

## CALIFICACIÓN SOCIAL

### APOYO INTEGRAL

El Salvador / Agosto 2018

#### CALIFICACIÓN



#### PERSPECTIVA

**Estable**

#### EQUIPO DE ANALISTAS

---

**Francisco Sánchez**

[francisco@microrate.com](mailto:francisco@microrate.com) / T: (511) 628-7054

## CONTENIDO

---

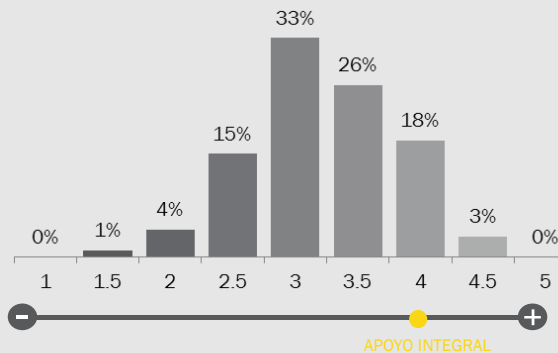
Contexto Social	5
Profundidad y Adecuación de Servicios	7
Finanzas Responsables	8
Responsabilidad Social Corporativa	8
Compromiso Social	10

<b>CALIFICACIÓN<sup>1</sup></b>	<b>PERSPECTIVA<sup>2</sup></b>
★★★★☆	<b>Estable</b>

**SUBNOTAS<sup>3</sup> DE LA CALIFICACIÓN**

	Débil	Modera- do	Bueno	Exce- lente
<b>RESULTADO SOCIAL</b>				
Profundidad y Adecuación				
Finanzas Responsables				
RSC				
<b>COMPROMISO SOCIAL</b>				
Enfoque Social				
GDS y Procesos				

Fecha de Información **Jun 18**  
 Fecha de Validez **Ago 19**

**CALIFICACIONES SOCIALES OTORGADAS**

**PRINCIPALES INDICADORES SOCIALES**

Perfil Social de El Salvador	Jun-17	Jun-18
Índice de Pobreza	32.7%	29.2%
Índice de Pobreza Extrema	7.9%	6.2%
<b>Indicadores Apoyo Integral</b>		
Cartera Bruta (US\$000)	\$91,097	\$104,859
Número de Prestatarios	17,874	18,431
Ahorros (US\$000)	\$48,260	\$61,544
Número de Ahorristas	31,103	30,638
% Clientes en zonas rurales	59.8%	59.3%
% Clientes mujeres	49.6%	49.0%
Costo por cliente	\$676	\$723
Retención de clientes	74.9%	74.1%
Costo nominal anual del crédito al cliente para US\$5,000 (*)	37.9%	40.5%

(\*) Jun-17: para crédito de US\$4,500.

**APOYO INTEGRAL**

Apoyo Integral es una Sociedad de Ahorro y Crédito regulada, autorizada a captar depósitos del público. Inicia operaciones en 1994, constituyendo el programa de créditos de la Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral (FUSAI), de la que se separa en el año 2002 (actualmente, esta ONG es accionista a través de su participación en el holding accionarial).

La institución atiende el nicho medio y alto del microcrédito local y la pequeña empresa, con buena llegada a regiones con incidencia importante de pobreza y procesos formalizados. A través de 26 agencias, llega a 13 de 14 departamentos, con 550 puntos de pago a nivel nacional. A junio 2018 posee una cartera de US\$104.9 millones, con 18,431 prestatarios, y un ahorro promedio de US\$2,009 (30,638 depositantes).

**FUNDAMENTOS DE CALIFICACIÓN**

Una mejora en términos de rentabilidad ajustada, producto de la constitución de provisiones voluntarias, permite a Apoyo Integral un ascenso en su calificación otorgada, al fortalecer la sostenibilidad del negocio. Este nivel alcanzado viene respaldado por procesos formales y robustos. Entre ellos destaca el diseño y creación de productos, cuya alineación a buenas prácticas permite una excelente adecuación a las necesidades del cliente. El enfoque en la calidad del servicio a prestatarios y ahorristas se complementa satisfactoriamente con el cumplimiento de principios internacionales de protección.

La búsqueda de una triple rentabilidad y las acciones realizadas en torno a su consecución son reflejo de un enfoque social excelente. A su vez, el establecimiento de objetivos sociales y su monitoreo (seguido de cerca por la alta dirección), refleja la relevancia de la gestión de desempeño social en la institución. La medición del progreso sostenible de sus clientes, foco de su misión, representa desafío a futuro.

**FACTORES SOBRESALIENTES**
**Resultado Social**

- » Productos adecuados a la necesidad del cliente.
- » Sostenibilidad financiera equilibrada con objetivos sociales y ambientales.
- » Alto compromiso hacia el cumplimiento de principios de protección al cliente.

**Compromiso Social**

- » Excelente enfoque social.
- » Gestión de desempeño social sobresaliente, con procesos formales.

<sup>1</sup> MicroRate es miembro del Social Performance Task Force (SPTF). La calificación Social está alineada a los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social.

<sup>2</sup> Ver Anexo I.

<sup>3</sup> Ver Anexo II.

## MISIÓN INSTITUCIONAL

### Misión

*Apoyar el progreso sostenible de nuestros clientes a través de productos y servicios financieros de calidad, facilitando la inclusión financiera y la protección del medio ambiente.*

### Visión:

*Ser el banco líder en micro y pequeña empresa en El Salvador.*

Apoyo Integral presenta un buen cumplimiento de su misión. No solo apoya el progreso sostenible de sus clientes a través de productos y servicios financieros con un diseño adecuado a las necesidades del cliente. Estos vienen acompañados de capacitaciones dirigidas a segmentos específicos de su cartera, con la finalidad de fortalecer competencias de liderazgo y gestión empresarial, claves para un negocio sostenible.

Es favorable contar con una política de protección del medio ambiente y realizar acciones para reducir la huella de carbono institucional. Asimismo, la orientación del negocio a zonas pobres facilita la inclusión financiera, con resultados medidos a través de indicadores y metas específicas. Lograr una medición del progreso sostenible de sus clientes representa desafío de cara al cumplimiento de su misión.

## MATRIZ DE DESEMPEÑO SOCIAL

Área	Nivel	Fundamentos
Resultado Social	Profundidad y Adecuación de Servicios	Excelente <ul style="list-style-type: none"> <li>» Excelente adecuación de productos.</li> <li>» Buen alcance geográfico, con llegada a zonas con incidencia de pobreza y cobertura de clientes rurales.</li> <li>» Oferta crediticia diversificada, complementada con captaciones y servicios no financieros.</li> <li>» Moderada profundidad de operaciones, debido a su amplia llegada a la pequeña empresa.</li> </ul>
	Finanzas Responsables	Bueno <ul style="list-style-type: none"> <li>» Mejora en el balance social-financiero, gracias a ROE ajustado positivo.</li> <li>» Costo del crédito alineado al mercado y la regulación local.</li> </ul>
	Responsabilidad Social Corporativa	Excelente <ul style="list-style-type: none"> <li>» Destacada responsabilidad social hacia el cliente, con buena retención.</li> <li>» Saludable responsabilidad social hacia el empleado, a pesar del incremento de la rotación de personal y analistas.</li> <li>» Buena responsabilidad hacia el medio ambiente, fuertemente arraigada en la filosofía institucional.</li> <li>» Acción comunitaria favorable, a través de voluntariados apoyados por la institución.</li> </ul>
Compromiso Social	Enfoque Social	Excelente <ul style="list-style-type: none"> <li>» Enfoque social excelente, con buen compromiso institucional hacia el cumplimiento de la misión.</li> </ul>
	Gestión de Desempeño Social y Formalización de Procesos	Excelente <ul style="list-style-type: none"> <li>» Gestión de desempeño social sobresaliente, con indicadores sociales definidos, metas trazadas y monitoreo cercano.</li> <li>» Procesos formales, algunos con contenido social.</li> </ul>

## CONTEXTO SOCIAL

### Perfil Social de El Salvador

	Dic-15	Dic-16	Jun-17	Dic-17	Jun-18
Inflación Anual	1.0%	-0.9%	1.0%	2.0%	0.9%
Devaluación Anual	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Tasa de Cambio, fin del periodo/US\$	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Crecimiento Anual del PBI*	2.3%	2.4%	1.0%*	2.3%	3.4%*
PBI per cápita (US\$)	\$3,670	\$3,769	\$3,769	\$3,889	\$3,889
Población (millones)	6.3	6.3	6.4	6.4	6.4
Incidencia de Pobreza Total**	34.9%	32.7%	32.7%	29.2%	29.2%
Incidencia de Pobreza Extrema***	8.1%	7.9%	7.9%	6.2%	6.2%

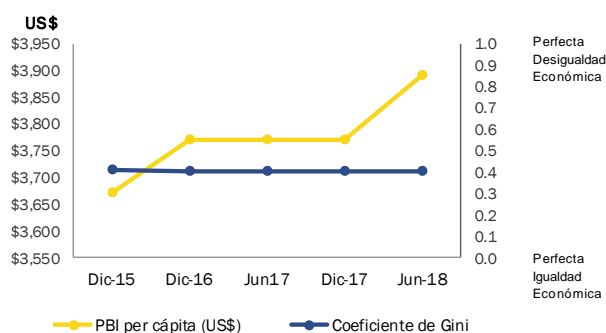
Fuente: International Finance Statistic, Banco Mundial DataBank, Banco Central de Reserva de El Salvador, DIGESTYC.

\* La cifra de Jun-17 corresponde al crecimiento interanual de ese trimestre; y el valor de Jun-18 corresponde a la variación anual solo en el primer trimestre de 2018 (cifra más actual).

\*\* Medida como el porcentaje de hogares que no alcanzan a cubrir el costo de 2 canastas básicas.

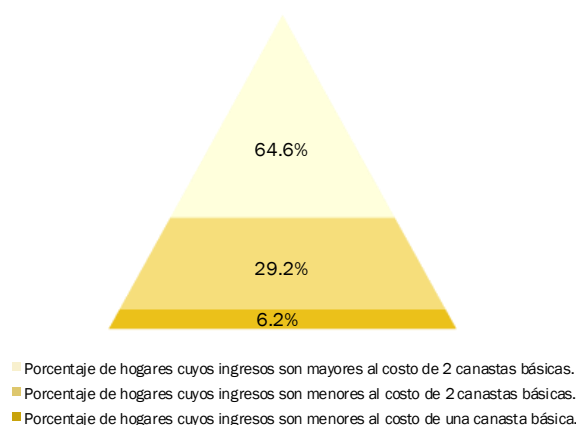
\*\*\* Medida como el porcentaje de hogares que no alcanzan a cubrir el costo de una canasta básica.

**Gráfico 1:**  
PBI per cápita / Coeficiente Gini



Fuente: Banco Mundial

**Gráfico 2:**  
Distribución de la población según índice de pobreza<sup>4</sup>



Fuente: DIGESTYC

Aunque la inflación en El Salvador presenta niveles manejables, el país aún mantiene indicadores de crecimiento económico poco dinámicos, siendo el país de Centroamérica con las menores cifras de expansión en los últimos años. Al reducido incremento del PBI se suma un elevado déficit fiscal y altos niveles de deuda, con alta dependencia de las remesas provenientes principalmente de los Estados Unidos. En este sentido, los recientes acuerdos políticos orientados a reducir las presiones fiscales son una iniciativa saludable.

A nivel social muestra buenos avances, aunque todavía con serios desafíos. Según el IDH (Índice de Desarrollo Humano

de las Naciones Unidas), El Salvador es un país medianamente desarrollado, que ocupa la posición 117 de un total de 188 países, destacando por sus buenos avances en el acceso a servicios públicos. Asimismo, la desigualdad de los ingresos viene reduciéndose progresivamente, aunque todavía con espacios de mejora (Coeficiente de Gini de 0.40). No obstante, todavía exhibe una alta informalidad laboral (dos tercios de la PEA) y subempleo (37%), manteniendo elevados índices de emigración (hacia Estados Unidos principalmente). A lo anterior se suman preocupantes índices de inseguridad y violencia (debido a las pandillas), lo que viene afectando el desarrollo

<sup>4</sup> Indicadores de pobreza reportados por el Gobierno de El Salvador.

social y productivo del país. El alto nivel de analfabetismo (10.5% de la población) representa otro de los desafíos importantes pendientes para el Gobierno.

El que un 92.6% de los hogares cuenten con teléfono celular abre perspectivas positivas hacia el desarrollo de tecnologías que fomenten la inclusión financiera. Más aún, en zonas alejadas (el 32.1% de los hogares rurales se encontraba en situación de pobreza el año 2017).

De allí que son importantes los proyectos de Apoyo Integral por fortalecer sus canales de atención electrónicos a fin de atender a su nicho objetivo. Aunque la institución no se enfoca en operaciones de microcrédito de subsistencia, su operación en zonas con incidencia de pobreza ha permitido la capitalización progresiva de pequeños negocios desatendidos por la banca tradicional.

Si bien la entidad posee productos que incluyen el crédito de vivienda y de consumo, así como una gama amplia de subproductos (diferentes variantes o nombres comerciales en un mismo producto), es saludable que haya mantenido un enfoque robusto hacia el segmento empresarial (90.4% del saldo de cartera). Llegar a este con procesos formales, con un alto compromiso de protección al cliente y búsqueda del retorno social y ambiental han permitido el crecimiento responsable de la institución frente a sus *stakeholders*.

## RESULTADO SOCIAL

En esta sección se evalúan los logros sociales de la institución.

Apoyo Integral consigue buenos resultados sociales gracias a su excelente adecuación de productos y servicios hacia el cliente, seguido de un balance apropiado entre objetivos sociales y financieros. Contar con una responsabilidad social corporativa sobresaliente respalda la afirmación anterior, al poseer saludables procesos de recursos humanos y notables esfuerzos hacia la comunidad y medio ambiente. El cumplimiento de principios internacionales de protección al cliente ha sido certificado por MicroRate<sup>5</sup>.

### Profundidad y Adecuación de Servicios

Esta sección evalúa el alcance de la IMF hacia personas de escasos recursos, el nicho en el que se enfoca, la diversidad de productos ofrecidos y el diseño apropiado de productos.

La orientación a un segmento con mayores recursos (nicho medio y alto del microcrédito, así como pequeña empresa) hace comprensible la moderada profundidad de los créditos. En consistencia con su enfoque, el crédito promedio de Integral (US\$5,689) es elevado respecto al PBI per cápita salvadoreño (equivalente al 146.3% del mismo). Es así que, en términos globales, solo un 5.2% del saldo de cartera y un 38.9% del número de préstamos representan operaciones desembolsadas por montos inferiores al 50% del PBI per cápita.

### Profundidad y diseño adecuado de los servicios

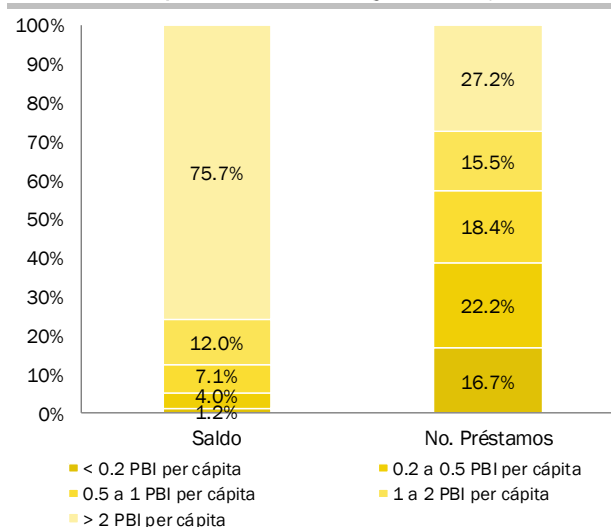
	Jun-17	Jun-18
Porcentaje de clientes en zonas rurales (%)	59.8%	59.3%
Porcentaje de clientes mujeres (%)	49.6%	49.0%
Porcentaje del número de préstamos con garantías no tradicionales (%)*	93.8%	85.8%
Crédito promedio por cliente (US\$)	\$5,097	\$5,689
Promedio de crédito/PBI per cápita	135.2%	146.3%
Depósito promedio por ahorrista (US\$)	\$1,552	\$2,009
Número de productos financieros	5	5
Número de servicios financieros no crediticios	5	5
Número de productos no financieros (Serv. Sociales)	4	3

\*Considera número de créditos reportados solo con fiadores y pagarés simples.

Es importante precisar que, a pesar de estas cifras, la entidad logra un destacable porcentaje de prestatarios localizados en

zonas rurales (53.9%). Asimismo, cuenta con un porcentaje relevante de créditos desembolsados con garantías no tradicionales (otorgados a sola firma o con el requerimiento de un aval o fiador). El tema de equidad de género viene expresado por un porcentaje saludable de clientes mujeres (49%).

Gráfico 3: Composición de Cartera (junio 2018)



### Detalle de cartera a junio 2018

Producto	Cartera	Prestatarios	Crédito promedio
	Jun-18	Jun-18	Jun-18
Pequeña Empresa	40.4%	11.1%	\$20,026
Microempresa	38.0%	55.0%	\$3,805
Agropecuarios	12.1%	14.9%	\$4,487
Vivienda	7.3%	9.3%	\$4,308
Consumo	2.2%	9.7%	\$1,298
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>\$5,689</b>

La entidad logra atender su nicho con productos orientados a cubrir necesidades específicas de sus clientes (capital de trabajo, activo fijo, consumo, compra de vivienda, entre otros), y una amplia gama de subproductos, la mayor parte de ellos enfocados a operaciones de crédito productivo. Su calidad de entidad regulada le permite ofrecer depósitos de ahorro y a plazos, siendo ellos complementados con servicios financieros no crediticios como microseguros (de vida y salud) y pago de remesas del exterior.

Contar con un área de Desarrollo que se encarga del proceso formal de creación del producto, su puesta en operatividad y

<sup>5</sup> Certificación *Smart Campaign* vigente hasta enero del año 2020, con opción de renovación voluntaria de parte de la entidad.

mejora sobre la marcha es una fortaleza significativa, que se extiende no solo a los créditos, sino también a los productos pasivos (depósitos). Este nivel de formalización y sofisticación de procesos en la práctica se asemeja al de una institución bancaria, lográndose una excelente adecuación de los productos y servicios a las necesidades del cliente.

### Servicios No Financieros

En concordancia con su objetivo de apoyar el progreso sostenible de sus clientes, la institución provee servicios de educación financiera y asesoría a clientes para la autoconstrucción (Atención Técnica Constructiva - ATC). Asimismo, cuenta con un programa intensivo de acompañamiento a clientes con potencial de desarrollo y competencias empresariales sobresalientes (Método Base de Aceleración Empresarial - MBA) que ha permitido afianzar el desempeño de clientes específicos y el despegue de sus respectivos negocios.

Servicios No Financieros	Jun-18
Capacitación de educación financiera básica y especializada	15,672
Atención técnica constructiva (ATC)	1,045
Método Base de Aceleración Empresarial (MBA) - Graduados	15
Método Base de Aceleración Empresarial (MBA) - En proceso de formación	23

**Nota:** Información reportada por Apoyo Integral (comprende 12 meses).

### Finanzas Responsables

*Finanzas Responsables reflejan el balance entre los objetivos sociales y financieros. Esta sección evalúa la eficiencia social; costo al cliente y capacidad de la institución para lograr su autosostenibilidad.*

El balance entre objetivos financieros y sociales ha mostrado una mejora gracias a resultados ajustados positivos, producto de la constitución de provisiones voluntarias con miras a cubrir brechas entre la mora contable y las pérdidas esperadas de la cartera (probabilísticas).

Es preciso considerar que MicroRate realiza ajustes por provisiones a través de un parámetro propio, que es aplicado a todas las instituciones que evalúa. Este parámetro puede diferir del utilizado por la regulación local, que en la práctica es el que las entidades están obligadas a realizar. Aunque Apoyo Integral tiene provisiones constituidas por un monto superior al que le exige el regulador, su ROE baja de 16.8% a 5.3% luego de los ajustes realizados por MicroRate (que incluyen factores como la inflación y fondeo a tasas subsidiadas).

El ajuste es significativo debido a la alta incidencia de refinanciaciones (que explican el 53% del PAR-30). Estas se presentan en buena medida debido a la violencia en algunas zonas, que lleva en muchos casos a que los clientes abandonen su

ciudad o incluso el país. De allí que la cobertura de provisiones sin considerar la cartera refinanciada sí llegue al 100% en ese escenario. La existencia garantías hipotecarias para el 15.3% del saldo de cartera total y de prendas ejecutables para el 12.4% del mismo son componentes que contribuyen a balancear este escenario, y que se encuentran alineados con el nicho de pequeña empresa al que se dirige la entidad.

### Eficiencia, Costo para el cliente y sostenibilidad

	Jun-17	Jun-18
Gastos operativos por cliente (US\$)	\$676	\$723
Gastos de operación	14.3%	13.4%
Costo nominal anual para créditos de US\$5,000 (*)	37.9%	40.5%
Retorno sobre el patrimonio (ROE) (**)	-0.1%	5.3%
Margen Operativo	2.1%	2.0%
Cartera en riesgo	6.8%	6.1%
Castigos	1.5%	1.6%

(\*) Jun-17: para crédito de US\$4,500. (\*\*) Ajustado por Inflación, provisiones y costo de fondeo.

A futuro será importante para la institución generar reportería especializada de monitoreo a operaciones especiales, como las refinanciaciones derivadas de la delincuencia, los créditos de muy largo plazo (más de 4 años) y los de cuotas anuales, debido a su mayor riesgo inherente.

### Crédito Individual de US\$5,000 (Jun-18)

	CNA*	CEA**
Interés	37.0%	43.9%
Seguro Desgravamen	0.9%	1.2%
Asesoría Técnica	2.7%	3.9%
<b>Total</b>	<b>40.5%</b>	<b>49.0%</b>

\* Costo Nominal Anual.

\*\* Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, seguro de desgravamen y comisión por asesoría técnica.

**Nota:** No incluye seguros optativos.

### Responsabilidad Social Corporativa

*Esta sección evalúa las acciones responsables de la institución hacia las partes relacionadas, en particular sus clientes, personal, comunidad y medio ambiente.*

La responsabilidad social corporativa es sobresaliente. Hacia el empleado, es positiva la política de retención consistente en beneficios tanto monetarios como no monetarios. Así, los empleados gozan de bonos remunerativos anuales superior-



res a los exigidos por la Ley, de vales de descuentos en servicios y una cantidad específica por empleado para que cada área organice su evento de integración. Esto ha sido favorable con miras a mantener el buen clima laboral a nivel de la organización, el cual es medido de manera anual.

### Responsabilidad Social Corporativa

	Jun-17	Jun-18
Rotación de Empleados	14.9%	24.5%
Rotación de Analistas	13.2%	27.0%
Beneficios laborales adicionales a ley	Sí	Sí
Línea de carrera formalizada	Sí	Sí
Sistema formalizado de quejas y reclamos para el personal	Sí	Sí
Retención de clientes	74.9%	74.1%
Política formalizada respecto al medio ambiente	Sí	Sí

Aunque la rotación de personal y analistas muestran aumento respecto a la evaluación previa, los valores son aún menores al promedio MicroRate Individual (27.9% para empleados y 35.4% para analistas). Es importante mencionar que un 38% de las salidas de asesores de negocio se encuentran relacionadas con despidos por baja productividad, en su mayoría a funcionarios con más de 5 años en la institución. Esto podría reflejar oportunidades de mejora al planteamiento de metas de crecimiento (el 8.7% del total de analistas de crédito a junio 2018 no alcanzó ningún bono o comisión durante los últimos 12 meses).

De otro lado, la retención de prestatarios (74.1%) evidencia una buena responsabilidad hacia el cliente, al ser superior al promedio MicroRate para instituciones de crédito individual (66.3%). Existe además un óptimo cumplimiento de principios de protección al cliente (CPP, por sus siglas en inglés<sup>6</sup>).

El diseño y entrega de productos es apropiado, siendo destacable los planes de implementación de la banca por internet y la gestión de la autorización para emitir tarjetas de débito y chequeras (cuentas corrientes). Vale precisar que Apoyo Integral sigue un proceso estructurado y formalizado para la implementación y creación de nuevos productos, alineados a los CPP (*Ver Profundidad y adecuación de servicios*).

Si bien existe una amplia variedad de operaciones que ameritan seguimiento especial (como por ejemplo, líneas de crédito, cuotas únicas, cuotas anuales, operaciones a más de 5 años, entre otras), existe una gestión del riesgo de sobreendeudamiento estructurada. Esta se realiza desde la Unidad de

Riesgos, que cuenta con modelos internos de cálculo de pérdidas esperadas y de monitoreo del sobreendeudamiento de clientes a través de calificaciones internas para los mismos.

De este modo, logra monitorear y provisionar las operaciones que, aunque no caen en mora, presentan alto riesgo crediticio. Así, según la definición interna de Apoyo Integral, solo un 5.9% de los clientes (3.1% del saldo de cartera) representa posiciones de clientes sobreendeudados.

### Principios de Protección al Cliente<sup>7</sup>

	Jun-17	Jun-18
Apropiado Diseño y Entrega de Productos	Excelente	Excelente
Prevención del Sobreendeudamiento	Moderado	Bueno
Transparencia	Bueno	Excelente
Precios Responsables	Bueno	Excelente
Tratamiento Justo y Respetuoso al Cliente	Bueno	Excelente
Privacidad de los datos del Cliente	Excelente	Excelente
Mecanismos de Resolución de Conflictos	Excelente	Excelente

El mecanismo de resolución de quejas y reclamos se alinea no solo a estándares internacionales, sino también a la regulación local. Es altamente destacable el contar con un *call center* propio, señalización en agencias y estadísticas de resultados que permiten un monitoreo del desempeño de la gestión hacia el cliente.

### Costo del crédito al cliente a Junio 2018

Metodología y Monto	Frecuencia	Seguro Voluntario	CNA*	CEA**
Individual US\$5,000	Mensual	No	40.5%	49.0%
Individual US\$5,000		Sí	42.1%	51.3%

\* Costo Nominal Anual.

\*\* Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, seguro de desgravamen y comisión por asesoría técnica.

Contar con una política formalizada de protección al medio ambiente es saludable, destacando las campañas de ahorro de energía con miras a reducir la huella de carbono dejada por la organización. Hacia la comunidad, el aporte de los empleados organizados en un voluntariado, en parte financiado por la institución, es de especial relevancia. Gracias a esta labor, la entidad ha contribuido a la refacción y mejoramiento de escuelas estatales en ciudades donde se tiene operaciones, contando muchas veces con la presencia de personal de la sede central y parte del equipo gerencial.

<sup>6</sup> Client Protection Principles.

<sup>7</sup> Las categorías aquí mostradas representan el grado de observancia según opinión de MicroRate, y no son necesariamente equivalentes al criterio de una

certificación de *Smart Campaign* (son independientes entre sí). Un nivel excelente (máximo nivel de cumplimiento) representa ninguna o pocas oportunidades de mejora para la IMF, que son subsanables o comprensibles por el tamaño de la entidad o el contexto.

## COMPROMISO SOCIAL

*Compromiso Social evalúa el enfoque social de la entidad y el grado de cumplimiento de la misión institucional, así como la gestión social.*

### Enfoque Social

Apoyo integral muestra un enfoque social excelente, siendo destacable el que sea una de las pocas entidades orientadas a la micro y pequeña empresa que tienen debidamente formalizado y comunicado el objetivo de triple retorno (financiero, social y ambiental) a nivel institucional. Su compromiso social no solo se ve reflejado en el cumplimiento sobresaliente de los principios de protección al cliente, sino también en la pertenencia a la Alianza Global para la Banca con Valores, que agrupa instituciones financieras socialmente responsables alrededor del mundo.

### Gestión del Desempeño Social (GDS) y Formalización de Procesos

La Gestión de Desempeño Social es destacable, gracias a la presencia de un departamento especializado. Este se encarga de la gestión y monitoreo de la protección al cliente, y de las variables y metas sociales.

La próxima implementación de un semáforo de medición de la pobreza contribuiría a la mejora de la gestión del desempeño social, al estar esta herramienta orientada a la medición y seguimiento del avance de clientes en su salida de la pobreza.

Los procesos presentan un alto nivel de formalización, poseyendo algunos de ellos contenido social relevante.

### Misión, Comunicación, y Liderazgo de la Gerencia

El liderazgo de la Alta Gerencia hacia la comunicación de la misión institucional es notable. Contar además con un área especializada para la gestión de desempeño social (dependiente directamente de la Gerencia General) y poseer un comité especializado en la materia son reflejo del compromiso social presente en la institución. A ello se suma un buen nivel de recordación de la misión en las agencias, lo que permite una filosofía institucional apropiadamente internalizada.

### Planeamiento Estratégico

El Plan Estratégico institucional vigente hasta el año 2019 contempla entre sus objetivos principales el apoyo al progreso de los clientes. Así, traza indicadores y metas relacionadas con el número de personas capacitadas en educación financiera, clientes bancarizados, receptores de asistencia técnica

para la construcción, clientes con ahorros y microseguros, entre otros. Es positivo que el plan persiga dentro de sus otras dimensiones la mejora continua de la atención del cliente como cimiento del crecimiento a nivel financiero y de negocios. Aunque son visibles los esfuerzos y el compromiso de protección hacia el medio ambiente, existe la oportunidad de incorporar variables a la matriz de indicadores de desempeño social que permitan un mejor monitoreo de la rentabilidad ambiental a nivel institucional, como colocaciones de créditos verdes (financiamiento de energías renovables), consumo de energía en agencias, entre otros.

### Servicio al cliente

Contar con un *call center* propio viene siendo una herramienta importante para la gestión de la mejora continua de atención al cliente. Ello permite un monitoreo cercano de la satisfacción además de la recepción de reclamos. Asimismo, la Entidad monitorea los tiempos del proceso crediticio y atención en caja a nivel de agencias, lo que es complementado con estudios de cliente incógnito. La estadística de recepción y resolución de reclamos es mensual y detallada, en línea con la regulación local y buenas prácticas.

### Monitoreo

Existe un monitoreo mensual de los indicadores de desempeño social trazados por la institución. A nivel de Directorio y Alta Gerencia, ellos son revisados de manera cuatrimestral a través del Comité de Desempeño Social.

### Selección y Capacitación

A nivel de selección de personal es positivo que se busque empatía del postulante con la misión y valores de la empresa, además de competencias comerciales. Del mismo modo, resulta importante que la inducción incorpore la misión y protección al cliente como parte de la preparación teórica del personal, además de un periodo de trabajo previo en campo. Contar con charlas y reforzamientos periódicos en temas sociales constituye una fortaleza adicional.

### Sistema de Incentivos

Aunque la calidad de cartera es uno de los indicadores principales para lograr la bonificación, no hay presencia de metas directamente sociales a nivel de analistas de crédito. La entidad presenta la oportunidad de reflejar sus metas de indicadores sociales institucionales en el sistema de bonificación de los asesores de negocio.

## FUTURO

- Próxima implementación de una banca por internet, lanzamiento de chequeras y tarjetas de débito.
- Internalización de una metodología de seguimiento de clientes para monitorear su mejora socioeconómica (semáforo de pobreza).

**Estado de Situación Financiera (US\$000)**

	Dic-15	Dic-16	Jun-17	Dic-17	Jun-18
<b>Activo</b>	<b>95,178</b>	<b>103,994</b>	<b>110,595</b>	<b>122,254</b>	<b>127,980</b>
Caja y Bancos	13,353	12,635	14,143	16,914	16,326
Inversiones Temporarias	-	-	-	-	1,700
Cartera Neta	73,783	82,954	88,580	96,502	101,868
Cartera Bruta	76,263	85,494	91,097	99,113	104,859
Cartera Vigente	70,088	79,398	84,875	93,233	98,496
Cartera en Riesgo	6,175	6,096	6,223	5,880	6,362
Provisiones para Préstamos Dudosos	2,480	2,540	2,517	2,611	2,991
Intereses Devengados Por Cobrar	1,899	1,882	1,656	2,082	1,857
Otros Activos Corrientes	1,625	2,315	2,162	2,531	2,251
Inversiones de Largo Plazo	-	-	-	-	-
Activo Fijo	4,151	3,894	3,754	3,788	3,530
Otros Activos	366	314	300	437	449
<b>Pasivos</b>	<b>81,810</b>	<b>88,877</b>	<b>94,460</b>	<b>104,851</b>	<b>109,945</b>
Ahorros	3,487	3,981	5,937	7,602	8,665
Depósitos a Plazo Fijo, Corto Plazo	25,623	35,500	40,778	43,404	49,949
Obligaciones, Corto Plazo	14,243	8,582	5,051	3,632	4,303
Otros Pasivos, Corto Plazo	1,712	2,191	2,034	2,691	2,345
Depósitos a Plazo Fijo, Largo Plazo	1,154	849	1,544	2,378	2,930
Obligaciones, Largo Plazo	35,591	37,773	39,115	45,145	41,753
Cuasicapital	-	-	-	-	-
Otros Pasivos, Largo Plazo	-	-	-	-	-
<b>Patrimonio</b>	<b>13,368</b>	<b>15,117</b>	<b>16,135</b>	<b>17,403</b>	<b>18,036</b>
Capital	9,674	9,674	9,674	9,674	9,674
Ganancias (Pérdidas) Periodo	1,050	1,749	2,213	2,451	2,868
Resultado de Ejercicios Anteriores	1,398	2,172	2,341	3,371	3,111
Otras Cuentas de Capital	1,245	1,522	1,907	1,907	2,383
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>95,178</b>	<b>103,994</b>	<b>110,595</b>	<b>122,254</b>	<b>127,980</b>
Fuente de los Estados Financieros:	EEFF Auditados	EEFF Auditados	Reporte de Gerencia	EEFF Auditados	Reporte de Gerencia

**Estado de Resultados (US\$000)**

Por los periodos comprendidos entre:	Ene-15 - Dic-15	Ene-16 - Dic-16	Jul-16 - Jun-17	Ene-17 - Dic-17	Jul-17 - Jun-18
Ingresos de Intereses y Comisiones	18,031	20,087	20,787	21,968	23,497
Intereses Percibidos	16,132	18,205	19,131	19,886	21,640
Intereses Devengados	1,899	1,882	1,656	2,082	1,857
Gastos de Intereses y Comisiones	4,689	5,176	5,492	5,837	6,166
<b>Ingreso Financiero Neto</b>	<b>13,342</b>	<b>14,911</b>	<b>15,295</b>	<b>16,131</b>	<b>17,331</b>
Provisión para Préstamos Dudosos	1,312	1,611	1,287	1,669	2,230
<b>Ingreso Financiero, Después de Provisión</b>	<b>12,031</b>	<b>13,300</b>	<b>14,008</b>	<b>14,463</b>	<b>15,102</b>
Gastos Operativos	10,805	11,355	12,223	12,913	13,122
Personal	5,623	6,151	6,618	7,267	7,636
Otros Gastos Operativos	5,181	5,204	5,604	5,646	5,486
<b>Ingreso Neto de Operaciones</b>	<b>1,226</b>	<b>1,945</b>	<b>1,786</b>	<b>1,550</b>	<b>1,979</b>
Otros Ingresos	640	957	1,900	2,623	2,745
Ganancia (Pérdida) de Inversiones	24	49	71	131	267
Otro Ingresos No Extraordinarios	616	908	1,829	2,492	2,478
Otros Gastos	274	222	361	388	292
Ajuste por el Efecto de Inflación	-	-	-	-	-
Otros Gastos No Extraordinarios	274	222	361	388	292
<b>Resultado Antes de Cuentas Extraordinarias</b>	<b>1,592</b>	<b>2,680</b>	<b>3,325</b>	<b>3,785</b>	<b>4,432</b>
Extraordinarios	-	-	-	-	-
Ingresos Extraordinarios	-	-	-	-	-
Gastos Extraordinarios	-	-	-	-	-
<b>Resultado Antes de Impuestos</b>	<b>1,592</b>	<b>2,680</b>	<b>3,325</b>	<b>3,785</b>	<b>4,432</b>
Impuestos	541	931	1,112	1,334	1,565
<b>Resultado</b>	<b>1,050</b>	<b>1,749</b>	<b>2,213</b>	<b>2,451</b>	<b>2,868</b>
Fuente de los Estados Financieros:	EEFF Auditados	EEFF Auditados	Reporte de Gerencia	EEFF Auditados	Reporte de Gerencia

**TABLA COMPARATIVA SOCIAL AJUSTADA**  
 (US\$000)

**BASADA EN 50 INSTITUCIONES DE MICROFINANCIAMIENTO**

	LIMITE SUPERIOR	1ER. CUARTIL	PROMEDIO	MEDIANA	3ER. CUARTIL	LIMITE INFERIOR
<b>Período: Diciembre 2017</b>						
<b>General</b>						
Cartera Bruta	\$976,861	\$46,807	\$81,456	\$15,909	\$6,702	\$925
<i>Cambio Anual Cartera Bruta</i>	56.4%	27.7%	16.4%	15.9%	4.1%	-34.6%
Número de Préstamos Vigentes	608,495	36,121	55,955	20,705	5,687	1,016
<i>Cambio Anual en Número de Préstamos Vigentes</i>	53.2%	22.5%	10.2%	8.1%	-2.9%	-27.1%
Número de Prestatarios	477,500	40,046	53,997	17,158	5,397	882
<i>Cambio Anual en Número de Prestatarios</i>	55.4%	18.5%	7.9%	6.9%	-4.7%	-34.2%
Saldo promedio de Prestatarios - Montos en Unidades	\$105	\$732	\$1,655	\$1,152	\$1,900	\$7,045
Depósitos	\$1,022,400	\$81,828	\$138,933	\$34,030	\$14,498	\$0
<b>Indicadores de Productividad</b>						
Número de Prestatarios / Total Oficiales de Crédito	453	265	224	208	160	98
Número de Prestatarios / Total Personal	247	118	100	89	75	29
Gasto de personal / Cartera bruta promedio	0.0%	8.1%	16.7%	15.7%	22.5%	51.6%
Oficiales de crédito / Total personal	86.6%	51.2%	44.6%	42.4%	36.6%	26.4%
Sueldo variable / Sueldo base	200.0%	24.5%	18.8%	7.0%	0.0%	0.0%
Personal con < 12 meses en la empresa	5.9%	21.5%	30.0%	27.7%	33.3%	62.2%
<b>Profundidad</b>						
Monto Promedio Préstamo / PBI per cápita	1.2%	10.4%	29.9%	16.4%	44.5%	153.9%
Número de préstamos < US\$500 (%)	74.9%	40.2%	25.4%	18.8%	12.4%	0.0%
Número de préstamos < US\$1,000 (%)	94.0%	68.0%	50.2%	49.6%	35.7%	1.2%
Saldo de Cartera con préstamos < US\$500 (%)	46.8%	13.0%	8.5%	3.1%	0.9%	0.0%
Saldo de Cartera con préstamos < US\$1,000 (%)	100.0%	36.0%	26.5%	18.4%	6.3%	0.0%
% Clientes mujeres	100.0%	63.7%	54.7%	50.8%	42.8%	20.2%
% Clientes en zonas rurales	100.0%	49.0%	29.3%	20.0%	0.6%	0.0%
% Préstamos con garantías no tradicionales	100.0%	98.5%	60.1%	81.3%	11.8%	0.0%
<b>Responsabilidad</b>						
Retención de Clientes	91.8%	76.3%	67.4%	68.9%	58.8%	28.9%
Rotación de Empleados	0.0%	14.7%	32.7%	28.0%	41.3%	126.5%
Rotación de Analistas	0.0%	22.9%	43.7%	33.3%	52.7%	162.6%
<b>Eficiencia, Costo y Sostenibilidad</b>						
Gastos operativos / Cartera bruta promedio	6.2%	15.4%	29.2%	24.9%	34.6%	133.2%
Costo Operativo por Cliente (US\$)	\$96	\$189	\$309	\$270	\$368	\$1,340
APR (Tasa de interés nominal) para créditos US\$500	25.2%	51.3%	73.7%	52.9%	67.4%	198.8%
Ingreso Neto / Patrimonio promedio (ROE)	46.8%	12.8%	5.3%	6.9%	-2.4%	-27.4%
Ingreso Neto / Activo promedio (ROA)	14.4%	4.2%	1.9%	1.4%	-0.5%	-12.1%
Margen Operativo	28.4%	6.2%	3.0%	2.1%	-1.0%	-16.1%
Rendimiento de Cartera	170.8%	51.2%	44.1%	37.8%	25.4%	17.6%
Cartera en Riesgo / Cartera Bruta	0.0%	3.5%	6.6%	5.2%	8.3%	26.3%
Castigos / Cartera Bruta	0.0%	0.9%	4.6%	2.7%	4.8%	73.3%

**ANEXO I: TABLA PARA CALIFICACIÓN SOCIAL**

**Calificación Social** La Calificación Social de MicroRate mide el desempeño social de una institución microfinanciera (IMF).



5 estrellas: Desempeño social de primera clase.



4 estrellas: Excelente nivel de desempeño social



3 estrellas: Buen nivel de desempeño social



2 estrellas: Moderado nivel de desempeño social.



1 estrella: La IMF no muestra desempeño social o si existe es débil.

**Resultado Social**

Excelente  
Bueno  
Moderado  
Débil

Se evalúa los resultados obtenidos de las operaciones de la IMF.

**Compromiso Social**

Excelente  
Bueno  
Moderado  
Débil

Se evalúa el enfoque social de la entidad y el grado de cumplimiento de la misión institucional, así como la gestión social.

**Perspectiva de Calificación**
**Tendencia esperada de la calificación en los próximos 12 meses**

Positiva  
Estable  
Negativa  
Incierta

Se espera que la calificación mejore.

Se espera que la calificación se mantenga.

Se espera que la calificación desmejore.

Se identifican factores que no permiten definir una tendencia

**ANEXO II: GLOSARIO DE LA CALIFICACIÓN SOCIAL**

<b>Calificación Social</b>	<b>Una Calificación Social de MicroRate mide el desempeño social de una Institución Microfinanciera (IMF).</b>
Desempeño Social	Puesta en práctica de la misión institucional alineada con los valores sociales aceptados.
<b>Análisis de la Misión</b>	<b>Evalúa el buen cumplimiento de la misión institucional.</b>
Definición de la Misión	Una expresión formal y escrita del propósito fundamental de una organización, que define por qué existe y cómo intenta servir el nicho objetivo.
Alineamiento de la Misión	El alineamiento de los procesos internos, políticas, cultura, incentivos y servicios de una institución con su misión.
Desvío de la Misión	La divergencia de las actividades de la institución y los resultados esperados de su misión.
<b>Resultados Sociales</b>	<b>Evalúa los logros sociales de la institución</b>
Profundidad y Adecuación de Servicios	Cobertura de atención a personas de escasos recursos, diversidad y adecuado diseño de productos.
Finanzas Responsables	El balance institucional entre objetivos sociales y financieros.
Responsabilidad Social Corporativa	Acciones responsables de la institución hacia las partes relacionadas, en particular sus clientes, personal, comunidad y medio ambiente.
<b>Compromiso Social</b>	
Enfoque Social	El esfuerzo consciente realizado por la institución para lograr objetivos sociales, particularmente en los niveles gerenciales y directivos.
Gestión de Desempeño Social	Procesos institucionalizados que incluyen el establecimiento de objetivos sociales claros, el seguimiento y la evaluación del progreso hacia la consecución de estos objetivos, y la utilización de esta información para mejorar el rendimiento general de la organización.
Formalización de Procesos	Evalúa la sofisticación y estandarización de los procesos, y su implementación hacia el logro de resultados sociales.



Copyright © 2018 MicroRate

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso de **MicroRate**. La calificación otorgada refleja las opiniones y observaciones de análisis. Son afirmaciones de opinión y no afirmaciones de hecho o recomendaciones para comprar, vender o mantener títulos valores.

Toda la información contenida en este documento proviene de fuentes que se estiman confiables y precisas. Debido a la posibilidad de error humano o mecánico, **MicroRate** no garantiza la exactitud o integridad de la información y, por lo tanto, no se hace responsable de errores u omisiones como tampoco de las consecuencias asociadas con el uso de esa información. La Gerencia de la empresa calificada y Auditores Externos responderán en cualquier caso acerca de la veracidad de los datos facilitados. No es función de **MicroRate** realizar una auditoría a los estados financieros de la empresa calificada.

Copyright © 2018 by MicroRate

All rights reserved. The reproduction of this document either as a whole or in part without **MicroRate's** permission is prohibited. Ratings are opinions, based on analysis and observations. As statements of opinion they must be distinguished from statements of fact. In no case are they recommendations to purchase, sell or hold any securities.

All information contained herein is obtained from sources believed to be accurate and reliable. Because of the possibility of human or mechanical error, **MicroRate** makes no representation or warranty as to the accuracy or completeness of any information. Under no circumstances shall **MicroRate** have any liability to any person or entity for any loss in whole or in part caused by or relating to any error (negligent or otherwise) or other circumstance or contingency within or outside the control of **MicroRate**. The CEO and External Audit Firm(s) of the entity under review are responsible for the consistency and accuracy of the information given to **MicroRate**. **MicroRate** does not have the function of auditing the financial statements of the entity.