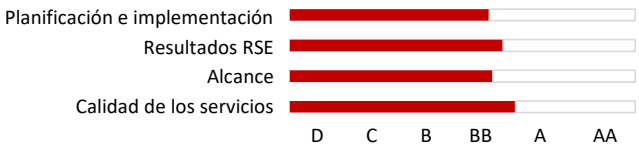
Sembrar Sartawi IFD, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ^{s}**BB**

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



Comité Calificación jun.-21 Cal. anterior: ^{s}BB MFR, 2020

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

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Buen compromiso del gobierno corporativo con la misión social. Incorporación de un miembro de la Fundación Solydes en el Directorio con trayectoria y experiencia en desempeño social alineado con la misión de la IFD. El uso de información social para la toma de decisiones estratégicas es adecuado. Enfoque de crecimiento y rentabilidad responsables; resultados positivos aunque muy limitados en 2020. Sistemas especializados para evaluar las condiciones socio económicas de clientes e impacto en el medio ambiente los cuales facilitan el monitoreo de los objetivos sociales. Oportunidades de mejora para el monitoreo del objetivo de cambio/impacto esperado en el cliente.

RESULTADOS RSE

Políticas de gestión de talento humano formalizadas con espacios de mejora para la aplicación de evaluaciones de desempeño y de clima laboral. Reducción de la tasa de rotación en parte influenciada por las medidas gubernamentales para proteger el empleo ante el impacto de la pandemia. Capacitaciones con énfasis en temas de bioseguridad y equidad de género en 2020. Planes de carrera y de sucesión en desarrollo.

Adecuada capacidad de diseñar productos, buenas prácticas que mitigan el riesgo de sobre-endeudamiento, precios competitivos con altos niveles de transparencia, buenos procedimientos para la resolución de quejas y reclamos alineados a los requerimientos normativos. Buen nivel de protección de información de clientes.

ALCANCE

Adecuada amplitud de alcance geográfico y buena profundidad con enfoque en áreas periurbanas y rurales con mayores niveles de pobreza y menor acceso a servicios financieros, además de un tamaño promedio de préstamo en línea con la población meta. Moderado crecimiento en número de clientes. Adecuada alineación de las actividades financiadas con la misión.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Buena variedad y calidad de los servicios financieros con un adecuado nivel de accesibilidad y buena flexibilidad de condiciones en consideración de las necesidades de la población meta. Adecuada calidad de otros servicios financieros. Buena calidad de servicios no financieros de asistencia técnica, salud y educación financiera.

Datos institucionales	dic.-20
Prestatarios activos	29.208
Ahorristas activos	-
Cartera bruta, USD	48.829.513
Ahorro total, USD	-
Sucursales	4
Personal total	354

Forma legal		ONG	
		IFD	
Inicio	1990	Red	FINRURAL
Área		Urbano-rural	
Metod. de crédito		Individual, Banco Comunal	
Serv. financieros		Crédito, seguro, pago	
Serv. no financieros		Asistencia Técnica, Educ. Financiera	
Cobertura		7 de 9 departamentos	

Indicadores sociales	dic.-20
Cobertura rural, préstamos	37%
Clientas mujeres	62%
Personal femenino	47%
Personal femenino en la Gerencia	0%
Préstamo otorgado promedio, USD	1.178
Cartera actividades generadoras de ingresos	96%
Cartera productiva destinada a las microempr	100%
Saldo promedio de préstamo / INB pc	47%
Metodología Bancos Comunales, clientes	78,2%
Tasa de deserción de clientes	14%
CeR30	1,8%
Tasa de rotación del personal	17%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	27%
Índice de transparencia promedio	96
Crecimiento en prestatarios activos	2%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR Bolivia S.A.
Calle 23 de Calacoto, Torre Faith
La Paz - Bolivia
Tel: +591 2 2972041 www.mf-rating.com

Sembrar Sartawi IFD
Pedro Salazar No. 509, Sopocachi
La Paz - Bolivia
www.sembrarsartawi.org +591-2 2419252 / 2415999

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Bueno	+ La misión institucional es clara e incluye los objetivos sociales de alcance a población meta, satisfacción de necesidades y cambio, con espacio para formalizar definiciones específicas en particular del objetivo de cambio en la vida de los clientes.
	Gobernabilidad social	Adecuado	+ Buenas prácticas de gobierno corporativo. Integración de un miembro de la Fundación Solydes en el Directorio en 2021 con amplia trayectoria y experiencia en desempeño social. + Directorio con fuerte compromiso con los objetivos sociales y eficacia en la toma de decisiones sobre RSE basada en información y reportes automatizados.
	Estrategia social	Adecuado	+ Estrategia global y de productos en línea con la misión de la entidad. + La planificación estratégica incluye objetivos de desempeño social y RSE, con espacios de mejora para la inclusión de metas en cada uno de ellos.
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Adecuado	- El enfoque de crecimiento responsable de la entidad es adecuado; se registra un crecimiento limitado en términos de cartera y prestatarios en los 3 últimos años. + Ver protección al cliente para precios responsables. + Adecuada alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque.
	Monitoreo RSE e informes	Adecuado	+ El sistema de monitoreo del perfil del cliente es bueno, aunque el monitoreo del objetivo de cambio en la vida de los clientes es aún moderado. + La entidad genera información periódica de desempeño social y el monitoreo ha mejorado con el sistema Tableau. El uso de información social para la toma de decisiones por parte del Directorio es adecuada.
	Alineación de RRHH con la planificación	Moderado	+ Procesos principales para la gestión de talento humano formalizados. En el periodo de análisis no se efectuó un proceso de evaluación del desempeño y clima laboral. El plan de capacitación ha dado énfasis a bioseguridad por el impacto de la pandemia.

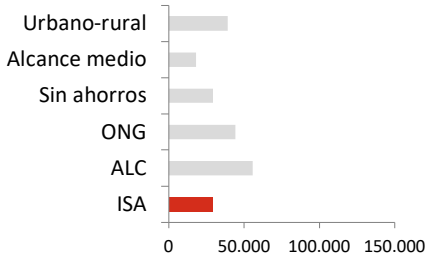
Área	Factor	Evaluación		Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgamiento de los productos	Moderado	-	No se han realizado estudios de satisfacción de clientes. Adecuada capacidad para el diseño de productos y servicios en línea con las características de los clientes. Aún queda por formalizar los procesos específicos para el diseño y desarrollo de nuevos productos.
	Prevención del sobre endeudamiento	Bueno	+	Políticas para evitar el sobreendeudamiento de los clientes son adecuadas. La evaluación de capacidad de pago se basa en un análisis cualitativo y cuantitativo del cliente. Aunque no existe un sistema de incentivos, la institución promueve el crecimiento sano y la calidad de la cartera.
	Transparencia	Bueno	+	La comunicación escrita y verbal de las conidciones y costos de los servicios a los clientes es buena. Buen índice de transparencia.
	Precios responsables	Adecuado	+	El precio de los principales productos de crédito se encuentra en línea con entidades similares.
	Trato justo y respetuoso	Adecuado	+	Procedimientos de cobranza formalizados. El Código de Ética incluye lineamientos de comportamiento del personal con los clientes.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente	+	El Código de Ética incluye lineamientos sobre la confidencialidad de la información. Buen nivel de protección de información de clientes.
	Mecanismos para resolver quejas	Bueno	+	Adecuada gestión del punto de reclamo en línea con los requerimientos normativos.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Adecuado	+	En general, adecuado equilibrio de género con espacio de mejora a nivel gerencial. La tasa de rotación de personal presenta una reducción. Evaluación de clima laboral por desarrollar.
			+	La remuneración del personal es adecuada y en línea con la normativa vigente. Aunque no se efectúan estudios específicos.
			+	No se ha efectuado una evaluación de desempeño en la gestión 2020. Planes de carrera y de sucesión de puestos clave en proceso de desarrollo.
	Índice verde	Adecuado	+	Adecuada estrategia ambiental. Aún no se han desarrollado productos de crédito verde. Se otorgan guías ambientales a clientes agropecuarios. Se ha mejorado la implementación de los sistemas GEMA y GIRAS para la gestión ambiental y el riesgo agroclimático. Para gestión interna se ha implementado el programa de eco-eficiencia.
	Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Adecuado	+	Adecuadas políticas de protección a la comunidad implementadas. Queda por formalizar una política específica de RSE y la ejecución de proyectos específicos en la comunidad.

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Moderado	+ La amplitud de alcance es adecuada en comparación con sus pares. - El crecimiento del número de clientes es moderado.
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Adecuado	+ Buena cobertura geográfica a nivel nacional. La profundidad del alcance geográfico de la entidad es buena y se encuentra por encima del promedio nacional.
	Alineación con la planificación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas	Bueno	+ El nivel de vulnerabilidad de los hogares de los clientes se estima adecuada. Existe un equilibrado enfoque de género en línea con su misión. + Adecuada alineación de las actividades financiadas con la misión. El 37,3% de los clientes se encuentra en áreas rurales.
	Alineación con la planificación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes	Adecuado	+ A Dic20, el 29,79% de los clientes individuales se encuentran en situación de pobreza alta (USD 3,7 al día), considerando banca comunal el indicador sería de 65% del total de clientes bajo la línea de pobreza. + La entidad tiene un adecuado alcance hacia personas pobres y/o de inclusión financiera cumpliendo con la meta definida para el efecto. Buena participación de clientes en el área rural. + El tamaño promedio de los préstamos desembolsados está alineado a la población meta; se confirma una buena profundidad de alcance, en línea con la población meta.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Bueno	+ Variedad adecuada de oferta de servicios financieros. La entidad no ha efectuado una medición de la satisfacción de los clientes en el 2020. + La oferta crediticia es buena y permite satisfacer principales necesidades de cliente meta.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Adecuado	+ No se evidencia barreras significativas de acceso al crédito para los clientes. + Red de distribución de los servicios adecuada, con tiempos de desembolso del crédito en línea con la competencia que podrían mejorar con el proyecto de digitalización que se encuentra en desarrollo.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ El calendario de pago de los créditos es adecuado y se ajusta a los flujos de efectivo del cliente. Adecuada aplicación de diferimientos, reprogramaciones y refinanciamientos debido a la pandemia. + Los montos de los créditos se adecúan a las necesidades y a la capacidad de pago de los clientes
	Tasa de deserción de clientes	Moderado	- Monitoreo trimestral de la tasa de deserción de clientes con espacios de mejora para la determinación de las razones de salida. Atención al cliente adecuada.
	Calidad de los otros servicios financieros	Adecuado	+ La oferta de otros productos y servicios financieros es adecuada y en línea con su figura legal.
	Calidad de los servicios no-financieros	Bueno	+ La calidad y variedad de los servicios no financieros es adecuada. Se ofrecen servicios de asistencia técnica, acceso a mercados, educación financiera y salud.

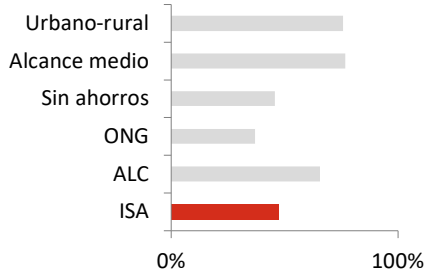
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

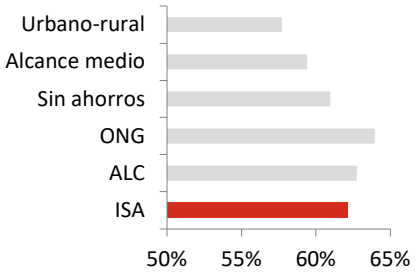
Prestatarios activos



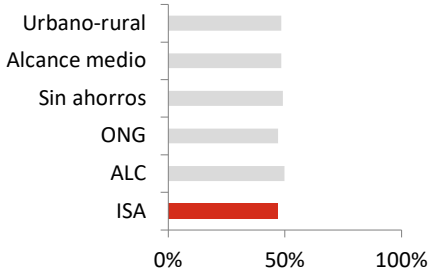
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



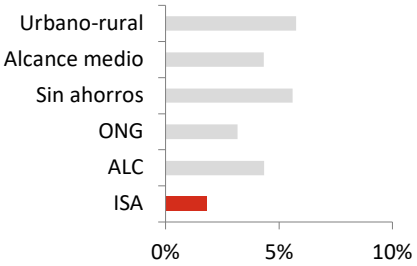
Clientas mujeres



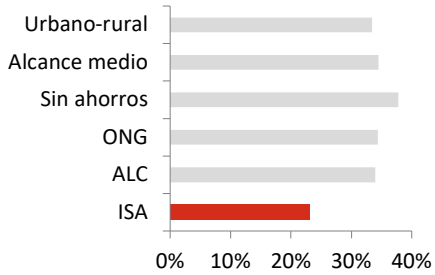
Personal femenino



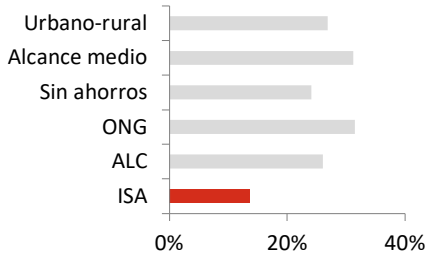
CeR30



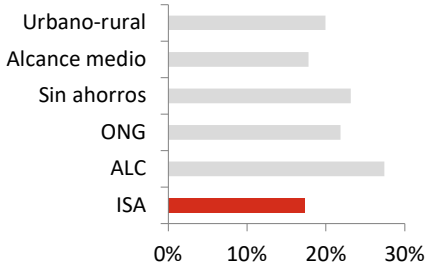
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



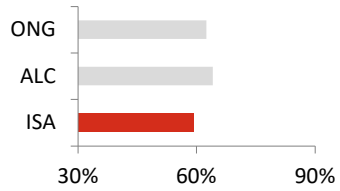
Tasa de rotación del personal



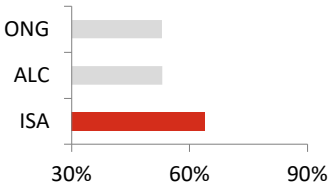
Base de datos MFR, hasta 2020
ALC: América Latina y Caribe

Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE

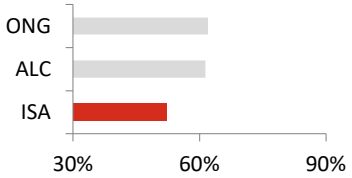
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



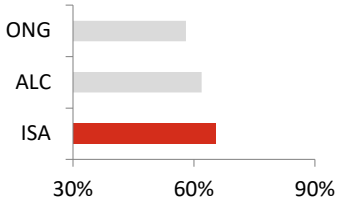
Medición del desempeño RSE, puntaje



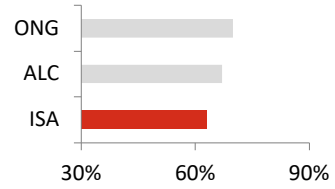
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



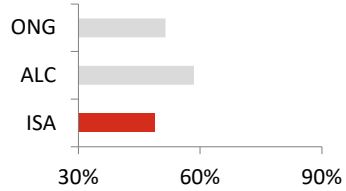
Protección al cliente, puntaje



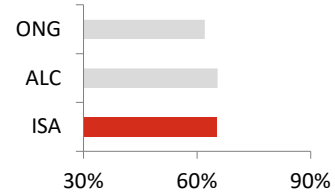
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



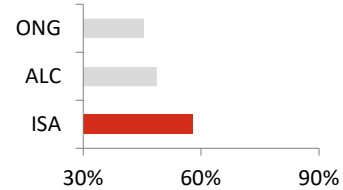
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



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

Contexto

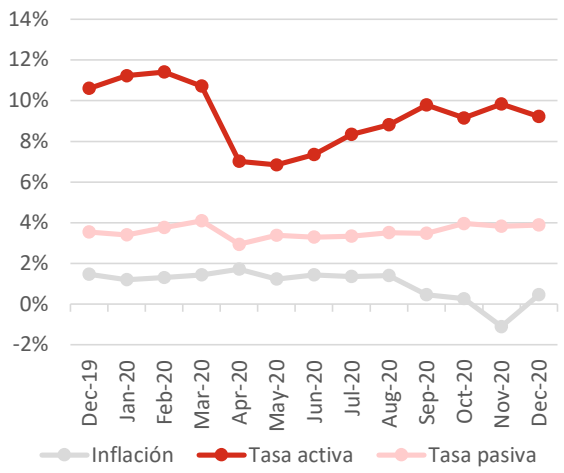
Riesgo Soberano [1]	dic.-17	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Fitch Ratings	BB- (Estable)	BB- (Estable)	B+ (Negativo)	B (Estable)
Moody's	Ba3 (Estable)	Ba3 (Estable)	Ba3 (Bajo Rev.)	B2 (Estable)
Standard & Poor's	BB (Negativo)	BB- (Estable)	BB- (Negativo)	B+ (Estable)

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

Indicadores Macroeconómicos	dic.-17	dic.-18	dic.-19	dic.-20
PIB per cápita (moneda local)	23.156	24.521	24.545	24.891
Tipo de cambio moneda local/dólar	6,86	6,86	6,86	6,86
INB per cápita, método Atlas (US$ a precios actuales)	3.090	3.370	3.520	nd
Crecimiento del PIB (% anual)	4,20%	4,22%	2,22%	-7,70%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-4,99%	-4,94%	-3,30%	-2,50%

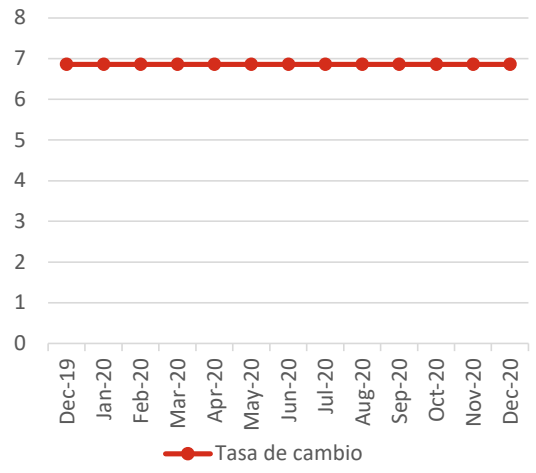
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	11.677.406	*INE*	2020
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,72	*PNUD*	2019
- Nivel	alto	*PNUD*	2019
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	37,2%	*INE*	2019
Tasa de pobreza a $3,10 por día	10,6%	*Banco Mundial*	2018
Tasa de pobreza a $1,90 por día	4,5%	*Banco Mundial*	2018
Población que no terminó la primaria	5,2%	*Banco Mundial*	2018
Entorno para la inclusión financiera [2]	0,58	*Economic Intelligence Unit*	2020
- Ranking del país	21/55	*Economic Intelligence Unit*	2020
Población sin cuenta bancaria	54,4%	*Global Findex*	2017
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	16,3%	*Global Findex*	2017
Puntaje MIMOSA [3]	4	*MIMOSA*	2017

[2] Marco regulatorio para la inclusión financiera e implementación de las correspondientes políticas públicas.

[3] MIMOSA: Índice de Microfinanzas sobre Alcance y Saturación del Mercado. nd = no disponible

1. Planificación e implementación

1.1 Misión, gobernabilidad y estrategia

Misión social: Bueno
Gobernabilidad social: Adecuado
Estrategia social: Adecuado

MISIÓN
Prestar servicios financieros con un enfoque integral y con equidad de género, especialmente a la población rural y periurbana con capacidad de generación de excedentes, ligada a complejos productivos principalmente agropecuarios y así contribuir a mejorar su calidad de vida.

Misión social

+ La misión vigente en 2020, fue ajustada parcialmente en 2019 con la inclusión de la población de áreas periurbanas en su ámbito de acción.
La misión es completa e incluye los objetivos sociales de la institución. El cliente meta y la satisfacción de necesidades están bien definidos, mientras que la identificación específica de cambio/impacto esperado en la vida de los clientes aún representa una oportunidad de mejora.
Los objetivos de la función social que estuvieron vigentes en 2020 se encuentran formalizados en su Plan Estratégico e incluyen: establecer un sistema de medición de satisfacción de clientes; establecer una herramienta de información y comunicación para asambleistas; implementar un sistema de información y comunicaci{on para financiadores; fortalecer alianzas estratégicas; gestionar la ecoeficiencia; establecer un sistema de medición de colaboradores satisfechos; entre otros.

La Planificación Estratégica 2019-2021 se dio por finalizada al cierre de la gestión 2020, y la entidad definirá una nueva planificación 2021-2023 en consideración de los cambios del contexto, y en particular, en función del impacto de la pandemia COVID-19. Se prevén potenciales cambios en los lineamientos estratégicos que serán evaluados a futuro.

Objetivos Sociales	Palabras clave en la misión
Alcanzar el cliente meta	Población rural y periurbana con capacidad de generación de excedentes, ligada a complejos productivos principalmente agropecuarios.
Satisfacer sus necesidades	Prestar servicios financieros con un enfoque integral y con equidad de género.
Crear cambios	Contribuir a mejorar su calidad de vida.

Gobernabilidad buenas practicas

+ Los miembros del Directorio proporcionan directrices efectivas para guiar al equipo gerencial en la definición de la estrategia. Los miembros del Directorio participan 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. 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.

+ La entidad cuenta con un código de ética. El código cubre los aspectos clave del comportamiento ético de los miembros del Directorio; asimismo, cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que regula los potenciales conflictos de interés en los órganos de gobierno. La implementación del código es adecuada. No hay evidencia de riesgos relevantes de conflicto de interés a nivel del Directorio o equipo gerencial.
Cabe indicar que en la gestión 2021 se realizarán las elecciones del nuevo Directorio el cual integrará un miembro de la Fundación Solydes, en consideración de los cambios en la estructura de capital de la entidad en 2020.
No se evidencia un potencial riesgo de desvío de la misión considerando que la Fundación también tiene un fuerte enfoque social y de apoyo hacia la población vulnerable en línea con el propósito de Sembrar Sartawi IFD.

Gobernabilidad social

+ Los miembros del Directorio cuentan con buena trayectoria y conocimientos tanto en aspectos económicos como sociales. El máximo órgano de gobierno es la Asamblea de Asociados que a su vez designa a los miembros del Directorio.
El sistema de gobierno es bueno y se basa en los lineamientos establecidos en los Estatutos y normativa interna específica. Los miembros del Directorio cuentan con perfiles profesionales que muestran un enfoque equilibrado, con experiencia tanto en el ámbito financiero como el de desarrollo.
El Directorio y la Alta Gerencia demuestran un fuerte compromiso con la misión institucional, evidenciada en los procesos participativos de revisión y actualización de la misión institucional y de la planificación estratégica. La comunicación entre la Gerencia General y el Directorio es fluida. Con la definición del nuevo Plan Estratégico, la entidad prevé el fortalecimiento de sus capacidades internas para asegurar el cumplimiento de su misión social.
La eficacia del Directorio en la toma de decisiones sobre desempeño social y RSE es buena, la automatización del reporteo a través del uso del sistema Tableau ha mejorado significativamente el procesamiento de la información de desempeño social. Los miembros del Directorio tienen credenciales específicas para el acceso a la información y la generación de reportes personalizados permite una toma de decisiones fundamentada. La evaluación de desempeño de la Gerencia General se basa en el cumplimiento de la estrategia general que incluye algunos parámetros sociales.

Estrategia social

+ El Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021 incluye la Perspectiva de la Función Social que contiene objetivos relacionados a la gestión RSE, 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: gestión de talento humano, eco-eficiencia, fortalecimiento de educación financiera y ambiental en clientes y, enfoque de género. En la nueva planificación estratégica se prevé la inclusión de objetivos y las metas relacionadas al cambio/impacto deseado en la vida de los clientes.
La estrategia de productos de la entidad es adecuada y está alineada con su misión institucional. La mayor parte del monto de cartera se encuentra colocada bajo la metodología de crédito individual (78%) y en menor medida bajo la metodología de banca comunal (22%). Los canales de distribución son adecuados, la entidad cuenta con una red de agencias ubicadas en función a la localización de la población meta.
La entidad cuenta con un área específica para la gestión de proyectos y desempeño social, aunque aún no se ha implementado un comité específico de desempeño social a nivel de Directorio.

1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero

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

Crecimiento responsable

+ El enfoque de crecimiento responsable es adecuado. Las nuevas proyecciones de crecimiento serán planteadas en el taller de actualización del Plan Estratégico considerando los efectos de la pandemia en la entidad y en sus clientes. El equipo gerencial monitorea continuamente los índices de crecimiento a nivel general, por cada sucursal y agencia.

- La viabilidad del crecimiento en los últimos 3 años ha sido limitada. La entidad presenta un decrecimiento en términos de cartera bruta (-3,7%), mientras que a nivel de prestatarios el crecimiento promedio es moderado (0,2%).

Desempeño financiero	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Crecimiento en prestatarios activos	5,2%	-7,1%	2,4%
Crecimiento en cartera activa	1,0%	-14,4%	2,3%
Crecimiento en número de empleados	-5,4%	-0,3%	1,1%
Crecimiento en número de sucursales	0,0%	2,5%	0,0%
Cartera en riesgo (>30)	4,2%	4,0%	1,8%
Tasa de cartera castigada	1,2%	1,6%	1,6%
Cartera reestructurada	7%	3%	6,9%
Tasa de riesgo de crédito	12%	9%	10,3%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	-9,9%	0,0%	0,4%
Retorno sobre activo (ROA)	-1,1%	0,0%	0,1%
Autosuf. Operativa (OSS)	95,0%	99,9%	100,6%
Cartera sobre activo total	94%	95%	82%
Capital sobre activo total	11%	15%	13%
Razón deuda-capital	8,3	5,6	6,6
Productividad personal (prestatarios)	88	82	83
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	213	190	200
Tasa de gastos operativos	15,3%	15,7%	14,6%
Tasa de gastos financieros	6,4%	6,3%	6,3%
Tasa de gastos de provisión	2,8%	2,3%	1,8%
Rendimiento de cartera	22,7%	23,1%	23,1%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	86%	93%	140%
Remuneración más alta/rem. promedio			7,4
Aumento rem. más alta/aumento prom.			0,0

Fuente: Sembrar Sartawi IFD

Último periodo: datos anuales.

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

+ La entidad evidencia un nivel de rentabilidad responsable adecuado y en línea con su misión social. Los niveles de rentabilidad obtenidos al cierre de la gestión 2020 fueron positivos aunque moderados principalmente al impacto de la pandemia en la economía, siendo un aspecto que podría influenciar la sostenibilidad institucional. Sin embargo, según lo informado por la entidad, se planteará un cambio en la estrategia comercial para mejorar los niveles de rentabilidad, reduciendo la participación de la cartera agrícola e impulsando el crecimiento a nivel de bancas comunales.

En consideración de su naturaleza jurídica, la entidad no distribuye utilidades y los excedentes son reinvertidos totalmente en la institución. La orientación de las personas naturales y jurídicas que componen el capital fundacional de la entidad se mantiene hacia la sostenibilidad, evidenciando cierto equilibrio entre el enfoque financiero y social.

La transparencia de la estructura financiera es buena, la institución cuenta con estados financieros auditados, calificación de riesgo y visitas de inspección del regulador. El cálculo del nivel de apalancamiento de la institución es transparente e incluye a todas las fuentes de fondeo.

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. El nivel y crecimiento de la remuneración por categoría profesional en la entidad son bien equilibradas. La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 7,4 veces. No se registran aumentos en remuneraciones en la gestión 2020. La relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional es de 1,02.

1.3 Medición del desempeño RSE

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

Cliente meta

+ La entidad muestra una buena capacidad para monitorear las características del cliente meta que son relevantes a su misión social. Algunos datos relevantes son capturados electrónicamente en el sistema de información, incluyendo: ubicación (urbana o rural), ingresos y gastos, patrimonio, género del cliente, actividad financiada, entre otros. La entidad cuenta con el sistema MEDIS (Medición de Desempeño e Impacto Social) para la recopilación de la información socioeconómica de los clientes.
Es importante mencionar que la entidad realiza la medición del nivel de pobreza de sus clientes de la metodología individual, tomando en cuenta el indicador de línea de pobreza nacional.

Calidad del servicio

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

Cambio

- La entidad cuenta con herramientas para el análisis de la situación socio económica de los clientes, las cuales son bastante especializadas y valoradas por los financiadores internacionales que trabajan con Sembrar Sartawi IFD; en particular, el sistema MEDIS ha contribuido a la automatización en la recopilación de la información, sin embargo, la medición del objetivo de cambio/impacto sobre la evolución de los clientes en un lapso de tiempo para evaluar las mejoras en su calidad de vida, se mantiene como un aspecto a mejorar.

Reporte y fiabilidad de la información

+ El Directorio recibe información adecuada sobre la gestión y resultados sociales para la toma de decisiones estratégicas. Con la implementación del sistema Tableau, el monitoreo de la información social se ha reforzado significativamente.
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. Se efectúan visitas a las oficinas por lo menos una vez al año y su evaluación abarca principalmente la revisión de cartera, y en la gestión 2020 se ha enfatizado en el seguimiento de la cartera diferida por efecto de la pandemia COVID-19. Se evidencian espacios de mejora para la verificación del cumplimiento de los objetivos sociales como parte del control interno institucional. En 2020 el área de auditoría interna no generó reportes específicos de evaluación al desempeño social de la entidad ya que tiene un gran componente de análisis in situ, sin embargo se prevé que en 2021 lo puedan realizar.

+ Adicionalmente, los datos sobre el desempeño social y de RSE son reportados de manera transparente mediante el informe anual de RSE, el Balance Social, la calificación de desempeño RSE, entre otros.

1.4 Alineación de RRHH con la planificación		Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Adecuado Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Moderado
Alineación de la capacitación del personal	+	La capacitación contribuye a la diseminación de la misión y objetivos sociales al personal. La inducción del personal incluye una explicación sobre la misión, visión y los valores de la entidad. La frecuencia y cobertura de la capacitación relacionada con el desempeño social es moderada, considerando la red de agencias y la rotación del personal. La difusión de la misión entre el personal es aún un aspecto por fortalecer; todavía se evidencia un espacio de mejora respecto al empoderamiento sobre la misión de la institución en el personal.
Alineación de la evaluación e incentivo del personal	-	En la gestión 2020 no se realizaron evaluaciones de desempeño del personal. En 2019 se aprobó la política de evaluación del desempeño; sin embargo, su aplicación evidencia espacios de mejora. Según lo indicado por la entidad, se prevé la implementación de un sistema de evaluación automatizado a futuro. La entidad no aplica un sistema de incentivos monetarios variables para su personal por el cumplimiento de metas, sin embargo, se promueve un equilibrio entre crecimiento y la calidad de la cartera.

2. Resultados RSE

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal

Clima laboral: Adecuado
Compensación del personal: Adecuado
Desarrollo profesional: Adecuado

Equidad entre el personal

+ El equilibrio de género en general, es adecuado: la participación de mujeres en la organización y en el Directorio presenta niveles adecuados; sin embargo, existen espacios de mejora en cuanto a su participación en el equipo gerencial. El desglose del personal total por grupo etario, género, departamento y pertenencia a minorías, no evidencia desviaciones significativas del promedio institucional, tanto en términos generales, como en términos de contratación y desvinculación. La entidad no cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad.

Masculino = M Femenino = F		**Personal Total** Edad (años)				**Contratación** Edad (años)				**Rotación** Edad (años)			
Departamento		**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**	**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**	**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**
Chuquisaca	M	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	2%
	F	1%	0%	0%	1%	3%	2%	0%	5%	3%	2%	0%	5%
Cochabamba	M	3%	3%	0%	6%	5%	0%	0%	5%	5%	0%	0%	5%
	F	5%	1%	0%	6%	0%	2%	0%	2%	2%	2%	0%	4%
La Paz	M	14%	13%	3%	30%	27%	6%	2%	35%	20%	7%	3%	30%
	F	9%	10%	1%	19%	17%	3%	0%	20%	16%	2%	0%	18%
Oruro	M	1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	2%
	F	2%	1%	0%	3%	5%	0%	0%	5%	3%	0%	0%	3%
Potosí	M	2%	3%	1%	6%	3%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	3%
	F	3%	2%	0%	5%	3%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	3%
Santa Cruz	M	6%	3%	0%	9%	2%	2%	0%	4%	8%	2%	0%	10%
	F	8%	4%	0%	12%	9%	3%	0%	12%	7%	0%	0%	7%
Tarija	M	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	2%	5%	0%	7%
	F	1%	1%	0%	2%	5%	2%	0%	7%	3%	0%	0%	3%
Total		**54%**	**42%**	**5%**	**100%**	**80%**	**18%**	**2%**	**100%**	**75%**	**22%**	**3%**	**100%**

Junta directiva		**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**
	M	0%	0%	55%	55%
	F	0%	11%	34%	45%
Total		**0%**	**11%**	**89%**	**100%**

Rotación del personal

+ La tasa de rotación del personal presenta una importante reducción 2020, esto debido principalmente a las medidas gubernamentales que permitieron garantizar la estabilidad del empleo en el periodo más complejo de la pandemia, así como, las medidas de eficiencia operacional determinadas por la entidad. La rotación de personal se concentra principalmente en personal comercial. La institución monitorea las razones de salida del personal a través de una encuesta.

Personal	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Personal total	**351**	**350**	**354**
Personal femenino	43,3%	45,4%	46,9%
Personal femenino en la Gerencia	0,0%	0,0%	0,0%
Miembros femeninos de la JD	37,5%	50,0%	44,4%
Tasa de rotación del personal	**29,9%**	**29,1%**	**17,3%**
Masculino	32%	29%	18%
Femenino	27%	29%	16,0%
Gerencia	0,0%	0,0%	14,3%
Oficiales de crédito	20,2%	44,9%	24,3%
Otro personal	37,6%	18,2%	12,2%
Salario mínimo/salario mín. nacional			1,0
Contratación personas discapacidad / total			0,0
Empleados con evaluación de desempeño			0,0

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo

+ Las políticas de gestión de talento humano se encuentran formalizadas y están en línea con la normativa nacional de trabajo. Las políticas de recursos humanos están disponibles para el personal.
Debido a las complicaciones generadas por la pandemia COVID-19, la bioseguridad se ha convertido en la prioridad a nivel de empleados y clientes. La entidad ha dotado a las agencias de los materiales necesarios para cumplir con los protocolos de bioseguridad que permitan mitigar el riesgo de contagio durante la jornada laboral.

+ La política de no discriminación al personal está formalizada y prohíbe cualquier tipo de discriminación en cuanto a género, raza, religión, edad o cualquier consideración subjetiva. El riesgo de discriminación hacia el personal o favoritismo por género, religión, familia u otros factores es bajo.
Actualmente la entidad se encuentra desarrollando una campaña para el empoderamiento de la mujer y para mitigar la violencia de género, la cual se encuentra en proceso de aplicación a todo al personal y proximamente se espera su difusión a clientes.

Monitoreo del clima laboral

+ La entidad aplicó la encuesta de satisfacción a su personal en la gestión 2020, en la cual se evidencia que un 45% de ellos estaría "de acuerdo" con el ambiente laboral y un 23% estaría "muy de acuerdo". Además se registran algunos espacios de mejora en temas de planes de carrera, salarios, beneficios y comunicación, entre otros. El proceso de evaluación de clima laboral será actualizado en la gestión 2021 y se espera incluir la encuesta dentro de las herramientas tecnológicas institucionales que se encuentran desarrollando.

Existe un sistema formal de denuncias de faltas al código de ética normado en el Código de Ética, donde la institución se compromete a tratar de manera confidencial los reportes y denuncias, dependiendo la gravedad del caso puede pasar a un Comité Ejecutivo para el análisis. Por otro lado, los canales informales disponibles para que los empleados puedan presentar sus quejas parecen ser efectivos.

Condiciones contractuales y beneficios

+ Todos los colaboradores cuentan con contratos formales de empleo enmarcados en la regulación laboral nacional. La remuneración del personal es adecuada y según análisis de la entidad se encontraría en un nivel medio-bajo respecto del promedio del mercado. Se prevé la realización de estudios salariales en 2021 para alinear el nivel salarial con el promedio de entidades similares, sin embargo, esto realizará a medida que se dé la reactivación económica en consideración del efecto de la pandemia. No se aplica un esquema variable de incentivos para el personal de negocios. El sueldo comprende el salario fijo, más beneficios sociales de acuerdo a lo establecido por Ley. La IFD ha contratado un seguro privado contra accidentes y asistencia médica para mitigar riesgos relacionados en el trabajo de campo. 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 de 1,02. La relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es 1.

Evaluación, capacitación y desarrollo

+ Las capacitaciones para el personal son adecuadas: la mayoría del personal recibe capacitaciones efectivas que son apropiadas para sus funciones por lo menos anualmente, según un plan formal de capacitación. El PAC de la gestión 2020 tuvo que ser reformulado debido al efecto de la pandemia, sin embargo, las capacitaciones continuaron principalmente a través de plataformas virtuales y también incluyeron temáticas relativas a bioseguridad y protocolos para prevención del COVID-19. Durante el último periodo de análisis, cada colaborador recibió en promedio 35,3 horas de capacitación, con una mayor concentración en mandos medios. Los programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores han sido 124 y corresponde a las capacitaciones efectuadas durante la gestión 2020.

- En la gestión 2020 no se han efectuado evaluaciones del desempeño del personal; sin embargo, para el personal nuevo se efectúan evaluaciones después de transcurridos tres meses del inicio de la relación laboral. Se prevé el desarrollo de un proceso formal para aplicación de evaluaciones del desempeño durante la gestión 2021. Los planes de carrera están en proceso de formalización, en la actualidad ya se cuentan con estructuras hasta los mandos medios. Existen planes de sucesión para gerencias y comité ejecutivo.

Capacitación y salario mínimo	Horas de capacitación promedio
Ejecutivo	1,9
Mando medio	53,7
Operativo	39,8
Total (promedio)	**35,3**

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Moderado
Prevención del sobre endeudamiento: Bueno
Transparencia: Bueno
Precios responsables: Adecuado
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 institución presenta una adecuada capacidad para diseñar productos y servicios acordes a las necesidades y características de sus clientes. Sin embargo, aún se evidencia espacio de mejora en la formalización del proceso de diseño de productos. La institución cuenta con una política específica que describe el procedimiento y valoración de las garantías. En general, para el registro y tratamiento contable de las garantías, la institución se adhiere a la reglamentación del regulador. Cabe indicar que, debido a las complicaciones generadas por la pandemia, la entidad implementó las medidas de alivio financiero para sus clientes dispuestas por el Gobierno (diferimientos, reprogramaciones y refinanciamientos) para lo cual adaptó sus operaciones y procedimientos de crédito de manera que los clientes puedan acogerse a la alternativa que se adapte a su capacidad de pago.

  La entidad se encuentra desarrollando un proyecto de digitalización y acceso a servicios financieros en banca web, móvil y SMS, desarrollado en colaboración con BID Lab por lo que se prevé un mejoramiento del sistema de distribución, aspecto que será monitereado en próximas gestiones.
  En general, no se evidencian técnicas de venta agresivas por parte de la institución.

- La entidad considera la retroalimentación de los clientes por medio de sondeos informales en las principales agencias. Los canales para la retroalimentación de los clientes son mejorables.

- Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

Prevención del sobre endeudamiento

+ El factor de riesgo contextual para el sobre-endeudamiento de los clientes es medio: 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 de flujo de caja individual es adecuado. La evaluación de la capacidad de pago se efectúa para cada préstamo y se basa en visitas in situ a los negocios de los clientes para la recopilación y verificación de información e incluye el análisis de los ingresos y egresos de la actividad económica, de la unidad familiar, así como el ciclo productivo en la actividad agrícola. Cabe indicar que debido a las complicaciones generadas por la pandemia, la entidad ha intensificado el análisis de la capacidad de pago actual de los clientes. Las políticas y procedimientos de crédito se encuentran adecuadamente formalizados.

+ En cuanto a créditos con metodología grupal, la etapa de formación de los grupos, con una auto-selección de los miembros y el concepto de garantía solidaria, mancomunada e indivisible, constituye el factor principal en la aprobación de los créditos. No obstante, el análisis también considera aspectos cuantitativos del cliente, que incluye la revisión de la documentación requerida y la verificación sistemática en la central de riesgos. Debido al impacto de la pandemia, las sesiones de educación financiera fueron suspendidas durante un periodo y luego se retomaron de manera virtual. A medida que se genera la reactivación económica se han retomado las visitas presenciales a clientes.

+ La calidad y cantidad de formación inicial (inducción) y cursos de actualización de los oficiales de crédito son adecuadas y se han reforzado en la gestión 2020 considerando el proyecto de digitalización, el cual contempla la evaluación económica y de capacidad de pago del cliente completamente automatizada, aspecto que incluso ha mejorado los tiempos de respuesta a los clientes.

+ El sistema para revisar y reportar datos del cliente a través del buró de crédito y la central de información crediticia es muy bueno: los procesos de consulta y de reporte de datos del cliente están formalizados en la política de crédito y cubre todos los préstamos en todos los ciclos. El buró de crédito incluye los proveedores de servicios financieros formales y que son relevantes al mercado meta de la organización. La información del buró de información crediticia y la central de información crediticia es actualizada con una frecuencia aceptable.

Transparencia

+ Los contratos que reciben los clientes incluyen todas las condiciones de los préstamos. El nivel de transparencia de las condiciones y precios de los servicios brindados por la entidad es bueno. El cliente recibe el plan de pagos, donde se desglosan los distintos componentes del crédito: tasa de interés nominal, monto del crédito, plazo, frecuencia y fechas de pago; se desglosa el capital e interés, el valor mensual del seguro de desgravamen y la cantidad total que el cliente paga por el crédito; las condiciones en caso de mora y tasa de interés por mora se explican en el contrato de préstamo. 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 adecuada 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 cercana al 27%.

No se aplican penalidades por pago anticipado total o parcial del crédito. La institución no cobra comisiones o tarifas adicionales y los costos relacionados a los servicios empresariales especializados están incluidos en de la tasa de interés. Por otra parte, el cliente tiene la opción de seleccionar la moneda del préstamo en función a sus necesidades, por lo que la transferencia del riesgo de tipo de cambio a los clientes es limitada.

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

Productos de crédito	Tasa de interés anual prom. (TIA) [1]	Índice de transparencia promedio [1]	Prestatarios activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD [2]	Saldo de préstamo / INB pc [2]
Capital Sartawi Activos	22,9%	99	6%	64%	3.437	98%
Banca Comunal Tradicional	40,1%	85	6%	20%	592	17%
Sembrar Sartawi IFD	**26,9%**	**96**	**12%**	**84%**	**1.672**	**47%**

Metodología MicroFinance Transparency: Pricing analysis tool. [1] Productos de crédito principales que juntos constitutyen >70% de la cartera (anexo 4). [2] Los datos en la línea de Sembrar Sartawi IFD se refieren a la cartera total.

Trato justo y respetuoso

+ La política de cobranza describe los pasos seguir en caso de mora y las actividades aceptables e inaceptables de cobranza. La institución dispone de un Código de Ética que norma el comportamiento de los colaboradores con los clientes y la sociedad.

  La normativa interna incluye un régimen de sanciones en caso de faltas contra las normas internas, el Código de Ética e incumplimiento de políticas institucionales. Si bien existe un proceso de inducción general sobre las normas y directrices de la institución, todavía no se ha definido una capacitación específica relacionada a las prácticas de cobranza; en particular sobre comportamientos aceptados y no aceptados en el proceso de cobranza.

  El monitoreo de la aplicación de diferimientos, reprogramaciones y refinanciamientos es adecuado y brinda soluciones de pago personalizadas de acuerdo a la capacidad de pago del cliente en consideración del impacto de la pandemia en sus negocios.

- 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

+ El contrato incluye una cláusula de privacidad que indica que la información de los clientes no se puede compartir sin su autorización. Se requiere una autorización escrita de los clientes para compartir sus datos financieros y personales con el buró de crédito.
  Se mantiene un buen grado de protección de la privacidad de los datos de los clientes, basado en la norma local de seguridad de la información que incluye los lineamientos para la recopilación, procesamiento, uso y distribución de la información personal y financiera de los clientes. Además, la ubicación de los clientes se encuentra georeferenciada y almacenada en los sistemas de la entidad. El Código de Ética contempla un acápite general sobre la confidencialidad de la información. Adicionalmente, la entidad está alineada a las disposiciones del organismo de control sobre la confidencialidad de la información del cliente.
  El sistema informático presenta un buen nivel de seguridad y contribuye a la protección de la privacidad de los datos de los clientes. La Seguridad de la información cuenta con procedimientos y políticas adecuadas, relativas a la administración de perfiles de usuarios, accesos en función a perfiles de usuario, etc., así como políticas de respaldo y resguardo de la información.

Mecanismos para resolver quejas

+ Los canales para presentar quejas son accesibles y se encuentran alineados a los requerimientos normativos. Los puntos de reclamo en las agencias están implementados. El sistema permite presentar quejas a alguien diferente del contacto principal del cliente. En la gestión 2020 la entidad registró 26 quejas, principalmente relativas a créditos, las cuales fueron atendidas y solucionadas en su totalidad.
+ Los clientes son informados lo suficiente sobre cómo presentar una queja a través de canales formales e informales (punto de reclamo, buzones y retroalimentación informal). Los procedimientos para el punto de reclamo han sido implementados y el personal operativo en cada oficina está a cargo de su funcionamiento. 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

Manejo de riesgos medioambientales: Adecuado
Productos medioambientales: Adecuado
Políticas de protección a la comunidad: Adecuado
Proyectos para la comunidad: Moderado

Índice verde

+ La estrategia ambiental es muy buena. Uno de los 4 ejes de la gestión de RSE de la entidad es la Ecoeficiencia enfocado principalmente en la estrategia ambiental al interno. Para la gestión de la información ambiental, la entidad cuenta con el sistema GEMA el cual contiene: guías ambientales por cadena productiva, categorización de riesgos ambientales con clientes, ecoeficiencia y reportes de seguimiento. En el marco de las actividades comerciales, el sistema GEMA permite categorizar los riesgos ambientales de los clientes en las cadenas productivas y de los impactos de sus actividades en el medio ambiente. El riesgo agroclimático es uno de los factores a los que están expuestos una parte de los clientes de la entidad en el área rural, en este sentido, la entidad ha desarrollado el sistema GIRAS que le permite obtener información sobre las amenazas agroclimáticas y poder tomar decisiones que coadyuven a reducir la vulnerabilidad de sus clientes. El sistema GEMA actualmente está vinculado a la herramienta Tableau, aspecto que ha mejorado el monitoreo de la información ambiental. Por otra parte, la entidad ha diseñado guías ambientales que son distribuidas a clientes principalmente agropecuarios.
+ La gestión de los residuos producto de los servicios de la organización es buena. El riesgo ambiental interno se reduce gracias a los mecanismos específicos para optimizar el consumo de papel, agua, energía y combustible. mediante la aplicación del programa de Ecoeficiencia. En la gestión 2020 se instalaron paneles fotovoltaicos en la oficina nacional y en la agencia Patacamaya, en colaboración con la empresa INNOVASOL S.A. (parte del Grupo Solydes), situación que ha incentivado el uso de energías alternativas en la entidad y se espera la ampliación de este proyecto hacia las demás agencias en próximas gestiones.

- La entidad ha definido restricciones generales respecto a financiar actividades que tenga un efecto ambiental negativo; en particular, la asistencia técnica brindada a los clientes que mantienen actividades productivas, hace énfasis en prácticas que mitiguen los riesgos ambientales.

+ La institución actualmente no ofrece productos específicos de crédito verdes (con impacto medioambiental positivo comprobado), aunque es importante mencionar que desarrolló el *Microseguro Agrícola* como producto verde bajo el proyecto EcoMicro III. Este producto no se ofertó durante la gestión 2020, sin embargo, se tiene previsto su relanzamiento al mercado en el segundo trimestre de 2021.

Responsabilidad Social hacia la comunidad y otras partes interesadas

+ En general, la gestión de la responsabilidad social hacia la comunidad es adecuada. La institución brinda servicios con beneficios directos e indirectos a la población de las comunidades rurales.
La entidad también cuenta con un consultorio para la atención médica y educación de clientes en la agencia Plan 3000 de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Los servicios de salud por el momento están activos para clientes individuales, se prevé la ampliación de este servicio a las bancas comunales a futuro. En el 2020 se atendieron 1.660 clientes, se capacitó a 603 clientes y 317 clientes participaron en campañas de salud.

Por otra parte, el pago de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente. La entidad reporta que no ha sufrido sanciones pecuniarias y no pecuniarias durante la gestión analizada.

- La entidad ha definido formalmente sus grupos de interés: clientes, colaboradores, asamblea, regulador, financiadores, aliados estratégicos y redes. Sembrar Sartawi IFD no reporta incumplimientos a las leyes y regulaciones nacionales vigentes, enmarcándose en los requisitos legales y normativos aplicables.
  Respecto al relacionamiento con proveedores, se observa que no se cuenta con una política formalizada, sin embargo, la institución actúa con equidad y puntualidad en respeto a las políticas de pago existentes actualmente. Al corte analizado no se reportan juicios o procesos por incumplimiento con proveedores. Cabe indicar que la proporción de gastos en proveedores nacionales en el último periodo de análisis es del 100%.

  La entidad está asociada a FINRURAL, asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo, lo que demuestra un compromiso hacia el sector en términos de reporte de información. Además, conforme a lo requerido por la normativa vigente, la entidad ha contratado la realización una calificación de desempeño RSE.
  Durante el 2020 no se han efectuado aportes a fines sociales y benéficos.

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Excelente
Alineación de la profundidad del alcance geográfico con la misión: Adecuado

Regiones de operación	Pobreza	Sembrar Sartawi IFD	
		Prestatarios activos	Cartera activa
Potosí	45,5%	9,4%	9,5%
Chuquisaca	54,3%	5,3%	3,3%
Cochabamba	41,0%	14,5%	12,1%
La Paz	43,0%	37,5%	36,5%
Oruro	35,3%	3,1%	4,7%
Santa Cruz	24,8%	27,3%	32,1%
Tarija	37,8%	2,8%	1,8%
Total, Sembrar Sartawi IFD		**100%**	**100%**
Operaciones urbanas		62,7%	53,9%
Operaciones rurales		37,3%	46,1%
Total, Bolivia	**37,2%**	**Bolivia, población**	
Urbano	31,3%	69%	
Rural	50,8%	31%	

Fuente: INE 2019

+ La entidad tiene presencia en 7 de los 9 departamentos del país a través de una red de atención que incluye a la Oficina Nacional, 4 sucursales y 39 agencias.

La profundidad del alcance geográfico de Sembrar Sartawi es buena y en línea con el promedio nacional. La mayor concentración de clientes y cartera está en el departamento de La Paz el cual presenta indicadores de pobreza sobre el promedio nacional. Adicionalmente, el ámbito de acción de la entidad se enfoca principalmente en áreas periurbanas y rurales, donde los niveles de pobreza son mayores y donde la oferta de servicios financieros es menor.

La cobertura de áreas rurales, con una concentración de población financieramente excluida, es moderada. La porción de clientes rurales (37,3%) es inferior al promedio nacional y regional.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Moderado
Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Adecuado

Sembrar Sartawi IFD	ene.-18 dic.-18	ene.-19 dic.-19	ene.-20 dic.-20
Prestatarios activos	30.721	28.529	29.208
Cartera bruta, USD	55.723.288	47.713.383	48.829.513
Agencias	40	41	41
Crecimiento en cartera activa	1%	-14%	2%
Crecimiento en prestatarios activos	5%	-7%	2%

- La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional es moderada. A diciembre de 2020 cuenta con 29.208 prestatarios activos y una cartera bruta de crédito de aproximadamente USD 48,8 millones.

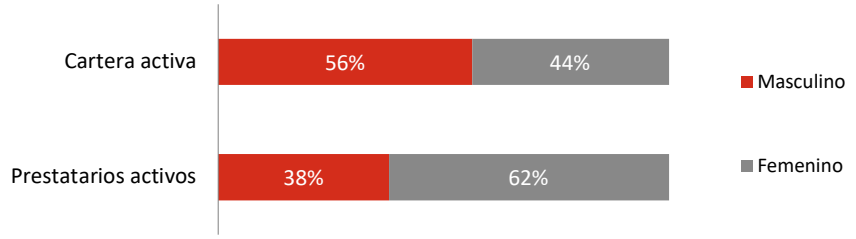
+ El número de prestatarios se encuentra en línea con entidades similares en el país.

- El crecimiento de prestatarios fue positivo en 2020 aunque en niveles moderados, esto debido principalmente por las complicaciones generadas por la pandemia. El crecimiento promedio de los últimos 3 años es limitado sin evidenciar una tendencia en particular.

Vulnerabilidad social y perfil de hogares

+ Sembrar Sartawi IFD presenta una buena alineación de la vulnerabilidad social y perfil de hogares con la misión. Es importante mencionar que la actual base de datos incluye información adecuada sobre el perfil socio-económico de los clientes.
Sembrar Sartawi IFD presenta un equilibrado enfoque de género entre los prestatarios (62% de prestatarias mujeres). Los clientes de la entidad son principalmente microempresarios. Dentro de la estructura de la cartera, la Banca Comunal representa aproximadamente un 21,8%.

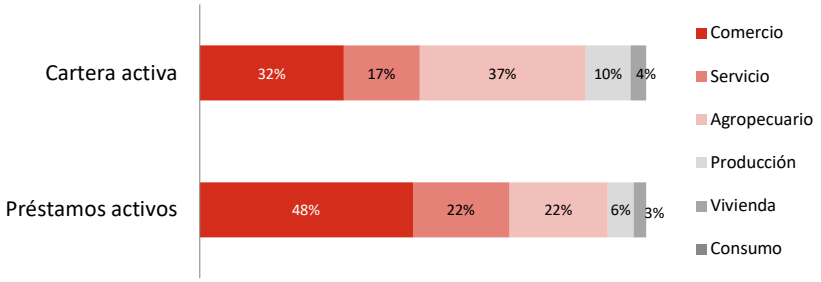
dic.-20 Género



Actividades financiadas y cartera regulada

+ El 96% de la cartera bruta de créditos se encuentra destinado al financiamiento de actividades generadoras de ingresos, en particular, se evidencia una importante representatividad en los sectores agropecuarios y comercio, representando el 37% y 32% de la cartera, respectivamente.

dic.-20 Sectores financiados



dic.-20 Destino de los créditos productivos

Pobreza económica

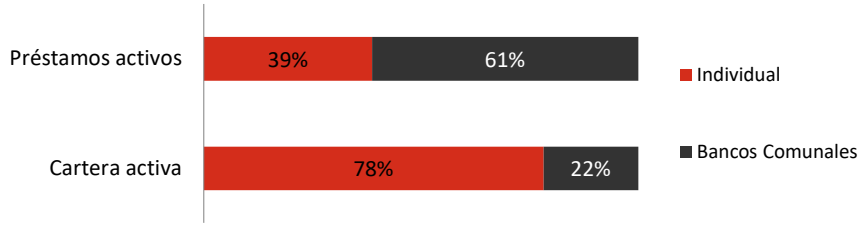
+ Existe un enfoque hacia personas en situación de pobreza explícito en la planificación RSE. La meta institucional define el alcance a no menos del 40% de clientes que se encuentren por debajo de la línea de pobreza.

Al cierre de la gestión 2020, la entidad presenta un buen alcance a clientes en situación de pobreza: según la última medición el 29,79% de los clientes individuales se encuentra por debajo de la línea de pobreza alta (USD 3.7/día) e incluyendo a todos los clientes de banca comunal, alrededor de un 65% del total de clientes se encontrarían en situación de pobreza. En la gestión 2020, un 63,2% de la cartera bruta y un 69,6% de prestatarios se encuentran en áreas que presentan niveles de pobreza superiores al promedio nacional, lo que sugiere un buen alcance hacia población vulnerable.

Vivienda y activos

+ Según la base de datos a dic-20, el 5,2% de los clientes presentan garantías hipotecarias urbanas y el 0,2% rurales, lo que sugiere que el alcance a clientes que no son propietarios de vivienda o activos es adecuado. Asimismo, las estimaciones sugieren un adecuado alcance a clientes con limitaciones de acceso a servicios básicos. En general, los resultados alcanzados se encuentran en línea con el perfil de su población meta.

dic.-20 Metodología de crédito



Acceso a los servicios financieros

+ El alcance hacia la población financieramente excluida es adecuado. Considerando su naturaleza jurídica, los lineamientos gubernamentales y regulatorios, y en función de su participación en áreas rurales donde existe una menor oferta de servicios financieros tradicionales, la entidad demuestra un importante enfoque hacia la inclusión financiera.

Tamaño del préstamo y del ahorro

+ El préstamo promedio otorgado presenta una reducción en la gestión 2020 alcanzando USD 606 esto debido a la menor colocación de créditos por las complicaciones de la pandemia y también por el mayor énfasis en banca comunal. El saldo de préstamo promedio es de USD 1.672 y representa un 47% del PIBpc, lo cual probablemente indica un alcance a un rango amplio de clientes. El saldo de préstamo promedio registra una reducción de 3,8% en comparación con la gestión 2019.

Tamaño del préstamo	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Saldo promedio de préstamo, USD	1.814	1.672	1.672
Préstamo otorgado promedio, USD	1.993	1.784	1.178
Crecimiento saldo del préstamo promedio[1]			-3,8%

[1] Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de prestamo[1] / INB pc
Individual Sartawi Productivo - Servicios	1.443	41,0%
Capital Sartawi Activos	3.437	97,6%
Libre Disponibilidad - Consumo	1.369	38,9%
Compra de Maquinaria Nueva	17.545	498%
Estacional	3.146	89%
Banca Comunal Tradicional	592	17%
Banca Comunal Rural	625	18%
Total	**1.672**	**47%**

[1] Por prestatario. [2] Último periodo.

4. Calidad de los servicios

4.1 Variedad de los servicios

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

Variedad de los tipos de servicios:

+ La institución presenta una variedad adecuada de servicios financieros que incluye la oferta de microcréditos y microseguros.
  La variedad de los servicios financieros además del crédito es adecuada. Actualmente la institución oferta a sus clientes servicios de giros y remesas nacionales e internacionales, cobro de servicios, pago de bonos sociales y cambio de moneda.
+ La institución actualmente no cuenta con la autorización del regulador para ofrecer productos de ahorro.
+ Actualmente la institución ofrece algunos microseguros voluntarios (desgravamen, vida grupo) a través de una alianza con una empresa autorizada de seguros. Cabe indicar que la entidad plantea reactivar el seguro agrícola durante la gestión 2021 ya que en 2020 su aplicación estuvo suspendida.

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

+ Los productos y servicios cubren de manera adecuada la necesidad de los clientes de invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar y/o negocio. La oferta crediticia de Sembrar Sartawi IFD es adecuada y se encuentra alineada con su misión institucional. Se ofrecen créditos individuales y créditos bajo la metodología de Banca Comunal. Los productos de crédito cubren principalmente financiamientos de capital inversión y de operaciones. La política de crédito también permite el financiamiento de créditos para la adquisición, construcción y remodelación de vivienda. Existe la posibilidad de acceder a créditos paralelos en función del historial crediticio y capacidad de pago del cliente.
+ Los productos y servicios cubren adecuadamente la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes. Los clientes tienen opciones aceptables para manejar imprevistos en su flujo de caja, como la reprogramación del préstamo cuando corresponde.

  La entidad cumple adecuadamente con la aplicación de las alternativas de alivio financiero (diferimientos, reprogramaciones y refinanciamientos) determinadas por el gobierno.

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: Bueno

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

+ Los requisitos de los productos que ofrece la entidad no representan una barrera para que la población meta acceda a éstos. En general, los servicios de crédito se adecúan a los requerimientos de los clientes, en términos de plazos, frecuencia de pagos, montos y costos. Se percibe una adecuada calidad de los servicios ofrecidos por Sembrar Sartawi IFD, sin embargo, la entidad no ha realizado un estudio de satisfacción de sus clientes en la gestión 2020.
+ Los canales de entrega del servicio son convenientes y fiables para los clientes gracias a la cobertura de la red de agencias. Los desembolsos de los créditos se realizan en las oficinas de la entidad y dependiendo del monto pueden ser en efectivo o cheque, mientras que el pago de las cuotas se realiza en ventanilla de las oficinas, sin embargo, en casos especiales de clientes en mora o domicilios lejanos, es permitido el cobro en campo, asumiendo riesgos operacionales y de seguridad para el personal, parcialmente mitigados por las políticas y cobertura en seguros.
+ El tiempo de desembolso promedio es de 3 días en zonas rurales y 2 en urbanas. Para clientes de un primer ciclo, el tiempo promedio puede ampliarse a 8 días por el proceso de conformación y charlas a los clientes de banca comunal. En general, los procedimientos en términos de entrega oportuna y requisitos del crédito son adecuados para los clientes.

Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención

+ Los plazos para los préstamos están adecuadamente adaptados a las necesidades financieras de la población meta. El calendario de pago de los créditos es adecuado y se ajusta a los flujos comerciales y productivos del cliente. La frecuencia de los plazos de pagos se adecúa a las necesidades más comunes del flujo de caja de la empresa y del hogar de la población meta.

  Existen políticas para pagos anticipado de créditos, así como la reprogramación/reestructuración de los créditos en casos específicos. El servicio al cliente se percibe como adecuado; sin embargo, no se ha realizado una medición sobre la satisfacción del cliente respecto a la calidad de atención.

+ Los montos mínimos de crédito se adecúan a los requerimientos de la población meta y se incrementan de forma escalonada en función de ciertas variables establecidas en la política. Existe una adecuada política de renovación de crédito tras el pago de un porcentaje del crédito vigente.

Tasa de deserción de clientes

- La tasa de deserción de clientes se monitorea trimestralmente y presenta un adecuado análisis de tendencias, concentración por agencias y por tecnología crediticia. La deserción de clientes presenta una reducción debido principalmente a la incidencia de la pandemia que limitó la operatividad normal de la entidad. Se evidencian espacios de mejora para el seguimiento de las razones de salida de los clientes.

Deserción de clientes	ene.-18 dic.-18	ene.-19 dic.-19	ene.-20 dic.-20
Tasa de deserción de clientes	41%	31%	14%
Tasa de salida clientes (ISA IFD)	nd	43%	-2%*

* Dato a jun-20.

Adecuación de los servicios financieros además del crédito

La oferta de otros servicios financieros es adecuada y evidencia una importante evolución en los últimos años, en términos de variedad, así como, en la rentabilidad generada por ellos. Entre los principales otros servicios financieros se encuentran: microseguros, servicios de giros y remesas nacionales e internacionales, pago de servicios básicos, pago de bonos sociales y cambio de moneda.

Variedad y adecuación de los servicios no financieros

+ La calidad y variedad de los servicios no financieros es adecuada y en línea con la población meta de la institución. El número de sesiones de asistencia técnica al cierre de la gestión 2020 fue 426. Este servicio permitió beneficiar a 426 clientes a nivel nacional, siendo la producción lechera, cultivo de papas, coca y críticos las principales cadenas productivas atendidas.
  También se brindaron capacitaciones sobre buenas prácticas agrícolas a 91 clientes de bancas comunales; además de capacitaciones en temas de uso correcto de agua, cuidado de medio ambiente y reciclaje hacia 824 clientes correspondientes a 103 bancas comunales.
  Adicionalmente, la entidad brinda servicios de salud enfocados en: atención médica, capacitación (en temas relativos a hipertensión, diabetes, sobrepeso, entre otros), y campañas de salud integral. La atención médica se brinda en un consultorio instalado en la Agencia Plan 3000.
  A pesar de las complicaciones generadas por la pandemia, la entidad siguió ejecutando el programa de educación financiera de manera virtual, y en algunos casos, de manera presencial aplicando todos los protocolos de bioseguridad para mitigar el riesgo de contagio de COVID-19.
  Cabe mencionar que, la entidad participó activamente en el pago de bonos sociales y de emergencia sanitaria definidos por el Gobierno para apoyar a la población vulnerable durante los meses más críticos de la pandemia.

Anexo 1 – Estándares Universales y Certificación de Protección al Cliente

Calificación de desempeño RSE

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

Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social

✓ El Rating Social demuestra la implementación de los Estándares.[1]

Certificación de Protección al Cliente

✓ El Rating Social brinda una indicación de los esfuerzos para lograr la Certificación.

✓ El Rating Social no es una Certificación, pero se puede realizar junto con una Certificación con MFR (autorizada).

Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por la Calificación RSE	Implementación
1 Definir y Monitorear Metas Sociales	**Intermedia**
1a La institución cuenta con una estrategia para alcanzar sus metas sociales	●●●
1b La IMF recopila, reporta, y garantiza la precisión de los datos sociales de los clientes	●●
2 Asegurar el Compromiso social de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados	**Intermedia**
2a Los miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión	●●
2b La Junta Directiva hace rendir cuentas a la IMF sobre su misión	●
2c Los altos directivos establecen y supervisan la estrategia social	●●
3 Diseñar Productos y Canales que respondan a las Necesidades de los Clientes	**Intermedia**
3a La IMF entiende las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes	●
3b Los productos y canales están diseñados para beneficiar a los clientes	●●●
4 Tratar a los Clientes Responsablemente	**Intermedia**
4a La IMF evita el sobre-endeudamiento de los clientes	●●
4b La IMF transmite información clara, suficiente y oportuna a los clientes	●●●
4c. La IMF trata a sus clientes de manera justa y respetuosa	●●
4d La institución respeta la privacidad de los datos de clientes	●●●
4e La IMF tiene mecanismos oportunos y receptivos para solucionar quejas	●●
5 Tratar a los Empleados Responsablemente	**Intermedia**
5a La IMF protege los empleados y crea un ambiente laboral de apoyo	●●
5b Las condiciones laborales son transparentes, se proporciona capacitación	●●
5c La institución monitorea la satisfacción y la rotación del personal	●●
6 Equilibrar el Desempeño Social y Financiero	**Intermedia**
6a Crecimiento sostenible para las condiciones del mercado, con servicio de calidad	●
6b La estructura financiera es apropiada para una IMF con misión social	●●
6c La búsqueda de utilidades no afecta la sostenibilidad o el bienestar de los clientes	●●
6d La remuneración de los altos directivos es apropiada a una IMF con misión social	●●
7 Microfinanzas verdes	**Intermedia**
7a La institución aborda los temas medioambientales a través de una estrategia formal.	●●●
7b La institución gestiona sus riesgos ambientales internos.	●●●
7c La institución gestiona sus riesgos ambientales externos.	●
7d La institución promueve oportunidades verdes.	●●

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

[1] Mapa de Estándares Universales incluido en la metodología de Rating Social (www.microfinanzarating.com)

Opinión general de la Calificación RSE sobre la Certificación de Protección al Cliente	Esfuerzo requerido
1 Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados	Significativo
2 Prevención del sobre endeudamiento	Intermedio
3 Transparencia	Moderado
4 Precios responsables	Intermedio
5 Trato justo y respetuoso	Significativo
6 Privacidad de los datos de los clientes	Moderado
7 Mecanismos para resolver quejas	Intermedio

Anexo 2 – Indicadores sociales

RESULTADOS RSE	dic.-20
Personal femenino	46,9%
Personal femenino en la Gerencia	0,0%
Tasa de rotación del personal[1]	17,3%
Rendimiento de la cartera	23%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	26,9%
Índice de transparencia promedio	96
Tasa de gastos operativos	15%
CeR30	1,8%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	0,4%
Retorno sobre activo (ROA)	0,1%
ALCANCE	
Clientes activos	28.747
Prestatarios activos	29.208
Crecimiento en prestatarios activos	2%
Crecimiento en cartera activa	2%
Metodología individual, cartera activa	78%
Metodología individual, préstamos	39%
Metodología Bancos Comunales, cartera activa	22%
Metodología Bancos Comunales, préstamos	61%
Cobertura urbana, cartera activa	54%
Cobertura urbana, clientes	63%
Cobertura rural, cartera activa	46%
Cobertura rural, clientes	37%
Agropecuario, cartera activa	37%
Agropecuario, préstamos	22%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	96%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	97%
Cartera productiva destinada a las microempresas	100%
Préstamos productivos destinados a las microempresas	100%
Clientas mujeres, cartera activa	44%
Clientas mujeres	62%
Saldo promedio de préstamo, USD	1.672
Saldo promedio de préstamo / INB pc	47%
Préstamo otorgado promedio, USD[2]	1.178
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	2.876
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	14%

Fuentes: SIG.

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

Anexo 3 – Productos financieros

Productos de crédito, USD /1	Individual Sartawi Productivo - Servicios	Capital Sartawi Activos	Libre Disponibilidad - Consumo	Credito para Asalariados - Consumo	Compra de Maquinaria Nueva
Destino principal de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Personal	Microempresa
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	Bs.	Bs.	Bs.	Bs.	Bs.
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	17,0%	17,0%	17,0%	17,0%	15,5%
Tasa máx. de interés anual	28,5%	28,5%	28,5%	28,5%	18,5%
Comisiones iniciales (% o monto)	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Comisiones continuas (% o monto)	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Monto mínimo, USD	73	729	510	437	5.102
Monto máximo, USD	7.143	51.020	3.061	3.061	51.020
Plazo min. (meses)	6	6	6	6	6
Plazo máx. (meses)	24	60	24	24	60
Frecuencia de pago	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Período de gracia	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Garantía	-Hipoteca -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Otra garantía	-Hipoteca -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Otra garantía	-Hipoteca -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía -Otra garantía	-Hipoteca -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía -Otra garantía	-Hipoteca -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía -Otra garantía
Población meta	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Personal	Microempresa

Productos de crédito, USD /2	Credito de Vivienda Urbano Rural	Lechero productivo	Compra de Maquinaria y Equipo Agrícola Usado	Estacional	Lechero Integral
Destino principal de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	Bs.	Bs.	Bs.	Bs.	Bs.
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	14,0%	16,0%	16,5%	24,5%	16,0%
Tasa máx. de interés anual	18,0%	18,0%	24,5%	28,5%	22,0%
Comisiones iniciales (% o monto)	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Comisiones continuas (% o monto)	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Monto mínimo, USD	729	146	729	292	292
Monto máximo, USD	51.020	5.831	30.612	4.373	14.577
Plazo min. (meses)	6	6	6	3	6
Plazo máx. (meses)	120	24	60	6	60
Frecuencia de pago	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Período de gracia	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
Garantía	-Hipoteca -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía -Otra garantía	-Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía	-Hipoteca -Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas) -Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía -Otra garantía	-Sin garantía	-Personal (ej. garante, garantía grupal) -Sin garantía -Otra garantía
Población meta	Vivienda	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa

Productos de crédito, USD /3	Estacional para Banca Comunal	Banca Comunal Tradicional	Banca Comunal Rural
Destino principal de los créditos	N / A	N / A	N / A
Metodología de crédito	Bancos comunales	Bancos comunales	Bancos comunales
Moneda	Bs.	Bs.	Bs.
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	34,0%	34,0%	34,0%
Tasa máx. de interés anual	34,0%	34,0%	34,0%
Comisiones iniciales (% o monto)	N / A	N / A	N / A
Comisiones continuas (% o monto)	N / A	N / A	N / A
Monto mínimo, USD	500 x socia	500 x socia	500 x socia
Monto máximo, USD	15000 x socia	15000 x socia	15000 x socia
Plazo min. (meses)		3	3
Plazo máx. (meses)	Hasta el vencimiento de la Banca Comunal a la que pertenece el cliente	12	12
Frecuencia de pago	N/D	N/D	N/D
Período de gracia	N / A	N / A	N / A
Población meta	Microempresa	Microempresa	Microempresa

Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	
Cartera en riesgo (>30)	Cartera en mora > 30 días / Cartera bruta
Tasa de cartera castigada	Cartera castigada en el periodo / Cartera bruta promedio
Cartera reestructurada	Cartera reprogramada o refinanciada / Cartera bruta
Retorno sobre patrimonio (ROE)	Resultado neto / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo (ROA)	Resultado neto / Activo Promedio
Retorno sobre patrimonio ajust. (AROE)	Resultado neto ajustado / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo ajustado (AROA)	Resultado neto ajustado / Activo Promedio
Autosuf. Operativa (OSS)	(Ingresos financieros + Otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos)
Autosuf. Financiera (FSS)	(Ingresos financieros ajustados + Otros ingresos operativos ajustados) / (Gastos financieros ajustados + Gastos de provisión ajustados + Gastos operativos ajustados)
Productividad personal (prestatarios)	Núm. prestatarios activos (clientes) / Núm. personal total
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	Número de prestatarios activos / Número de oficiales de crédito
Productividad OC (grupos)	Número de grupos / Número de oficiales de crédito
Tasa de gastos operativos	Gastos operativos / Cartera bruta promedio
Tasa de gastos financieros	Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Cartera bruta
Tasa de gastos de provisión	Gastos de provisión por cartera incobrable / Cartera bruta promedio
Rendimiento de cartera	Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	Reserva para incobrabilidad de cartera / Cartera en riesgo >30 días
Tasa de costo de fondos	Gasto por int. y comisiones de pasivos financieros / pasivos financieros
Razón deuda-capital	Patrimonial total / Activos totales
Remuneración Gerencia/personal campo	Promedio de las 3 remuneraciones más altas de la Gerencia / promedio de las 3 remuneraciones más bajas del personal de campo
RESULTADOS RSE	
Tasa de rotación del personal	Personal que dejó en el periodo / personal total promedio
Tasa de interés anual prom. (TIA)	Incluye el interés nominal, metodología cálculo interés, comisiones, impuestos, ahorro obligatorio (ver MicroFinance Transparency). La tasa de interés anual (TIA) de la institución es el promedio de las TIA de todos los productos principales (>70% de cartera en conjunto), ponderada por el porcentaje de cartera
Índice de transparencia promedio	(Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100 El índice de transparencia de la institución es el promedio de los índices de transparencia de todos los productos, ponderada por el porcentaje de número de préstamos
ALCANCE	
Saldo promedio de préstamo	Cartera activa (fin de periodo) / Número de préstamos activos (fin de período)
Préstamo otorgado promedio	Monto otorgado durante el período / Número de préstamos otorgados durante el período
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	Monto desembolsado (moneda local) * factor de conversión $PPA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	(clientes activos al inicio del periodo + nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo – clientes castigados en el periodo – clientes activos al final del periodo) / (clientes activos al inicio del periodo)
n/a	No aplica
nd	Datos no disponibles

Anexo 5 – Escala de Calificación de desempeño RSE

Nota	Definición
^{S}AA	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
^{S}A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.
^{S}BB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.
^{S}B	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
^{S}C	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
^{S}D	Capacidad de planificación y monitoreo muy débil. Resultados no alineados con la planificación.

Los modificadores "+" y "-" que se pueden añadir a la calificación indican pequeñas diferencias relativas dentro de la misma categoría de calificación.

Mayor información: www.microfinanzarating.com

La información utilizada en el rating social ha sido en parte brindada por la institución evaluada y en parte recopilada durante las entrevistas con los directivos, gerentes, personal y clientes de la institución. El análisis esta basado en los datos internos del SIG así como en otras fuentes oficiales. MFR no garantiza la confiabilidad y la integridad de la información, ya que no realiza actividades de auditoría, y por lo tanto no tiene responsabilidad por cualquier error u omisión que derive de esa información. El Rating Social se tiene que considerar como una opinión externa e independiente y no se puede considerar como una recomendación para realizar inversiones en una institución específica.

Anexo 6 – Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial	Unidad	Dato	Análisis
GOBIERNO CORPORATIVO			
Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	n/a	n/a	Ver 1.1
BRECHA SALARIAL			
Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	740	Ver 1.2
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	0	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	102	Ver 2.1
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	100	Ver 2.3
TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN			
Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Tasa de contrataciones de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Rotación media de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad / total empleados	%	0,0	Ver 2.1
CAPACITACIÓN			
Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	#	124	Ver 2.1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	0%	Ver 2.1
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	#	Ver 2.1	Ver 2.1
DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL			
Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades en la gestión)	n/a	n/a	Ver 2.3
Procedimientos con aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	n/a	n/a	2.1, 2.2
Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	%	21%	Ver 2.3
ENFOQUE SOCIAL			
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	n/a	n/a	Ver 2.3
Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	n/a	n/a	Ver 4.1
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	n/a	n/a	Ver 2.2
Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	n/a	n/a	Ver 2.2

Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.

	Unidad	Dato	Análisis
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	n/a	n/a	Ver 2.2
Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	n/a	n/a	Ver 2.2
Número de reclamos	#	26	Ver 2.2
Porcentaje de quejas resueltas	%	100%	Ver 2.2
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	100%	Ver 2.2
CONCIENCIA AMBIENTAL			
Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	n/a	n/a	Ver 2.3
Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	n/a	n/a	Ver 2.3
Desglose de los gastos e inversiones ambientales	#	Ver 2.3	Ver 2.3
Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	#	Ver 2.3	Ver 2.3
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	0	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	0	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	0	Ver 2.3

Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.

MFR

Calificación de Desempeño RSE

El Comité de Calificación de MFR decidió asignar a

Sembrar Sartawi IFD, Bolivia

Calificación: ^{S}BB

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

Milán, Junio 2021

Aldo Moauro
Director Ejecutivo

MAKE THE DIFFERENCE WE PROVE IT MFR

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

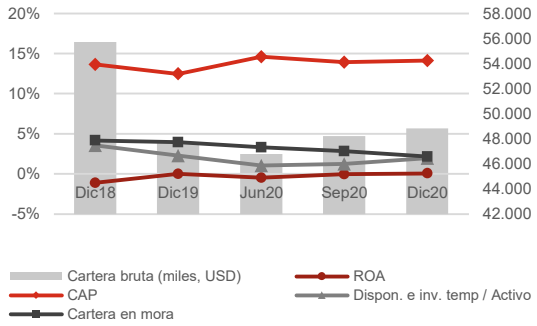
Sembrar Sartawi IFD

Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de diciembre de 2020

Fecha de Comité: 31 de marzo 2021 - No. 012-2021

Calificaciones		Significado Calificación de Riesgo Emisor
Emisor	**BBB3**	*Corresponde a Emisores que cuentan con una suficiente calidad de crédito y el riesgo de incumplimiento tiene una variabilidad considerable ante posibles cambios en las circunstancias o condiciones económicas.*
Deuda de largo plazo moneda local	**BBB3**	
Deuda de corto plazo moneda local	**N-2**	
Deuda de largo plazo moneda extranjera	**BBB3**	
Deuda de corto plazo moneda extranjera	**N-2**	
Perspectiva	**Estable**	

Fundación Sartawi inició sus operaciones en diciembre de 1990. En 2009 a través de un acuerdo estratégico con la Fundación Sembrar, se conforma Sembrar Sartawi IFD, con vocación rural desde sus inicios. Sembrar Sartawi IFD tiene su oficina matriz en la ciudad de La Paz, contando con operaciones en los 9 departamentos del país a través de una red de 39 agencias y el punto de atención de Oficina Nacional. A dic-20, la Institución cuenta con 29.208 prestatarios y 29.208 clientes, registrando una cartera bruta de créditos de USD 48,8 millones. La institución cuenta con Personalidad Jurídica otorgada por el MEFP desde enero 2018, y con la Licencia de Funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI desde septiembre 2019. La institución está afiliada a FINRURAL que agrupa a las Instituciones Financieras de Desarrollo en Bolivia.



Datos Institucionales	Dic18	Dic19	Dic20
Clientes	30.721	28.529	29.208
Prestatarios activos	30.721	28.529	29.208
Saldo prom. prestatario (USD)	1.814	1.672	1.672
Sucursales	4	4	4
Activo (miles, USD)	59.433	50.346	59.830
Cartera bruta (miles, USD)	55.723	47.713	48.830

Indicadores	Dic18	Dic19	Dic20
ROA	-1,1%	0,0%	0,1%
ROE	-9,9%	0,0%	0,4%
Resultado de oper. neto / Activo	-1,2%	0,0%	0,1%
Autosuficiencia operativa	95,0%	99,9%	100,6%
Activos productivos / Activo	92,8%	93,7%	94,4%
Rendimiento de la cartera	22,7%	23,1%	23,1%
Tasa de gastos operativos	15,3%	15,7%	14,6%
Tasa de gastos financieros	6,4%	6,3%	6,3%
Tasa de gastos de previsión	2,8%	2,3%	1,8%
Gastos oper. / Ingresos de oper.	68,7%	67,6%	68,0%
CAP	13,7%	12,5%	14,1%
Capital prim. / Activo computable	13,7%	12,5%	14,1%
Capital prim. / Capital regul.	100,0%	100,0%	100,0%
Dispon. e inv. temp / Activo	3,6%	2,3%	1,9%
Dispon. e inv. temp / Dep. a vista	na	na	na
Cob. 100 mayores depositantes	na	na	na
Cartera en mora	4,2%	4,0%	2,2%
Cartera reprogramada	5,8%	6,9%	6,9%
Tasa de cartera castigada	82,8%	1,3%	1,9%
Previsiones / Cartera en mora	85,9%	93,4%	140,2%

MFR Bolivia
Calle 23 #8124, esq Av. Ballivián, Torre Faith, p8 of. G, Calacoto
La Paz - Bolivia
Tel: +591-2-2972041
info.bolivia@mf-rating.com - www.mf-rating.com

Sembrar Sartawi IFD
C. Pedro Salazar # 509, Sopocachi
La Paz - Bolivia
591 - 2 -2419252
www.sembrarsartawi.org

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Fundamento y principales áreas de análisis

Gobernabilidad y administración de riesgos

El contexto actual presenta elevados niveles de incertidumbre relacionados principalmente con los efectos económicos y sociales de la pandemia, generando desafíos importantes en la gestión global de la entidad. Los órganos de gobierno presentan adecuadas capacidades para la orientación estratégica y supervisión de las operaciones. La estructura organizacional es adecuada al tamaño y desarrollo institucional. El equipo gerencial cuenta con amplia experiencia y está consolidado. La administración integral de riesgos es adecuada, con un marco normativo formalizado y herramientas apropiadas. El posicionamiento y participación de mercado son adecuados en sus áreas de operación.

Suficiencia patrimonial

Los niveles de solvencia se mantienen moderados. El capital regulatorio de la entidad presenta un crecimiento de 8,5% en la gestión 2020, con lo cual el CAP se ha incrementado, sin embargo, aún es inferior al indicador promedio del sector. El capital regulatorio se compone principalmente de capital primario. La estrategia de fortalecimiento patrimonial se basa en la reinversión de los excedentes, aportes de asociados y contratación de deuda subordinada.

Análisis financiero

Al cierre de la gestión 2020 se registraron niveles moderados de utilidad. Los indicadores de rentabilidad son positivos pero se ubican en niveles limitados e inferiores al benchmark sectorial. Los niveles de desempeño son adecuados. El rendimiento de la cartera aumentó ligeramente al cierre del 2020 encontrándose relativamente en línea con el rendimiento promedio del sector. La tasa de gastos financieros se encuentra controlada y la tasa de gastos de previsión presenta un ligero aumento. Los niveles de eficiencia y productividad son moderados. El índice de morosidad evidencia una reducción, sin embargo, la cartera diferida podría ocultar riesgos adicionales aún no cuantificables. La cartera reprogramada ha mejorado ligeramente su indicador de morosidad, aunque todavía es alto. La cobertura de la cartera en mora por previsiones ha mejorado, sin embargo, es inferior al benchmark sectorial. La exposición al riesgo de liquidez es elevada a pesar de un incremento del indicador de liquidez respecto del activo en el último trimestre de la gestión. El análisis de calce de plazos muestra brechas acumuladas negativas en el corto y mediano plazo. La exposición al riesgo de tasa de interés se mantiene controlado. El riesgo cambiario es alto aunque la entidad cuenta con mitigantes que reducen su exposición.

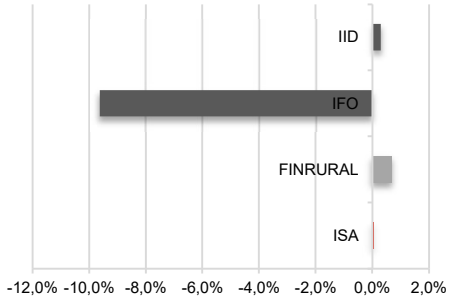
Perspectiva

La tendencia es estable. Considerando el análisis expuesto, no se prevén posibles variaciones de calificaciones en el corto plazo.

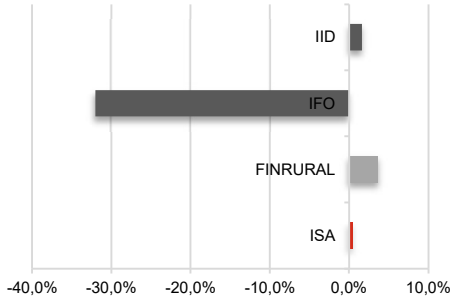
Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Benchmark

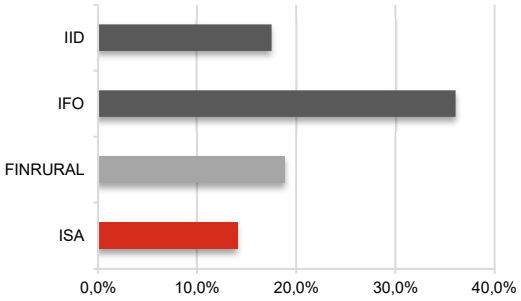
Retorno sobre activo (ROA)



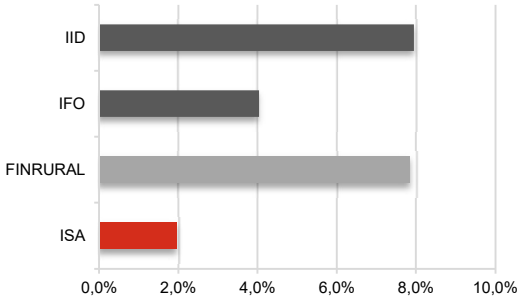
Retorno sobre patrimonio (ROE)



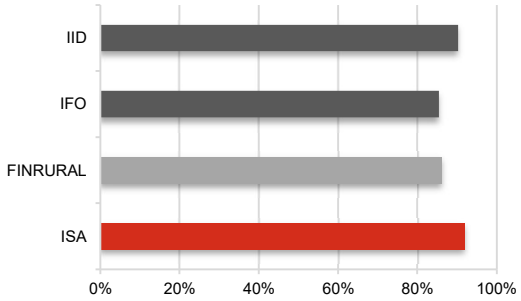
CAP



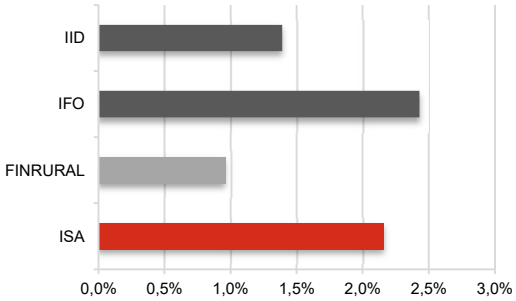
Dispon. e inv. temp. / Activo



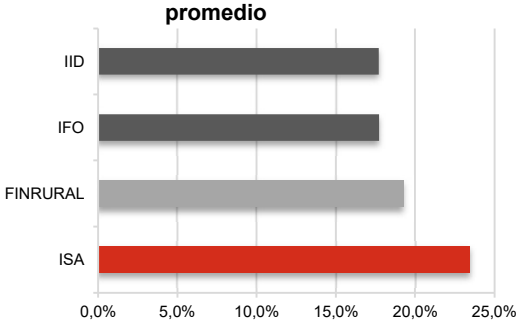
Cartera de créditos / Activo



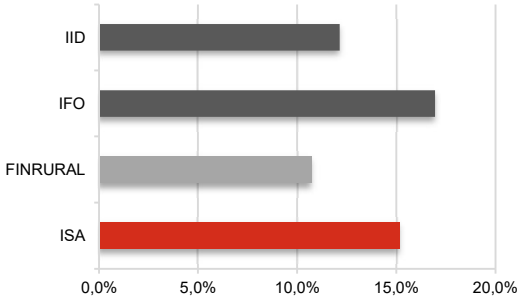
Cartera en mora



Rendimiento de la cartera / Cartera bruta promedio



Tasa de gastos operativos / Activo promedio



Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Anexo 1 - Balance General

Balance general (miles, USD)

Activo	Dic18	Dic19	Jun20	Sep20	Dic20
Disponibilidades	2.118	1.129	539	688	1.166
Inversiones temporarias	-	4	-	-	-
Cartera de créditos	55.109	47.173	49.022	52.639	54.948
Cartera bruta	55.723	47.713	46.778	48.205	48.830
Cartera vigente	53.396	45.828	45.225	46.838	47.775
Cartera en mora	2.328	1.886	1.553	1.366	1.055
Productos devengados por cobrar cartera	1.386	1.202	3.710	5.736	7.454
Previsiones para la cartera	(2.000)	(1.743)	(1.466)	(1.301)	(1.335)
Cuentas por cobrar	195	168	407	209	537
Bienes realizables	24	13	0	0	0
Inversiones permanentes	19	15	18	18	1.553
Bienes de uso	1.823	1.740	1.571	1.650	1.567
Otros activos	144	105	96	74	57
Total activo	**59.433**	**50.346**	**51.654**	**55.280**	**59.830**

Pasivo					
Obligaciones con el público	-	-	-	-	-
Dep. a la vista y cuentas de ahorros	-	-	-	-	-
Depósitos a plazo	-	-	-	-	-
Depósitos restringidos	-	-	-	-	-
Cargos devengados por pagar depósitos	-	-	-	-	-
Obligaciones con instituciones fiscales	-	-	-	-	-
Obligaciones con empresas con part. estatal	-	-	-	-	-
Obligaciones con bancos y entidades de financ.	50.251	41.214	42.452	45.163	50.182
Otras cuentas por pagar	1.569	1.442	1.682	2.173	1.643
Previsiones	-	20	78	111	144
Valores en circulación	-	-	-	-	-
Obligaciones subordinadas	1.211	-	-	-	-
Total pasivo	**53.031**	**42.675**	**44.212**	**47.447**	**51.969**

Patrimonio					
Capital social	6.134	6.119	6.120	6.703	6.703
Aportes no capitalizados	2.000	3.268	3.277	2.844	2.844
Ajustes al patrimonio	-	-	-	-	-
Reservas	59	75	75	75	75
Resultados acumulados	(1.792)	(1.790)	(2.030)	(1.790)	(1.761)
Utilidades/pérdidas acumuladas	(1.115)	(1.792)	(1.792)	(1.792)	(1.792)
Utilidades/pérdidas del período	(677)	2	(238)	2	30
Total patrimonio	**6.402**	**7.671**	**7.442**	**7.833**	**7.861**

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Anexo 2 - Estado de Resultados

Estado de resultados (miles, USD)	Dic18	Dic19	Jun20	Sep20	Dic20
Ingresos financieros	**12.587**	**11.948**	**5.404**	**8.211**	**11.156**
Disponib. e inversiones temp.	0	0	0	0	0
Cartera de créditos	12.587	11.948	5.403	8.211	11.156
Inversiones permanentes financieras	-	-	-	-	-
Otros ingresos financieros	-	-	-	-	-
Gastos financieros	**(3.335)**	**(2.924)**	**(1.344)**	**(2.065)**	**(2.856)**
Obligaciones con el público	-	-	-	-	-
Obligaciones financieras	(3.324)	(2.901)	(1.326)	(2.022)	(2.787)
Valores en circulación	-	-	-	-	-
Otros gastos financieros	(11)	(23)	(18)	(42)	(69)
Resultado financiero bruto	**9.252**	**9.024**	**4.060**	**6.147**	**8.300**
Otros ingresos operativos	**509**	**537**	**158**	**284**	**500**
Servicios	373	380	122	195	345
Operaciones de cambio y arbitraje	101	70	30	55	89
Ingresos por bienes realizables	19	76	1	28	55
Inversiones perm. no financieras	-	-	-	-	-
Ingresos operativos diversos	16	10	5	6	11
Otros gastos operativos	**(492)**	**(399)**	**(103)**	**(148)**	**(189)**
Comisiones por servicios	(241)	(176)	(27)	(44)	(60)
Costo de bienes realizables	(13)	(9)	(13)	(17)	(18)
Inversiones perm. no financieras	-	(3)	-	-	-
Gastos operativos diversos	(238)	(211)	(63)	(87)	(111)
Resultado de operación bruto	**9.269**	**9.161**	**4.115**	**6.282**	**8.611**
Previsiones	**(1.564)**	**(1.215)**	**(527)**	**(517)**	**(871)**
Pérdidas y previsiones diversas	(875)	(641)	(328)	(309)	(645)
Pérdidas por inversiones temp.	-	-	-	-	-
Pérd. por inversiones perm. fin.	-	(4)	-	-	-
Castigo de productos financieros	(690)	(569)	(199)	(207)	(226)
Pérdidas por disponibilidad	-	-	-	-	-
Pérd. partidas pend. de imputac.	1	-	-	-	-
Gastos de administración	**(8.714)**	**(8.211)**	**(3.874)**	**(5.839)**	**(7.880)**
Gastos de personal	(5.455)	(5.115)	(2.507)	(3.724)	(4.994)
Servicios contratados	(522)	(482)	(205)	(366)	(514)
Seguros	(76)	(79)	(35)	(56)	(78)
Comunicaciones y traslados	(449)	(416)	(170)	(272)	(356)
Impuestos	(483)	(484)	(208)	(298)	(428)
Mantenimiento y reparaciones	(198)	(158)	(44)	(61)	(97)
Deprec. y desv. de bienes de uso	(514)	(473)	(209)	(319)	(415)
Amort. cargos dif. y activos intang.	(119)	(108)	(39)	(51)	(62)
Otros gastos de administración	(896)	(895)	(458)	(692)	(935)
Otros ingresos operativos	**297**	**251**	**86**	**117**	**212**
Recupe. de activos fin. castigados	297	251	86	117	212
Resultado de operación neto	**(711)**	**(13)**	**(200)**	**44**	**71**
Abonos por dif. de cambio	-	-	-	-	-
Cargos por dif. de cambio	-	-	-	-	-
Resultado despues de ajuste por dif. de cambio y mant. de valor	**(711)**	**(13)**	**(200)**	**44**	**71**
Ingresos/gastos extraordinarios	7	0	-	-	2
Ingresos/gastos gest. anteriores	28	15	(38)	(42)	(43)
Ajuste contable por inflación	-	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	**(677)**	**2**	**(238)**	**2**	**30**
Impuesto sobre las utilidades	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Ganancia/pérdida del ejercicio	**(677)**	**2**	**(238)**	**2**	**30**

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Anexo 3 - Indicadores

Rentabilidad	Dic18	Dic19	Jun20	Sep20	Dic20	Tendencia
ROA	-1,1%	0,0%	-0,5%	0,0%	0,1%	
ROA, antes de impuestos	-1,1%	0,0%	-0,5%	0,0%	0,1%	
ROE	-9,9%	0,0%	-3,5%	-0,2%	0,4%	
ROE, antes de impuestos	-9,9%	0,0%	-3,5%	-0,2%	0,4%	
Activos productivos / Activo	92,8%	93,7%	94,9%	95,3%	94,4%	
Activos improductivos / Activo	7,2%	6,3%	5,1%	4,7%	5,6%	
Cartera de créditos / Activo	92,7%	93,7%	94,9%	95,2%	91,8%	
Intermediación financiera	nd	nd	nd	nd	nd	
Márgen neto de intereses	16,8%	17,6%	17,1%	16,5%	16,0%	
Resultado de oper. neto / Activo	-1,2%	0,0%	-0,4%	0,0%	0,1%	
Resultado de oper. neto / Patrimonio	-10,4%	-0,2%	-2,6%	0,2%	0,9%	
Resultado de oper. neto / Ingr. de oper.	-5,3%	-0,1%	-1,5%	0,1%	0,6%	
Autosuficiencia operativa	95,0%	99,9%	98,5%	100,1%	100,6%	
Ingresos de cartera / Ingresos de oper.	94,0%	93,8%	94,4%	94,6%	94,0%	
Rend. de cartera (sobre cartera)	22,7%	23,1%	23,0%	22,7%	23,1%	
Rend. de cartera (sobre activo)	20,9%	21,8%	21,4%	20,7%	20,3%	
Otros ingresos fin. (sobre cartera)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Otros ingresos fin. (sobre activo)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Otros ingresos oper. (sobre cartera)	1,5%	1,5%	1,4%	1,3%	1,5%	
Otros ingresos oper. (sobre activo)	1,3%	1,4%	1,3%	1,2%	1,3%	
Otros ingresos (sobre cartera bruta)	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Otros ingresos (sobre activo)	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Gastos operativos (sobre cartera)	16,6%	16,6%	16,9%	16,9%	16,7%	
Gastos operativos (sobre activo)	15,3%	15,7%	15,7%	15,4%	14,6%	
Gastos fin. (sobre pasivos con costo)	6,4%	6,3%	6,3%	6,2%	6,3%	
Gastos financieros (sobre cartera)	6,0%	5,7%	5,6%	5,7%	5,9%	
Gastos financieros (sobre activo)	5,5%	5,3%	5,2%	5,2%	5,2%	
Gastos de previsión (sobre cartera)	2,8%	2,3%	2,2%	1,4%	1,8%	
Gastos de previsón (sobre activo)	2,6%	2,2%	2,0%	1,3%	1,6%	
Otros gastos y pérdidas (sobre cartera)	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	
Otros gastos y pérdidas (sobre activo)	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	

Eficiencia operativa						
Grado de absorción	108,9%	100,2%	102,4%	99,8%	99,1%	
Gastos oper. / Ingresos de oper.	68,7%	67,6%	69,4%	70,5%	68,0%	
Gastos oper. / Resultado financiero bruto	99,5%	95,4%	97,4%	99,2%	97,2%	
Gastos de personal (sobre cartera)	9,8%	9,9%	10,5%	10,6%	10,3%	
Gastos de personal (sobre activo)	9,0%	9,3%	9,8%	9,7%	9,1%	
Gastos administrativos (sobre cartera)	6,8%	6,8%	6,4%	6,3%	6,4%	
Gastos administrativos (sobre activo)	6,2%	6,4%	5,9%	5,8%	5,6%	
Gastos de personal / Gastos operativos	59,3%	59,4%	62,2%	62,6%	61,9%	
Gastos admin. / Gastos operativos	40,7%	40,6%	37,8%	37,4%	38,1%	
Costo por prestatario activo (USD)	307	291	285	290	280	
Costo por crédito activo (USD)	307	291	285	290	280	
Costo por cliente activo (USD)	307	291	285	290	280	
Product. del personal (prestatarios)	89	82	79	81	83	
Product. del personal (créditos)	89	82	79	81	83	
Product. del personal (cartera, USD)	160.586	136.324	131.400	137.727	137.936	
Product. del personal (depósitos, USD)	0	0	0	0	0	
Product. del personal (clientes)	89	82	79	81	83	
Product. de asesores (prestatarios)	213	190	191	196	201	
Product. de asesores (créditos)	213	190	191	196	201	
Product. de asesores (cartera, USD)	386.967	318.089	318.220	332.445	336.755	

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Solvencia	Dic18	Dic19	Jun20	Sep20	Dic20	Tendencia
Coeficiente de adecuación patrimonial (CAP)	13,7%	12,5%	14,6%	13,9%	14,1%	
Capital prim. / Activo computable	13,7%	12,5%	14,6%	13,9%	14,1%	
Capital prim. / Capital regul.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Razón deuda-capital	828,4%	556,3%	594,0%	605,8%	661,1%	
Patrimonio / Activo	10,8%	15,2%	14,4%	14,2%	13,1%	
Activo / Patrimonio	928,4%	656,3%	694,0%	705,8%	761,1%	
Estructura del pasivo						
Obligaciones con el público / Pasivo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
100 mayores depositantes / Depósitos	nd	nd	nd	nd	nd	
100 mayores depositantes / Patrimonio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
50 mayores depositantes / Depósitos	nd	nd	nd	nd	nd	
50 mayores depositantes / Patrimonio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
25 mayores depositantes / Depósitos	nd	nd	nd	nd	nd	
25 mayores depositantes / Patrimonio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Saldo prom. de dep. por cliente (USD)	0	0	0	0	0	
Liquidez						
Disponibilidades / Activo	3,6%	2,2%	1,0%	1,2%	1,9%	
Dispon. e inv. temp / Activo	3,6%	2,3%	1,0%	1,2%	1,9%	
Estructura de cartera						
25 mayores deudores / Cartera bruta	2,3%	2,6%	2,5%	2,5%	2,5%	
25 mayores deudores / Patrimonio	19,7%	16,3%	16,0%	15,6%	15,2%	
10 mayores deudores / Cartera bruta	1,0%	1,1%	1,1%	1,1%	1,2%	
10 mayores deudores / Patrimonio	8,5%	6,9%	6,9%	6,7%	7,2%	
Mayor deudor / Cartera bruta	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	
Mayor deudor / Patrimonio	1,0%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	
Saldo prom. de cartera por crédito (USD)	1.814	1.672	1.662	1.699	1.672	
Saldo prom. de cartera por prestatario (USD)	1.814	1.672	1.662	1.699	1.672	
Calidad de cartera						
Cartera vigente	95,8%	96,0%	96,7%	97,2%	97,8%	
Cartera en mora	4,2%	4,0%	3,3%	2,8%	2,2%	
Cartera reprogramada	5,8%	6,9%	7,8%	7,2%	6,9%	
Cartera reprogramada en mora	14,3%	17,3%	15,8%	13,3%	10,9%	
Tasa de cartera castigada	82,8%	1,3%	1,7%	2,3%	1,9%	
Cartera en mora 25 mayores deudores	51,2%	50,0%	0,0%	0,0%	47,4%	
Cartera en mora 10 mayores deudores	62,8%	63,6%	0,0%	0,0%	57,2%	
Cartera en mora mayor deudor	69,0%	70,1%	0,0%	0,0%	67,1%	
Prev. para incobr. de cart. / Cartera bruta	3,6%	3,7%	3,1%	2,7%	2,7%	
Prev. para incobr. de cart. / Cartera en mora	85,9%	92,4%	94,4%	95,3%	126,5%	
Total previsiones / Cartera en mora	85,9%	93,4%	99,4%	103,4%	140,2%	
Recup. de activos castigados / Cartera bruta	0,5%	0,6%	0,2%	0,3%	0,4%	

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Crecimiento	Dic18	Dic19	Jun20	Sep20	Dic20	Tendencia
Crecimiento activo	-2,9%	-15,3%	-1,8%	8,1%	18,8%	
Crecimiento disponibilidades	-35,6%	-46,7%	-5,9%	-31,9%	3,3%	
Crecimiento activos líquidos	-35,6%	-46,5%	-5,9%	-31,9%	2,9%	
Crecimiento cartera bruta	1,0%	-14,4%	-7,0%	-1,0%	2,3%	
Crecimiento previsiones de cartera	12,3%	-12,9%	-29,8%	-30,5%	-23,4%	
Crecimiento monto cartera en mora	19,3%	-19,0%	-36,3%	-34,1%	-44,1%	
Crecimiento pasivo	-1,6%	-19,5%	-3,3%	7,8%	21,8%	
Crecimiento obligaciones con el público	nd	nd	nd	nd	nd	
Crecimiento patrimonio	-12,3%	19,8%	7,7%	10,1%	2,5%	
Crecimiento capital regulatorio	-13,8%	-9,3%	4,8%	4,0%	8,5%	
Crecimiento clientes activos	5,2%	-7,1%	-4,7%	0,2%	2,4%	
Crecimiento prestatarios activos	5,2%	-7,1%	-4,7%	0,2%	2,4%	
Crecimiento créditos activos	5,2%	-7,1%	-4,7%	0,2%	2,4%	
Crecimiento personal	-6,5%	0,9%	-1,4%	-2,5%	1,1%	

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Anexo 4 - Definiciones

Indicador	Fórmula
ROA	Resultado neto de la gestión / Activo promedio
ROA, antes de impuestos	Resultado antes de impuestos / Activo promedio
ROE	Resultado neto de la gestión / Patrimonio promedio
ROE, antes de impuestos	Resultado antes de impuestos / Patrimonio promedio
Margen neto de intereses	Resultado financiero bruto / Activos generadores de intereses promedio
Autosuficiencia operativa	(Ingresos financieros + Otros ingresos operativos + Recuperaciones de activos financieros castigados) / (Gastos financieros + Otros gastos operativos + Gastos de Administración + Gastos de Provisión)
Intermediación financiera	Cartera bruta / (Depósitos a la vista + Obligaciones con el público)
Grado de absorción	Gastos de administración / Resultado de operación después de incobrables
Rend. de cartera (sobre cartera)	Ingresos de cartera / Cartera bruta promedio
Rend. de cartera (sobre activo)	Ingresos de cartera / Activo promedio
Otros ingresos fin. (sobre cartera)	Otros ingresos financieros / Cartera bruta promedio
Otros ingresos fin. (sobre activo)	Otros ingresos financieros / Activo promedio
Otros ingresos oper. (sobre cartera)	Otros ingresos operativos / Cartera bruta promedio
Otros ingresos oper. (sobre activo)	Otros ingresos operativos / Activo promedio
Otros ingresos (sobre cartera bruta)	Otros ingresos financieros / Cartera bruta promedio
Otros ingresos (sobre activo)	Otros ingresos financieros / Activo promedio
Gastos operativos (sobre cartera)	(Otros gastos operativos + Gastos de administración) / Cartera bruta promedio
Gastos operativos (sobre activo)	(Otros gastos operativos + Gastos de administración) / Activo promedio
Gastos fin. (sobre pasivos con costo)	Gastos financieros / Pasivos de financiamiento promedio
Gastos financieros (sobre cartera)	Gastos financieros / Cartera bruta promedio
Gastos financieros (sobre activo)	Gastos financieros / Activo promedio
Gastos de previsión (sobre cartera)	Gastos de previsión / Cartera bruta promedio
Gastos de provisón (sobre activo)	Gastos de previsión / Activo promedio
Otros gastos y pérdidas (sobre cartera)	Otros gastos y pérdidas / Cartera bruta promedio
Otros gastos y pérdidas (sobre activo)	Otros gastos y pérdidas / Activo promedio
Gastos de personal (sobre cartera)	Gastos de personal / Cartera bruta promedio
Gastos de personal (sobre activo)	Gastos de personal / Activo promedio
Gastos administrativos (sobre cartera)	(Otros gastos operativos + Gastos administrativos) / Cartera bruta promedio
Gastos administrativos (sobre activo)	(Otros gastos operativos + Gastos administrativos) / Activo promedio
Costo por prestatario activo	Gastos operativos / Número de prestatarios activos promedio
Costo por crédito activo	Gastos operativos / Número de créditos activos promedio
Costo por cliente activo	Gastos operativos / Número de clientes activos promedio
Product. del personal (prestatarios)	Número de prestatarios activos / Número de empleados
Product. del personal (créditos)	Número de créditos activos / Número de empleados
Product. del personal (cartera)	Cartera bruta / Número de empleados

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Product. del personal (depósitos)	Depósitos totales / Número de empleados
Product. del personal (clientes)	Total de clientes / Número de empleados
Product. de asesores (prestatarios)	Número de prestatarios activos / Número asesores
Product. de asesores (créditos)	Número de créditos activos / Número de asesores
Product. de asesores (cartera)	Cartera bruta / Número de asesores
Razón deuda-capital	Pasivo total / Patrimonio total
Saldo promedio de depósito por cliente o socio activo	Obligaciones con el público / Clientes o socios activos
Cobertura 100 mayores depositantes	(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / 100 mayores depositantes
Cobertura 50 mayores depositantes	(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / 50 mayores depositantes
Cobertura 25 mayores depositantes	(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / 25 mayores depositantes
Saldo prom. de cartera por crédito	Cartera bruta / Número de préstamos activos
Saldo prom. de cartera por prestatario	Cartera bruta / Número de prestatarios activos
Tasa de cartera castigada	Cartera castigada en el período / Cartera bruta promedio

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

Anexo 5 - Definición de las Calificaciones e Información Utilizada

Calificaciones		Definición
Emisor	**BBB3**	Corresponde a Emisores que cuentan con una suficiente calidad de crédito y el riesgo de incumplimiento tiene una variabilidad considerable ante posibles cambios en las circunstancias o condiciones económicas.
Deuda de largo plazo moneda local	**BBB3**	Corresponde a aquellos Valores que cuentan con una suficiente capacidad de pago de capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual es susceptible de debilitarse ante posibles cambios en el emisor, en el sector al
Deuda de corto plazo moneda local	**N-2**	Corresponde a aquellos Valores que cuentan con una buena capacidad de pago de capital e intereses en los términos y plazos pactados, siendo susceptible de deteriorarse ante posibles cambios en el emisor, en el sector
Deuda de largo plazo moneda extranjera	**BBB3**	Corresponde a aquellos Valores que cuentan con una suficiente capacidad de pago de capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual es susceptible de debilitarse ante posibles cambios en el emisor, en el sector al
Deuda de corto plazo moneda extranjera	**N-2**	Corresponde a aquellos Valores que cuentan con una buena capacidad de pago de capital e intereses en los términos y plazos pactados, siendo susceptible de deteriorarse ante posibles cambios en el emisor, en el sector

Información empleada en el proceso de calificación

- Estados Financieros Auditados anuales correspondientes a los periodos de análisis.
- Estados Financieros Internos trimestrales correspondientes a los periodos de análisis.
- Información sectorial (publicaciones ASFI).
- Documentos internos de la entidad (políticas, manuales, actas, informes y reportes).
- Requerimientos de información enviados a la entidad.
- Entrevistas al personal y ejecutivos de la entidad (oficina nacional, oficinas regionales y agencias).

Información empleada en el proceso de calificación

- Contexto
- Gobernabilidad y estrategia
- Organización y operaciones
- Estructura y calidad del activo
- Estructura y gestión financiera
- Resultados financieros y operativos

"La calificación de riesgo no constituye una sugerencia o recomendación para comprar, vender, mantener un determinado Valor o realizar una inversión, ni un aval o garantía de una inversión, emisión o su emisor; sino la opinión de un especialista privado respecto a la capacidad de que un emisor cumpla con sus obligaciones en los términos y plazos pactados como un factor complementario para la toma de decisiones de inversión." La información utilizada en la presente calificación es proporcionada por la institución evaluada y complementada con información obtenida durante las reuniones con sus ejecutivos. El análisis se realiza en base a los estados financieros auditados y otras fuentes oficiales. Sin embargo, MFR no garantiza la confiabilidad e integridad de la información, considerando que no realiza controles de auditoría, por lo que no se hace responsable por algún error u omisión por el uso de dicha información. La calificación constituye una opinión y no es recomendación para realizar inversiones en una determinada institución.

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.