos para solucionar quejas

#### 5 Tratar a los Empleados Responsablemente

- 5a La IMF protege los empleados y crea un ambiente laboral de apoyo
- 5b Las condiciones laborales son transparentes, se proporciona capacitación
- 5c La institución monitorea la satisfacción y la rotación del personal

#### 6 Equilibrar el Desempeño Social y Financiero

- 6a Crecimiento sostenible para las condiciones del mercado, con servicio de calidad
- 6b La estructura financiera es apropiada para una IMF con misión social
- 6c La búsqueda de utilidades no afecta la sostenibilidad o el bienestar de los clientes
- 6d La remuneración de los altos directivos es apropiada a una IMF con misión social

#### 7 Microfinanzas verdes

- 7a La institución aborda los temas medioambientales a través de una estrategia formal.
- 7b La institución gestiona sus riesgos ambientales internos.
- 7c La institución gestiona sus riesgos ambientales externos.
- 7d La institución promueve oportunidades verdes.

Débil

●

●●

Intermedia

●●

●●

●●

Intermedia

●●

●●●

Buena

●●●

●●●

●●

●●●

●●●

Intermedia

●●

●●●

●

Intermedia

●●●

●

●

●●●

Intermedia

●

●●●

●

●

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

<sup>1</sup> Mapa de Estándares Universales incluido en la metodología de Rating Social ([www.mf-rating.com](http://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

| <b>RESULTADOS RSE</b>                               | <b>dic.-22</b> |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| Personal femenino                                   | 52,1%          |
| Personal femenino en la Gerencia                    | 23,1%          |
| Tasa de rotación del personal <sup>1</sup>          | 24,3%          |
| Rendimiento de la cartera                           | 8%             |
| Tasa de interés anual promedio (TIA)                | 10,2%          |
| Índice de transparencia promedio                    | 93             |
| Tasa de gastos operativos                           | 5,8%           |
| CeR30                                               | 2,0%           |
| Retorno sobre patrimonio (ROE)                      | 0,4%           |
| Retorno sobre activo (ROA)                          | 0,0%           |
| <b>ALCANCE</b>                                      |                |
| Clientes activos                                    | 45.398         |
| Prestatarios activos                                | 3.010          |
| Ahorristas activos                                  | 75.850         |
| Crecimiento en prestatarios activos                 | 2%             |
| Crecimiento en cartera activa                       | 5%             |
| Metodología individual, cartera activa              | 100%           |
| Metodología individual, préstamos                   | 100%           |
| Cobertura urbana, cartera activa                    | 96%            |
| Cobertura urbana, clientes                          | 82%            |
| Cobertura rural, cartera activa                     | 4%             |
| Cobertura rural, clientes                           | 8%             |
| Actividades generadoras de ingresos, cartera activa | 55%            |
| Actividades generadoras de ingresos, préstamos      | 52%            |
| Cartera productiva para microempresas               | 51%            |
| Préstamos productivos para microempresas            | 93%            |
| Cartera productiva para PyMEs                       | 49%            |
| Préstamos productivos destinados a las PyMEs        | 7%             |
| Cientas mujeres, cartera activa                     | 35%            |
| Cientas mujeres                                     | 40%            |
| Saldo promedio de préstamo, USD                     | 39.069         |
| Saldo promedio de préstamo / INB pc                 | 1188%          |
| Préstamo otorgado promedio, USD <sup>2</sup>        | 37.409         |
| Préstamo otorgado promedio (\$PPA)                  | 89.174         |
| Saldo del ahorro promedio, USD                      | 846            |
| <b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>                     |                |
| Tasa de deserción de clientes                       | 11%            |

Fuente: SIG.

<sup>1</sup>Calculado con el número promedio de personal. <sup>2</sup>Calculado 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 | Microcrédito Individual NDG              | Microcrédito DG |
|------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|
| Destino de los créditos      | Vivienda                        | Vivienda                                     | Vivienda                                          | Microempresa                             | 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 mín. de interés anual   | 5,0%                            | 21,5%                                        | 5,5%                                              | 6,5%                                     | 8,0%            |
| Tasa máx. de interés anual   | 17,5%                           | 22,0%                                        | 6,5%                                              | 22,0%                                    | 18,0%           |
| Monto mínimo, USD            | 2.600                           | 2.041                                        | 2.536                                             | 4.369                                    | 7.289           |
| Monto máximo, USD            | 634.404                         | 9.475                                        | 148.688                                           | 300.000                                  | 81.633          |
| Plazo mín. (meses)           | 48                              | 48                                           | 36                                                | 60                                       | 60              |
| Plazo máx. (meses)           | 598                             | 109                                          | 545                                               | 416                                      | 415             |
| Frecuencia de pago           | Mensual                         | Mensual                                      | Mensual                                           | Mensual                                  | Mensual         |
| Período de gracia            | 7                               | 11                                           | 7                                                 | 6                                        | 8               |
| Garantía                     | Hipoteca.                       | Personal (ej. garante, garantía grupal).     | Hipoteca.                                         | Personal (ej. garante, garantía grupal). | Hipoteca.       |

| Productos de crédito, USD /2 | Consumo NDG                                                                        | Consumo DG                             | Crédito Pyme<br>Calificación Días Mora |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Destino de los créditos      | Personal                                                                           | Personal                               | PyME                                   |
| Metodología de crédito       | Individual                                                                         | Individual                             | Individual                             |
| Moneda                       | BOB                                                                                | BOB                                    | BOB                                    |
| Tipo de interés              | Sobre saldo                                                                        | Sobre saldo                            | Sobre saldo                            |
| Tasa min. de interés anual   | 6,1%                                                                               | 6,5%                                   | 6,5%                                   |
| Tasa máx. de interés anual   | 25,0%                                                                              | 18,0%                                  | 13,0%                                  |
| Monto mínimo, USD            | 729                                                                                | 4.373                                  | 35.714                                 |
| Monto máximo, USD            | 320.700                                                                            | 466.472                                | 743.440                                |
| Plazo min. (meses)           | 2,33                                                                               | 48                                     | 12                                     |
| Plazo máx. (meses)           | 431                                                                                | 419                                    | 377                                    |
| Frecuencia de pago           | Mensual                                                                            | Mensual                                | Mensual                                |
| Período de gracia            | 7                                                                                  | 7                                      | 6                                      |
| Garantía                     | Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro).<br>Personal (ej. garante, garantía grupal). | Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). | Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). |

| Productos de ahorro, USD /1    | TRADICIONAL | DORADA PLUS | FUTURO  | DINAMICA | PROACTIVA |
|--------------------------------|-------------|-------------|---------|----------|-----------|
| Moneda                         | BOB         | BOB         | BOB     | BOB      | BOB       |
| Tasa min. de interés anual     | 0,2%        | 4,2%        | 2,5%    | 2,0%     | 2,5%      |
| Tasa máx. de interés anual     | 0,2%        | 4,2%        | 2,5%    | 2,0%     | 2,5%      |
| Monto mínimo aceptado, USD     | 12          | 729         | 29      | 0        | 73        |
| Frecuencia de pago del interés | MENSUAL     | MENSUAL     | MENSUAL | MENSUAL  | MENSUAL   |

| Productos de ahorro, USD /2    | EFICIENTE | DPF                 |
|--------------------------------|-----------|---------------------|
| Moneda                         | BOB       | BOB                 |
| Tasa min. de interés anual     | 4,0%      | 0,1%                |
| Tasa máx. de interés anual     | 4,0%      | 6,3%                |
| Monto mínimo aceptado, USD     | 1.458     | 583                 |
| Frecuencia de pago del interés | MENSUAL   | MENSUAL/VENCIMIENTO |

## Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

### PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

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

### RESULTADOS RSE

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tasa de rotación del personal</b>     | Personal que dejó en el periodo / personal total promedio                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Tasa de interés anual prom. (TIA)</b> | 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 |
| <b>Índice de transparencia promedio</b>  | (Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100<br>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

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

### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tasa de deserción de clientes</b> | (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                                                                                                     |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <sup>s</sup> AA | Excelente capacidad de planificación y monitoreo.<br>Resultados completamente alineados con la planificación.  |
| <sup>s</sup> A  | Buena capacidad de planificación y monitoreo.<br>Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación. |
| <sup>s</sup> BB | Adecuada capacidad de planificación y monitoreo.<br>Resultados en su mayoría alineados con la planificación.   |
| <sup>s</sup> B  | Moderada capacidad de planificación y monitoreo.<br>Resultados parcialmente alineados con la planificación.    |
| <sup>s</sup> C  | Capacidad de planificación y monitoreo débil.<br>Resultados poco alineados con la planificación.               |
| <sup>s</sup> D  | Capacidad de planificación y monitoreo muy débil.<br>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](http://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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|----------|
| <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>                                                                                                                                                                                                                                             |        |         |          |
| 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  |
| <b>BRECHA SALARIAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |        |         |          |
| 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                                                                                                          | %      | 3       | Ver 1.2  |
| Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) | %      | 107     | Ver 1.2  |
| Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional                                                                                                                                                                                             | %      | 103     | Ver 2.1  |
| <b>PRESENCIA EN LA COMUNIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                        |        |         |          |
| Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación                                                                                                                                                                                        | %      | 100     | Ver 2.3  |
| <b>TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                |        |         |          |
| 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                                                                                                                                                                                             | %      | 1,23    | Ver 2.1  |
| <b>CAPACITACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |        |         |          |
| 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  |
| <b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                           |        |         |          |
| 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  |
| <b>DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL</b>                                                                                                                                                                                                                             |        |         |          |
| 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  |
| <b>ENFOQUE SOCIAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |        |         |          |
| 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|----------|
| <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>                                                                                                 |        |         |          |
| 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                                                                                                              | #      | 52      | Ver 2.2  |
| Porcentaje de quejas resueltas                                                                                                  | %      | 100     | Ver 2.2  |
| Porcentaje de adopción de medidas correctivas                                                                                   | %      | 100     | Ver 2.2  |
| <b>CONCIENCIA AMBIENTAL</b>                                                                                                     |        |         |          |
| 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  |
| <b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>                                                                                                   |        |         |          |
| 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.                         |        |         |          |