finrural

ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

INFORME PAÍS

Situación del Desempeño Social en Bolivia

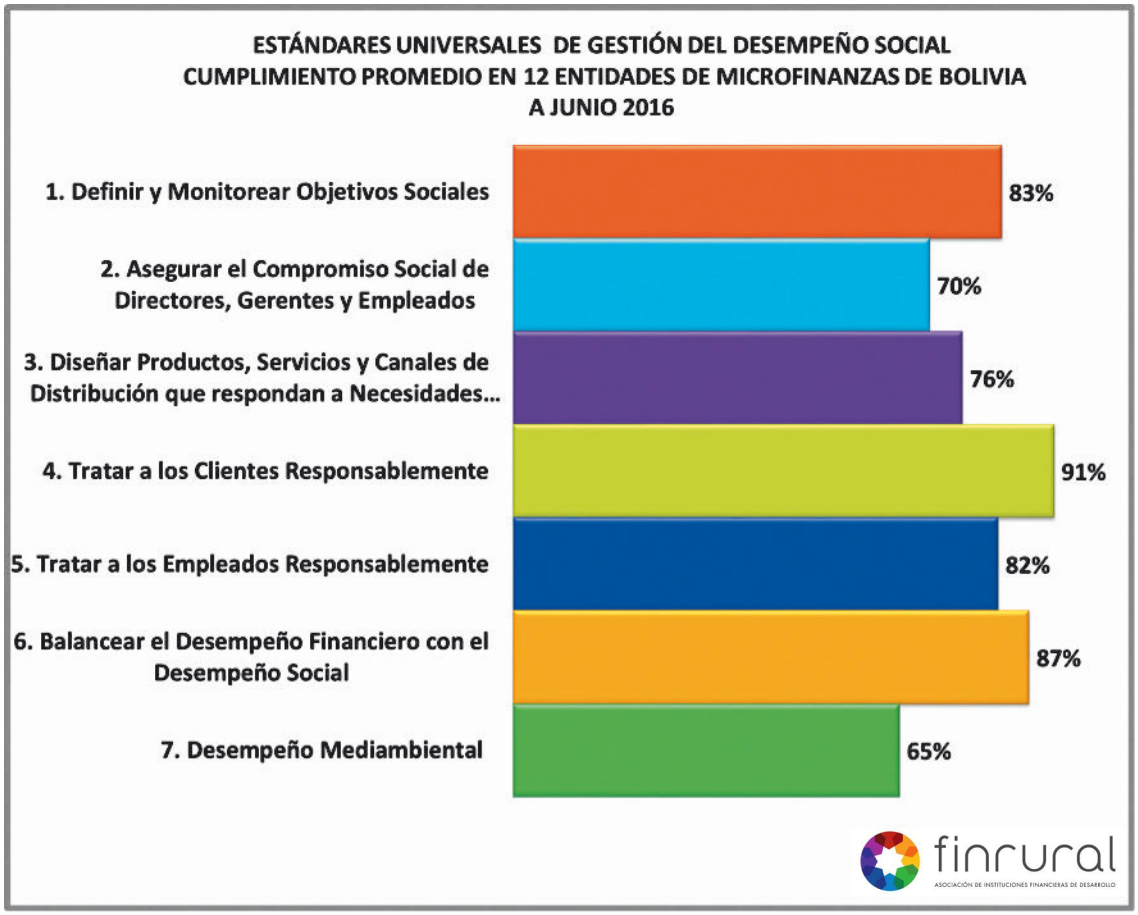
Con datos a junio de 2016.

La Paz - Bolivia

Resumen Ejecutivo

En las microfinanzas de Bolivia, el mayor avance en el campo de la Gestión del Desempeño Social se sitúa en el trato responsable de clientes, donde se evidencia un cumplimiento promedio de 91% con las mejores prácticas internacionales.

Por otro lado, el menor avance tiene relación con asegurar el compromiso de Directores, Gerentes y Empleados con los objetivos sociales y el Desempeño Medioambiental, donde el cumplimiento promedio es de 70% y 65%, respectivamente. Los resultados han sido incididos por un marco institucional, normativo e internacional propicio para la institucionalización de la GDS.



Estándares con cumplimientos más altos

- Balance entre objetivos financieros y sociales a nivel de la gestión financiera (96,6%).
- Prevención del sobreendeudamiento de clientes (96,5%).
- Transparencia de la información brindada a clientes (95,5%).
- Balance entre objetivos financieros y sociales en la gestión del crecimiento (92,1%).
- Gestión de precios responsables (91,3%).
- Estrategia de alcance de objetivos sociales de la institución (90,4%).
- Trato justo y respetuoso de clientes (89,3%).
- Privacidad de datos de clientes (88,2%).
- Mecanismos de reclamos para clientes (87,8%).
- Comunicación y capacitación de empleados (87,5%).

Estándares con brechas más grandes

- Compromiso de los miembros del directorio con los objetivos sociales (24,1%).
- Sistema de información del alcance de objetivos sociales (25,2%).
- Conocimiento de necesidades y preferencias de los distintos tipos de clientes (26,8%).
- Compromiso de los empleados con los objetivos sociales (27,5%).
- Balance del desempeño financiero y social en la gestión de remuneraciones (30,9%).
- Compromiso de los miembros de la alta gerencia con los objetivos sociales (37,1%).
- Desarrollo de productos amigables con el medioambiente (44,5%).
- Gestión del riesgo ambiental de actividades económicas de clientes (51,7%).

Informe País

INDICE

INTRODUCCIÓN **5**

Entidades de Microfinanzas participantes del estudio 5
Participación de mercado: 5
Misión de las Entidades de Microfinanzas participantes del estudio 6
SIGLAS Y ABREVIATURAS 8

SITUACIÓN DEL MERCADO FINANCIERO EN BOLIVIA **8**
Sector financiero de Bolivia 8
Sector microfinanciero en Bolivia 9

LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL **11**

RESULTADOS SEGÚN DIMENSIÓN **14**
Dimensión 1: Definir y monitorear objetivos sociales 14
Mejoras para reducir brechas *15*
Dimensión 2: Asegurar el compromiso de Directores, Gerentes y Empleados con los objetivos sociales 17
Mejoras para reducir brechas *19*
Dimensión 3: Diseñar productos, servicios y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de clientes 20
Mejoras para reducir brechas *21*
Dimensión 4: Tratar a los clientes responsablemente 23
Mejoras para reducir brechas *25*
Dimensión 5: Tratar a los empleados responsablemente 26
Mejoras para reducir brechas *27*
Dimensión 6. Balancear desempeño financiero con desempeño social 29
Mejoras para reducir brechas *31*
Dimensión 7 (Opcional): Microfinanzas verdes 32
Mejoras para reducir brechas *33*
Resultados agregados de estándares universales 34
Resultados agregados de principios de protección al cliente 38

CONCLUSIONES **41**

ANEXO 1. SOBRE FINRURAL **43**
Lista de miembros a junio 2016 43

Participación de mercado 43
Información de contacto: 43

ANEXO 2. MARCO CONCEPTUAL DE LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL 44
Elementos principales del marco conceptual 44
Definición del desempeño social 44
Definición de gestión de desempeño social 44
Dimensiones del desempeño social 45
Principios de la gestión de desempeño social 46
Importancia y beneficios de la gestión del desempeño social 46
Iniciativas internacionales promovidas por la SPTF 47
Principios de protección al cliente de la Campaña Smart 47
Herramienta PPI de medición de pobreza 48
Indicadores de desempeño social del MIX 48
Sello de pobreza de TRUELIFT 49
Estándares universales para la gestión del desempeño social 49
Herramienta de auditoría social SPI4 49
Iniciativas de calificación social 50

ANEXO 3: ESTADÍSTICAS DE LAS MICROFINANZAS DE BOLIVIA 50

ANEXO 4: GRÁFICOS CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES 53
Dimensión 1: Definir y monitorear objetivos sociales 53
Dimensión 2: Asegurar el compromiso de directores, gerentes y empleados con los objetivos sociales 54
Dimensión 3: Diseñar productos, servicios y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de clientes 56
Dimensión 4: Tratar a los clientes responsablemente 57
Dimensión 5: Tratar a los empleados responsablemente 59
Dimensión 6. Balancear desempeño financiero con desempeño social 61
Dimensión 7 (opcional): Microfinanzas verdes 63

Introducción

El presente informe refleja el estado de situación de los Estándares Universales de Gestión del Desempeño Social[1] en las microfinanzas de Bolivia, a partir de la información de 12 entidades de microfinanzas miembros de las redes FINRURAL y ASOFIN.

Los resultados están basados en la aplicación de la herramienta de Auditoría Social SPI4 de CERISE[2], bajo la modalidad de autoevaluación acompañada por auditores certificados[3].

El informe fue elaborado por FINRURAL con el apoyo de OIKOCREDIT y el Fondo de Desempeño Social. Dicho Fondo es financiado por Fundación Ford y administrado por Microfinance Center para apoyar iniciativas en Gestión de Desempeño Social (GDS) de redes y entidades de microfinanzas a nivel internacional[4].

Entidades de Microfinanzas participantes del estudio

Las entidades que formaron parte de este estudio fueron:

Red FINRURAL:

- CIDRE IFD
- Crecer IFD
- Diaconía-FRIF IFD
- Emprender
- FONDECO IFD
- FUBODE IFD
- IDEPRO IFD
- IMPRO IFD
- Pro Mujer
- Sembrar Sartawi

Red ASOFIN:

- Banco PYME Ecofuturo S.A.
- Banco PYME de La Comunidad S.A.

Participación de mercado:

Las 12 entidades participantes del estudio representan, a nivel del sector microfnanciero de Bolivia, el 71% del número de oferentes, 44% del número de operaciones de crédito, 21% de la cartera bruta y 46% de las agencias y sucursales, con datos a junio 2016.

Misión de las Entidades de Microfinanzas participantes del estudio

CIDRE IFD: Contribuir al desarrollo y crecimiento de las iniciativas económicas del sector agropecuario, la micro y pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, con productos y servicios financieros acordes a sus necesidades, sobre todo en el área rural.

CRECER IFD: Brindar con excelencia y calidez productos financieros integrados a servicios de desarrollo, para mejorar la calidad de vida preferentemente de las mujeres y sus familias.

DIACONIA IFD: Somos una Institución Financiera de Desarrollo con principios cristianos que busca contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de las personas, micro y pequeñas empresas, brindando servicios financieros en áreas urbanas y rurales.

EMPRENDER : Brindar servicios de microcrédito, con un enfoque social adecuado a las necesidades de microempresarios y emprendedores de áreas urbanas y rurales del país.

FONDECO IFD: Otorgar a pobladores rurales y urbanos populares, créditos y servicios financieros en condiciones accesibles para apoyar sus emprendimientos, contribuyendo a su calidad de vida y progreso.

FUBODE IFD: Promover el Desarrollo Transformador Sostenible con valores cristianos, a través de nuestros servicios financieros y capacitación, dirigidos a familias y comunidades empobrecidas del país, buscando mejorar su calidad de vida.

IDEPRO IFD: Contribuir al mejoramiento de la productividad, los ingresos, el empleo de pequeños productores, micro y pequeñas empresas del ámbito rural y urbano, con operaciones y servicios financieros sostenibles, especializados e integrales.

IMPRO IFD: Brindar servicios transparentes y efectivos a la comunidad generando oportunidades de mejora de calidad de vida a los sectores más necesitados y sin acceso a servicios financieros, mediante el desarrollo de programas de microcréditos de fomento, vivienda y rurales.

PRO MUJER: Proporcionar a las mujeres de bajos recursos de América latina los medios para generarse el sustento y labrar un futuro para sus familias a través de las microfinanzas, la capacitación en negocio y el apoyo en salud.

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

BANCO PYME ECOFUTURO: Brindar servicios financieros integrales de calidad respondiendo de manera oportuna a la demanda de clientes y usuarios en el marco de la responsabilidad social.

BANCO PYME DE LA COMUNIDAD: Apoyar al desarrollo sostenible del país a través del fomento al ahorro y financiamiento para el crecimiento de todos los sectores económicos, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas; con una cultura organizacional eficiente, vocación social, de servicio a la comunidad, con sólidos principios éticos y respeto al medio ambiente y los derechos humanos.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
ASOFIN	Asociación de Instituciones Especializadas en Microfinanzas
EUGDS	Estándares Universales de Gestión del Desempeño Social
FINRURAL	Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo
GDS	Gestión del Desempeño Social
LSF	Ley de Servicios Financieros
PAF	Punto de Atención Financiera
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SPTF	Social Performance Task Force (Fuerza de Trabajo del Desempeño Social)

Situación del mercado financiero en Bolivia

Sector financiero de Bolivia

Desde el 2005, la política de gobierno ha dado prioridad al desarrollo social y ha utilizado la inclusión financiera como herramienta para reducir la pobreza. Entre 2007 y 2016, la población alcanzada con servicios financieros creció de 73% a 87% y los Puntos de Atención Financiera se incrementaron de 17 a 44 por cada 100 mil habitantes. Bolivia ocupa el puesto 13 del ranking 2016 de inclusión financiera a nivel mundial[5].

En Bolivia, hay 52 entidades financieras con licencia de funcionamiento y 57 en proceso de adecuación para la obtención de licencia, con datos a junio de 2016. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación, supervisión y control de las entidades financieras, con base en las disposiciones establecidas en la Ley de Servicios Financieros (LSF), promulgada en 2013[6].

- Microscopio Global 2016. T*he Economist Intelligence Unit* www.fomin.org/es/PORTADA/Conocimiento/Publicaciones
- Véase Ley Servicios Financieros http://www.comunicacion.gob.bo/sites/default/files/docs

BOLIVIA: ESTADÍSTICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

		Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12	Dic-13	Dic-14	Dic-15	Jun-16
Número de PAF	1.934	2.285	2.668	3.220	3.625	4.109	4.568	4.946	5.162
PAF por cada 100 mil habitantes	20	23	26	31	34	37	40	43	44
Cartera/PIB	29%	32%	34%	35%	38%	39%	43%	50%	Nd
Depósitos/PIB	40%	48%	45%	44%	47%	48%	52%	63%	nd

Fuente: ASFI. Reporte Inclusión Financiera a junio 2016[7]. PAF = Puntos de Atención Financiera

La LSF establece que los servicios financieros deben cumplir con la función social de "contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población". En este marco, la Ley incluye, entre otros, disposiciones sobre tasa pasiva mínima, cuotas de cartera y límites máximos en tasa la de interés activa para el financiamiento del sector productivo y la vivienda de interés social.

Con la promulgación de la LSF y su reglamentación se logran avances en dirección de la gestión de desempeño social[8]. La ASFI crea una unidad especializada de Defensoría del Consumidor Financiero y modifica/genera reglamentos relativos a la protección del consumidor financiero. Asimismo, reglamenta la normativa de educación financiera y desarrolla una central de información que permite recibir y registrar los reclamos de los consumidores financieros y controlar su debida respuesta. En el 2013, también se incorpora a la regulación el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Sector microfinanciero en Bolivia

En Bolivia, existen dos redes de microfinanzas: FINRURAL (creada en 1993) que asocia a las Instituciones Financieras de Desarrollo constituidas como organizaciones sin fines de lucro, y ASOFIN (fundada en 1999) que es el gremio de los bancos comerciales especializados en microfinanzas. Ambas aglutinan a las 17 principales entidades de microfinanzas del país.

Seguidamente, se presentan estadísticas relevantes del sector microfinanciero boliviano, considerando la información de las 17 entidades asociadas a las redes FINRURAL (10) y ASOFIN (7). También se distingue la situación particular de las 12 entidades participantes del estudio

Entre 2010 y 2015, las entidades de microfinanzas registran un crecimiento de 273% en captaciones, 42% en cartera y 31% en número de créditos. A junio de 2016, sumaron una cartera bruta de 5.400 millones de dólares, distribuida en más de 1 millón de créditos, con un promedio de 4.600 dólares y una mora de 1,69%.

- Disponible en: https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Inclusion_Financiera.pdf
- Fuente: Boletín ASFI de febrero de 2016 https://www.asfi.gob.bo/index.php/int-fn-publicaciones/int-fn-editoriales-boletin.html

BOLIVIA: ESTADÍSTICAS DE ENTIDADES DE MICROFINANZAS (montos en miles de $us)

	Dic-10	Dic-11	Dic-12	Dic-13	Dic-14	Dic-15	Jun-16
Cartera Bruta	2.149.436	2.878.568	3.429.309	4.150.552	4.701.764	5.208.473	5.405.159
ASOFIN	89%	89%	88%	87%	87%	88%	88%
FINRURAL	11%	11%	12%	13%	13%	12%	12%
Participantes	18%	18%	20%	21%	22%	22%	21%
Nro. Créditos	892.607	1.035.320	1.112.595	1.212.116	1.190.979	1.167.780	1.173.887
ASOFIN	63%	61%	60%	61%	62%	61%	61%
FINRURAL	37%	39%	40%	39%	38%	39%	39%
PARTICIPANTES	42%	44%	45%	44%	43%	44%	44%
Cartera en Mora	1,01%	0,87%	0,88%	1,02%	1,32%	1,43%	1,69%
ASOFIN	0,97%	0,85%	0,86%	1,00%	1,29%	1,41%	1,64%
FINRURAL	1,36%	1,03%	1,00%	1,16%	1,53%	1,60%	2,06%
PARTICIPANTES	0,49%	0,47%	0,47%	0,56%	0,61%	0,87%	1,19%
Depósitos	1.843.999	2.338.779	2.717.552	3.235.284	3.724.493	4.086.306	4.246.928
ASOFIN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FINRURAL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PARTICIPANTES	6%	6%	8%	9%	10%	10%	11%

Fuente: FINRURAL y ASOFIN. Elaboración Propia[9]. Las socias de FINRURAL no captan depósitos del público.

La participación de mercado de las 12 entidades de microfinanzas que fueron parte del estudio es de 71% del número de oferentes, 44% del número de préstamos, 21% de la cartera bruta y 46% de las agencias y sucursales, a junio 2016.

- Los datos presentados son extraídos de los boletines electrónicos de FINRURAL y ASOFIN a la fecha de corte junio 2016 www.asofinbolivia.com/archivos/163.pdf y www.finrural.org.bo/archivos/info_financiera/2016/financiera_06_2016.pdf

Los estándares universales de gestión del desempeño social

Seguidamente se describen las 6 Dimensiones y los 19 Estándares de Gestión establecidos por la SPTF, que son considerados para la elaboración del presente informe.

Dimensión 1: Definir y Monitorear Objetivos Sociales.

Estándar 1A (Estrategia Social): La institución financiera tiene una estrategia para alcanzar sus objetivos sociales.

Estándar 1B (Información Social): La institución financiera recolecta y divulga datos fiables de sus objetivos sociales, principalmente, los referidos a sus clientes.

Dimensión 2: Asegurar el compromiso de Directores, Gerentes y Empleados con los objetivos sociales.

Estándar 2A (Compromiso Social Directores): El Directorio de la institución financiera hace rendir cuentas sobre los objetivos sociales.

Estándar 2B (Compromiso Social Gerentes): La Alta Gerencia de la institución financiera supervisa la implementación de la estrategia para alcanzar los objetivos sociales.

Estándar 2C (Compromiso Social Empleados): Los empleados de la institución financiera son contratados y evaluados sobre la base de criterios del desempeño social y financiero.

Dimensión 3: Diseñar Productos, Servicios y Canales de Distribución que respondan a las necesidades y preferencias de clientes.

Estándar 3A (Conocimiento de clientes): La institución financiera conoce las necesidades y preferencias de sus diferentes tipos de clientes.

Estándar 3B (Generación de Beneficios): Los productos, servicios y canales de distribución de la institución financiera buscan beneficiar a los clientes, acorde a sus objetivos sociales.

Dimensión 4: Tratar a los Clientes Responsablemente.

Estándar 4A (Prevención de sobreendeudamiento): La institución financiera toma medidas para garantizar que los créditos se concedan solo a personas con capacidad de pago, y cuando no representen un riesgo importante de sobreendeudamiento.

Estándar 4B (Transparencia): La institución financiera brinda a sus clientes información clara, completa y oportuna. Los precios, términos y condiciones de los productos y servicios se expresan y comunican de forma transparente y comprensible para los clientes.

Estándar 4C (Trato justo y respetuoso): La institución financiera adopta los estándares éticos más altos en su interacción con los clientes y toma medidas adecuadas para detectar y corregir cualquier tipo de corrupción o trato inadecuado hacia los clientes.

Estándar 4D (Privacidad de datos): La institución financiera respeta la privacidad de los datos de sus clientes conforme a la legislación y normativa local, de forma que dichos datos no podrán usarse para otros propósitos sin el permiso expreso del cliente.

Estándar 4E (Mecanismos de reclamación): La institución financiera establece mecanismos oportunos y efectivos para la resolución de los reclamos de sus clientes.

Dimensión 5. Tratar a los Empleados Responsablemente.

Estándar 5A (Prácticas laborales y empleo digno): La institución financiera aplica una política de recursos humanos que protege a sus empleados y contribuye a crear un clima laboral favorable.

Estándar 5B (Comunicación y capacitación): La institución financiera comunica a todos sus empleados los términos del empleo y proporciona capacitación esencial para las funciones del puesto.

Estándar 5C (Satisfacción del personal): La institución financiera monitorea la satisfacción y la rotación de sus empleados.

Dimensión 6. Balancear el Desempeño Financiero con el Desempeño Social.

Estándar 6A (Crecimiento). La institución financiera establece y monitorea tasas de crecimiento que promueven tanto la sostenibilidad financiera como los objetivos sociales.

Estándar 6B (Estructura financiera): Los inversores, prestamistas, directores y gerentes de la institución financiera están alineados con los objetivos sociales e implementan una estructura de financiamiento apropiada en su mezcla de fuentes, términos y retornos.

Estándar 6C (Precios Responsables): Los precios, términos y condiciones de productos y servicios se establecen buscando que sean asequibles para los clientes y sostenibles para la institución financiera.

Estándar 6D (Remuneraciones): Las remuneraciones de la Alta Gerencia se establecen buscando que sean apropiadas para una institución financiera con objetivos sociales.

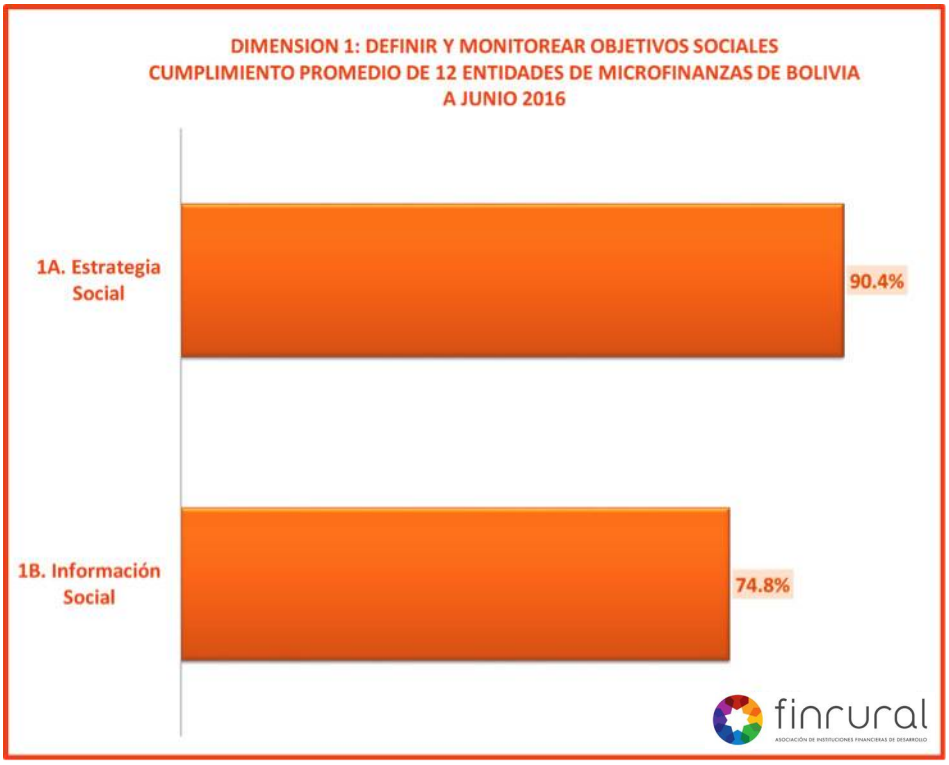
Cabe hacer notar que estos Estándares Universales incluyen en su estructura a los 7 Principios de Protección de Clientes de la Campaña Smart:

1) Diseño y Prestación de Productos Adecuados.
2) Prevención del Sobre Endeudamiento de Clientes.
3) Transparencia.
4) Precios Responsables.
5) Trato Justo y Respetuoso de Clientes.
6) Privacidad de datos de Clientes.
7) Mecanismos de Reclamación para clientes.

Resultados según dimensión

Dimensión 1: Definir y monitorear objetivos sociales

La Dimensión 1 incluye a los Estándares de Gestión relacionados con la estrategia para alcanzar los objetivos sociales de la institución, y el sistema de información para recolectar y divulgar datos fiables sobre dichos objetivos, principalmente, aquellos referidos a sus clientes.



En la gestión de los Estándares de la Dimensión 1 las entidades de microfinanzas de Bolivia distinguen 2 enfoques más comunes:

Enfoque alineado con la GDS: Los objetivos sociales se definen a partir de cuatro tipos de objetivos sociales internacionalmente aceptados promovidos por la SPTF: inclusión financiera, protección de

clientes, generación de beneficios para clientes y responsabilidad social. Este enfoque es adoptado más frecuentemente por las entidades de microfinanzas sin fines de lucro.

Enfoque Alineado con la RSE: Los objetivos sociales se definen en relación a la RSE con clientes y otras partes interesadas de la institución. Este enfoque es adoptado más frecuentemente por las Entidades de Microfinanzas Bancarias.

CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA			
ESTANDARES	**PRÁCTICAS DE GESTIÓN**		
Estánda1A: Estrategia Social (90%-ALTO)	1A.1 Enunciar la misión incorporando los objetivos sociales de la institución.	97%	Alto
	1A.2 Especificar los objetivos sociales de la institución, con sus respectivos indicadores y metas sociales.	89%	Alto
	1A.3 Especificar las características de la clientela meta de la institución.	90%	Alto
	1A.4 Especificar la "cadena de impacto" o forma en la que se van a alcanzar los objetivos sociales de la institución.	86%	Alto
Estándar 1B: Información SocIaL (75%-MEDIO)	1B.1 Formalizar el sistema de información y los procedimientos para el monitoreo de los objetivos sociales.	84%	Alto
	1B.2 Monitorear niveles de pobreza de clientes, cuando la reducción de pobreza es un objetivo social de la institución.	61%	Medio
	1B.3 Definir y monitorear una estrategia medioambiental, cuando la protección del medioambiente es un objetivo social de la institución.	59%	Medio
	1b.4 Divulgar la información del desempeño social de la institución, tanto a nivel interno como público.	96%	Alto

*Criterios de Cumplimiento: Total 100%, Alto 76% a 99%. Medio 50%-75%, Bajo ≤50%
**A diferencia del resto, los promedios de 1B.2 y 1B.3 se calcularon para 7 y 10 entidades, respectivamente.

Mejoras para reducir brechas

Información Social: Reforzar el Sistema de Información de Gestión integrando indicadores sociales que permitan monitorear el alcance de los objetivos sociales de la institución. Formalizar procedimientos y responsables de la gestión y calidad de los datos sociales.

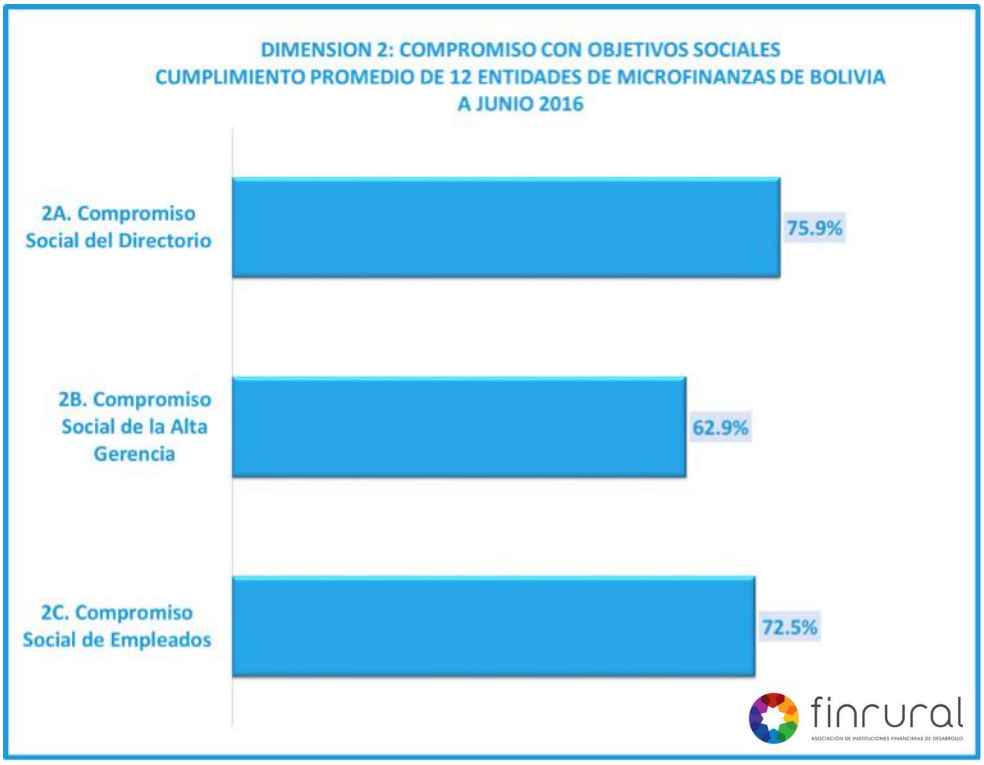
Estrategia Social: Avanzar en delimitar y hacer explícitos los objetivos sociales de la institución dentro sus Planes Estratégicos y Operativos. Fortalecer la difusión interna de dichos objetivos y los mecanismos para asegurar su comprensión en todos los niveles.

Datos de Pobreza: Segmentar los datos de pobreza de los clientes de la institución. Determinar el alcance de personas pobres en la clientela nueva (donde se espera que la pobreza sea mayor), y el cambio en el nivel de pobreza de la clientela antigua (donde se espera que la pobreza sea menor).

Microfinanzas Verdes: Promover con mayor intensidad las prácticas de protección del medioambiente a nivel de ros (y no financieros) amigables con el medioambiente.

Dimensión 2: Asegurar el compromiso de Directores, Gerentes y Empleados con los objetivos sociales

La Dimensión 2 comprende a los Estándares de Gestión relacionados con el fortalecimiento del compromiso con los objetivos sociales en todos los niveles de la institución financiera.



En la gestión de los Estándares de la Dimensión 2 las Entidades de Microfinanzas de Bolivia distinguen 2 enfoques más comunes:

Enfoque alineado con la GDS: El compromiso social de los Directores, Gerentes y Empleados se promueve integrando los objetivos sociales a los sistemas de gobernabilidad y gestión del personal. Este enfoque es adoptado más frecuentemente por las entidades de microfinanzas sin fines de lucro.

Enfoque alineado con la RSE: El compromiso social de Directores, Gerentes y Empleados se promueve desde la perspectiva de la RSE. Este enfoque es adoptado más frecuentemente por las Entidades de Microfinanzas Bancarias.

CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA			
ESTÁNDARES	**PRÁCTICAS DE GESTIÓN**		
ESTÁNDAR 2A: COMPROMISO SOCIAL DEL DIRECTORIO (75% - MEDIO)	2A.1 Promover el respaldo de los miembros del Directorio a la GDS.	83%	Alto
	2A.2 Promover el uso de la información del desempeño social en el Directorio.	79%	Alto
	2A.3 Hacer la evaluación social del desempeño del Gerente General, que incorpore su contribución al alcance de los objetivos sociales.	71%	Medio
	2A.4 Definir una estrategia para prevenir el desvío de la misión en periodos de cambios trascendentales.	71%	Medio
ESTÁNDAR 2B: COMPROMISO SOCIAL DE LA ALTA GERENCIA (63% - MEDIO)	2B.1 Involucrar a la Alta Gerencia en la supervisión de la Estrategia Social.	92%	Alto
	2B.2 Involucrar a la Alta Gerencia en la evaluación de los riesgos sociales (riesgo reputacional, desvío de misión, insatisfacción/salida de clientes, entre otros).	64%	Medio
	2B.3 Evaluar el desempeño de la Alta Gerencia analizando su contribución al alcance de objetivos sociales y financieros.	33%	Bajo
ESTÁNDAR 2C: COMPROMISO SOCIAL DE EMPLEADOS (72% - MEDIO)	2C.1 Seleccionar al personal tomando en cuenta factores relacionados con los objetivos sociales.	75%	Medio
	2C.2 Capacitar al personal sobre los objetivos sociales de la institución. Evaluar el desempeño del personal incorporando criterios relativos a los objetivos sociales.	73%	Medio
	2C.3 Implementar incentivos para el personal que fomenten el cumplimiento de los objetivos sociales.	58%	Medio
	2C.4 Fomentar la colocación de préstamos de calidad, en función a metas realistas e incentivos adecuados.	83%	Alto

*Criterios de Cumplimiento: Total 100%, Alto 76% a 99%. Medio 50%-75%, Bajo ≤50%

Mejoras para reducir brechas

Compromiso Empleados: Integrar en los sistemas de selección, capacitación, evaluación e incentivos del personal, criterios relativos a los objetivos sociales de la institución, que generen un balance menos sesgados hacia los objetivos financieros.

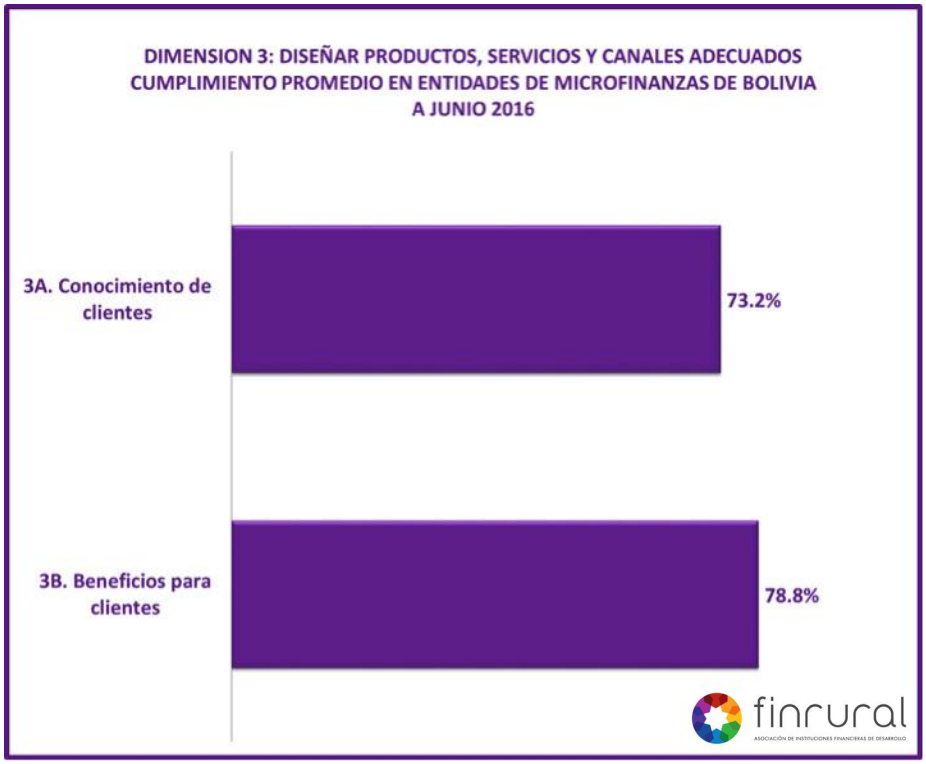
Compromiso Alta Gerencia: Integrar en la gestión integral de riesgos, la gestión de los riesgos sociales, que los visibilice y analice de manera explícita.

Compromiso Directorio: Avanzar más en el uso de información del desempeño social para la toma de decisiones a nivel del Directorio.

Evaluación social: Reforzar la evaluación del desempeño de los miembros de la Alta Gerencia con criterios relativos a su contribución al alcance de objetivos sociales.

Dimensión 3: Diseñar productos, servicios y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de clientes

La Dimensión 3 incluye a los Estándares de Gestión relacionados con conocer a los clientes para el diseño de productos, servicios y canales de distribución adecuados, y generar beneficios para los clientes a través de dichas intervenciones.



En la gestión de los Estándares de la Dimensión 3, las entidades de microfinanzas de Bolivia no evidencian diferencias destacables por tipo de institución. Tanto las entidades de microfinanzas bancarias como las entidades de microfinanzas sin fines de lucro gestionan conocimientos de sus clientes generalmente en base a estudios de mercado y satisfacción de clientes y buscan lograr beneficios para sus clientes a través de la diversificación de sus productos y servicios, principalmente.

CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA			
ESTÁNDARES	**PRÁCTICAS DE GESTIÓN**		
ESTÁNDAR 3A: CONOCIMIENTO DE CLIENTES (73% - MEDIO)	3A.1 Ejecutar estudios de mercado para identificar las necesidades y preferencias de los distintos segmentos de clientes.	82%	Alto
	3A.2 Analizar la adecuación de los productos y servicios con datos de satisfacción/salida de clientes y uso de productos/servicios.	65%	Medio
ESTÁNDAR 3B: BENEFICIOS PARA CLIENTES (79% - ALTO)	3B.1 Diseñar productos y servicios que busquen adecuarse a las necesidades y preferencias de los clientes.	89%	Alto
	3B.2 Promover la inclusión financiera de la clientela meta de la institución financiera.	92%	Alto
	3B.3 Promover la oferta de productos y servicios que promuevan la mitigación de riesgos enfrentados por los clientes meta.	66%	Medio
	3B.4 Promover la oferta de productos y servicios que cubran las necesidades del negocio y hogar de los clientes meta.	74%	Medio
	3B.5 Prevenir las ventas agresivas de productos y servicios, a través del monitoreo de las técnicas de mercadeo, la revisión de los incentivos/bonos, la exclusión de técnicas de mercadeo engañosas y la capacitación del personal.	74%	Medio

*Criterios de Cumplimiento: Total 100%, Alto 76% a 99%. Medio 50%-75%, Bajo ≤50%

Mejoras para reducir brechas

Conocimiento de clientes: Reforzar el conocimiento de la institución financiera sobre la satisfacción e insatisfacción de sus clientes, las causas de salida de sus clientes y el uso o destino efectivo de los productos y servicios demandados, para lograr una comprensión más cabal sobre la adecuación de la oferta a las necesidades y requerimientos de la demanda.

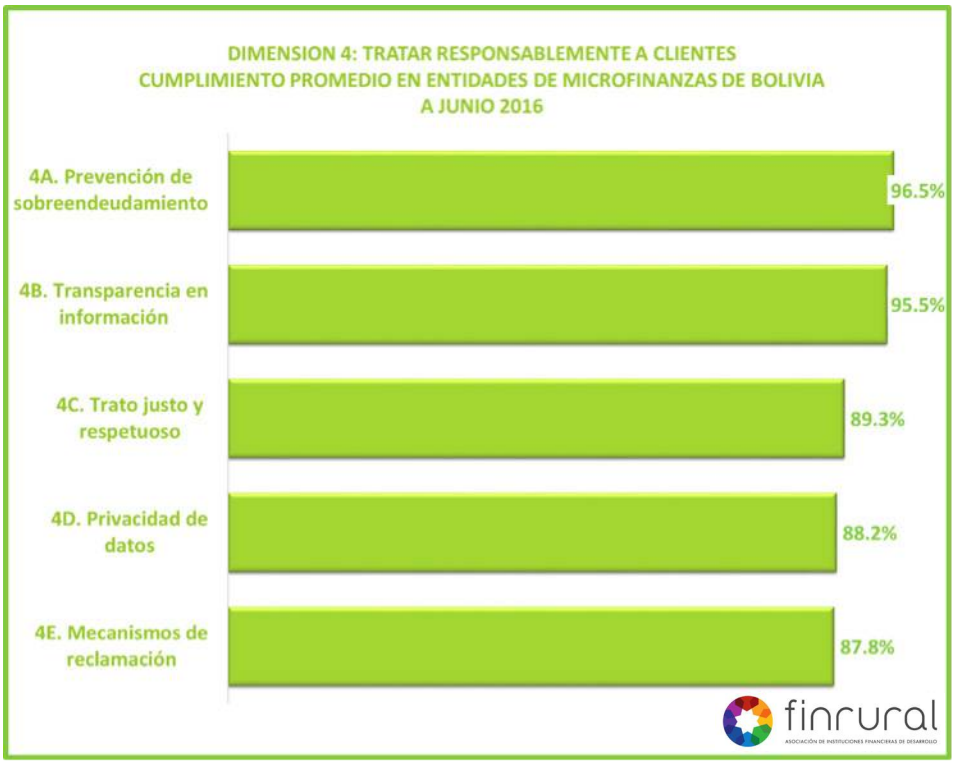
Ventas agresivas: Reforzar en el personal del área de negocios, la comprensión y las habilidades para la prevención de ventas agresivas. Fortalecer el control interno de las técnicas de mercadeo y potenciar los mecanismos de alerta en contra de ventas agresivas de productos y servicios de la institución.

Mitigación de riesgos: Diversificar la oferta de productos y servicios financieros que promuevan la mitigación de los riesgos y la reducción de la vulnerabilidad de la clientela meta (seguros, microseguros y servicios no financieros, entre otros).

Cobertura de necesidades: Diversificar la oferta de productos y servicios financieros y no financieros para cubrir las necesidades del negocio y hogar de los clientes meta. En el caso de las IFD, desarrollar la oferta de productos de ahorro.

Dimensión 4: Tratar a los clientes responsablemente

La Dimensión 4 integra a los Estándares de Gestión relacionados con los Principios de Protección de Clientes y los derechos de los consumidores financieros.



En la gestión de los Estándares de la Dimensión 4, las entidades de microfinanzas de Bolivia no evidencian diferencias destacables por tipo de institución. Dichos Estándares son plenamente congruentes con la las normas nacionales de Protección del Consumidor Financiero emitidas por la ASFI, que son acatadas por todas las entidades de microfinanzas bancarias y por la generalidad de las entidades de microfinanzas sin fines de lucro.

CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA			
ESTÁNDARES	**PRÁCTICAS DE GESTIÓN**		
ESTÁNDAR 4A: PREVENCIÓN SOBRE ENDEUDAMIENTO (96% - ALTO)	4A.1 Realizar una aprobación rigurosa de los préstamos.	95%	Alto
	4A.2 Usar datos de burós de crédito para la aprobación de todo préstamo.	100%	Total
	4A.3 Monitorear el riesgo de sobreendeudamiento.	92%	Alto
	4A.4 Mantener una buena calidad de cartera en el tiempo	100%	Total
ESTÁNDAR 4B: TRANSPARENCIA (96% - ALTO)	4B.1 Fijar términos y condiciones transparentes en los contratos y documentos clave de los productos y servicios.	99%	Alto
	4B.2 Fortalecer la comunicación con clientes	94%	Alto
	4B.3 Hacer que los clientes tomen decisiones informadas.	93%	Alto
ESTÁNDAR 4C: TRATO JUSTO Y RESPETUOSO (96% - ALTO)	4C.1 Fijar estándares de conducta ética para el personal.	98%	Alto
	4C.2 Fijar condiciones no discriminatorias en el trato a clientes.	92%	Alto
	4C.3 Establecer las prácticas apropiadas e inapropiadas en la cobranza de los préstamos.	94%	Alto
	4C.4 Establecer medidas para la prevención y detección de fraudes en contra de clientes.	90%	Alto
	4C.5 Supervisar el trato justo y respetuoso de clientes.	73%	Medio
ESTÁDAR 4D: PRIVACIDAD DE DATOS (96% - ALTO)	4D.1 Cuidar la seguridad y confidencial de los datos de clientes.	96%	Alto
	4D.2 Comunicar a los clientes es el uso de la información otorgada y requerir su consentimiento para compartirla.	81%	Alto
ESTÁNDAR 4E MECANISMOS DE RECLAMACIÓN (96% - ALTO)	4E.1 Tener mecanismos de reclamación para clientes.	94%	Alto
	4E.2 Informar sobre los mecanismos de reclamación existentes.	89%	Alto
	4E.3 Usar la información de los reclamos de clientes para establecer ajustes y mejoras a nivel de la institución	81 %	Alto

*Criterios de Cumplimiento: Total 100%, Alto 76% a 99%. Medio 50%-75%, Bajo ≤50%

Mejoras para reducir brechas

Prevención sobreendeudamiento: Reforzar la evaluación de prestatarios que hacen el pago anticipado del crédito y solicitan un nuevo sin mediar un periodo de descanso.

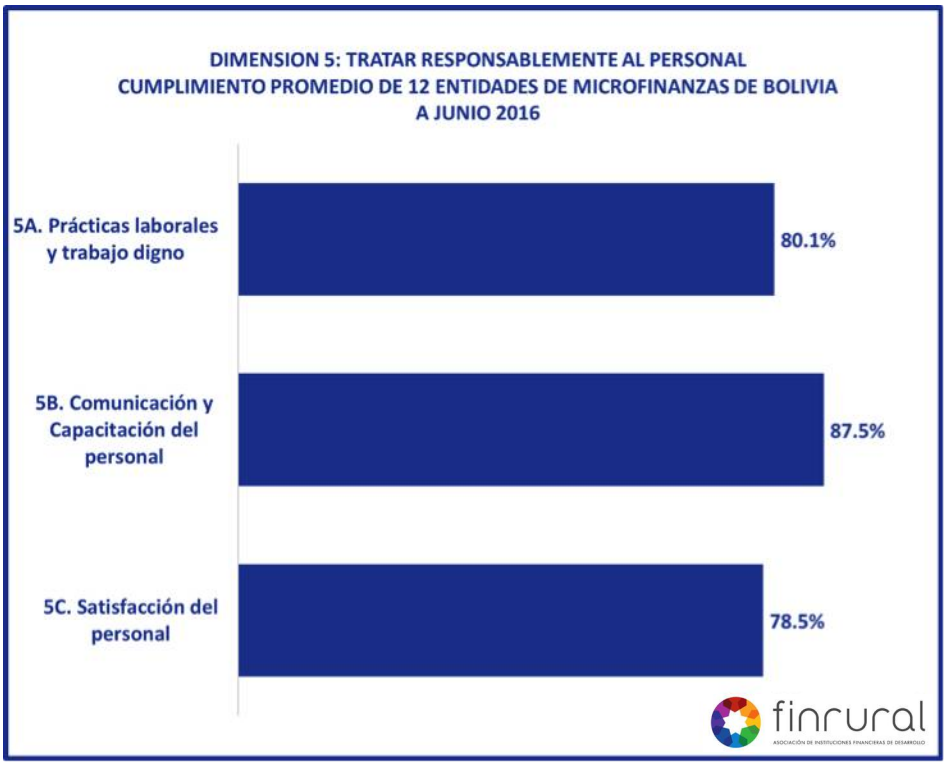
Trato justo y respetuoso: Mejorar la supervisión del trato justo y respetuoso de los clientes a través de los sistemas de auditoría y control interno.

Privacidad de datos: Reforzar la comunicación brindada a los clientes en cuanto al uso y destino de la información proporcionada y el consentimiento para compartirla.

Mecanismo de reclamación: Reforzar el uso de la información generada por los mecanismos de reclamación para establecer mejoras y ajustes a nivel de la institución.

Dimensión 5: Tratar a los empleados responsablemente

La Dimensión 5 comprende a los Estándares de Gestión relacionados con el ejercicio de la responsabilidad social con los empleados de la institución financiera y el cumplimiento de los derechos laborales internacionales.



En la gestión de los Estándares de la Dimensión 5, las entidades de microfinanzas de Bolivia no evidencian diferencias destacables por tipo de institución. Dichos estándares son altamente congruentes con las normas laborales nacionales, que son estrictamente acatadas por las entidades de microfinanzas bancarias y las entidades de microfinanzas sin fines de lucro. Las diferencias pueden ser atribuidas a la estrecha relación que dichos estándares guardan con el enfoque de RSE, que es más frecuentemente adoptado por las entidades de microfinanzas bancarias.

CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA			
ESTÁNDARES	**PRÁCTICAS DE GESTIÓN**		
ESTÁNDAR 5A: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO (80% - ALTO)	5A.1 Respetar los derechos laborales de los trabajadores, establecidos en normas nacionales y derechos humanos universales.	88%	Alto
	5A.2 Brindar salarios dignos, que respeten las normas de salario mínimo y sean acordes con los salarios del mercado.	90%	Alto
	5A.3 Establecer mecanismos de reclamación para los empleados.	67%	Medio
	5A.4 Promover la salud y seguridad ocupacional de los empleados.	76%	Alto
ESTÁNDAR 5B: COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN (88% - ALTO)	5B.1 Comunicar a los empleados las responsabilidades de su puesto y la forma evaluación de su desempeño.	93%	Alto
	5B.2 Brindar a los empleados capacitación de inducción y desarrollo de habilidades para el cumplimiento de sus funciones.	82%	Alto
ESTÁNDAR 5C: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL (78% - ALTO)	5C.1 Ejecutar encuestas de satisfacción del personal de manera formal y periódica	65%	Medio
	5C.2 Analizar las tasas de rotación y las causas de salida de los empleados, segmentados por género y otros criterios relevantes.	85%	Alto
	5C.3 Utilizar la información de la satisfacción y salida del personal para el establecimiento de medidas correctivas.	85%	Alto

*Criterios de Cumplimiento: Total 100%, Alto 76% a 99%. Medio 50%-75%, Bajo ≤50%

Mejoras para reducir brechas

Satisfacción del personal: Reforzar el levantamiento regular de encuestas de satisfacción del personal o de clima laboral, para lograr una mejor comprensión de las necesidades y requerimientos de los empleados de la institución financiera y establecer las medidas correctivas necesarias.

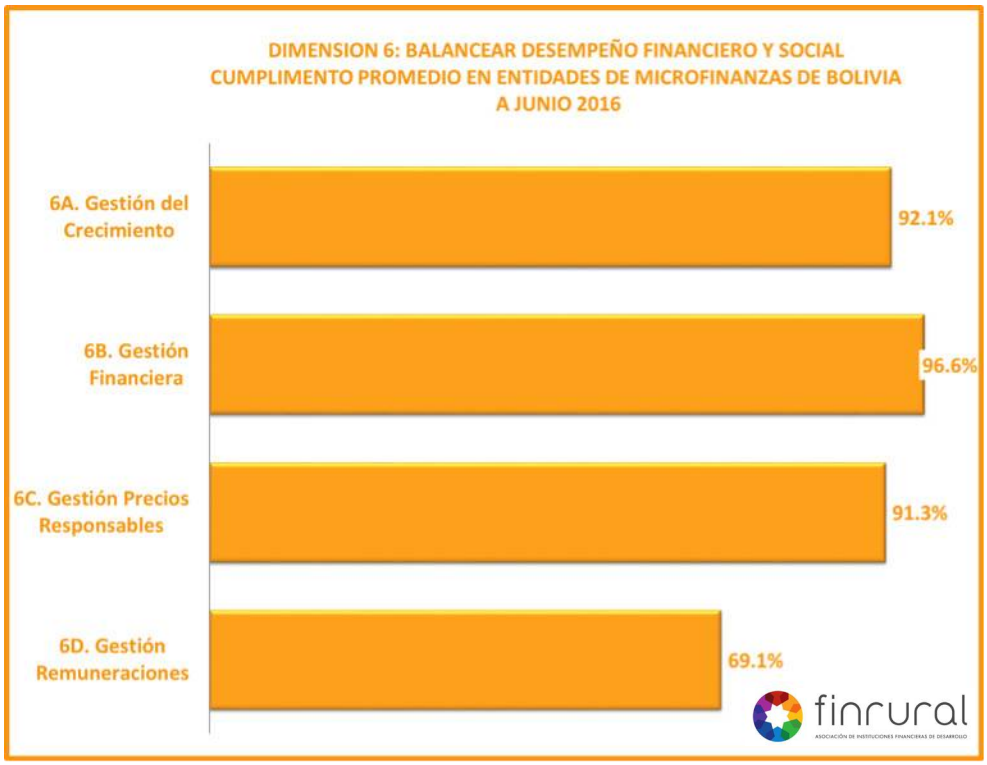
Salud y seguridad ocupacional: Reforzar los mecanismos a cargo de promover la salud y seguridad social de los empleados, para que tengan una comprensión clara de los riesgos enfrentados en dicho campo y puedan definir las medidas de mitigación pertinentes.

Capacitación del personal: Fortalecer la capacitación del personal nuevo y la capacitación de actualización de todos los empleados. Monitorear estadísticas de las capacitaciones y ascensos, y realizar un análisis segmentado de la información para asegurar que no existan discrepancias no intencionadas en las oportunidades de ascenso y capacitación.

Mecanismos de reclamación: Promover el funcionamiento efectivo de mecanismos de reclamación para empleados que permitan expresar sus preocupaciones laborales y presentar denuncias por faltas éticas, sin temor a represalias.

Dimensión 6. Balancear desempeño financiero con desempeño social

La Dimensión 6 contiene a los Estándares de Gestión que promueven el balance con los objetivos sociales en la gestión del desempeño financiero, en congruencia con los objetivos de sostenibilidad institucional y generación de beneficios para clientes.



En la gestión de los Estándares de la Dimensión 6, las entidades de microfinanzas de Bolivia no evidencian diferencias destacables por tipo de institución. Tanto las entidades de microfinanzas bancarias como las entidades de microfinanzas sin fines de lucro, tienen una orientación común de cumplir su misión asegurando sostenibilidad institucional y beneficios para sus clientes, que es plenamente congruente con dichos Estándares.

CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA			
ESTÁNDARES	**PRÁCTICAS DE GESTIÓN**		
ESTÁNDAR 6A: GESTIÓN DEL CRECIMIENTO (92% - ALTO)	6A.1 Establecer las tasas de crecimiento considerando el análisis de los factores externos e internos de la institución.	87%	Alto
	6A.2 Monitorear las tasas de crecimiento analizando su alineamiento con las capacidades internas de la institución.	97%	Alto
ESTÁNDAR 6B: GESTIÓN FINANCIERA (96% - ALTO)	6B.1 Tener una política de rendimientos y asignación de utilidades consistente con los objetivos sociales.	97%	Alto
	6B.2 Alinear la gestión de financiadores con los objetivos sociales de la institución.	97%	Alto
	6B.3 Proteger los pasivos de clientes administrados por la institución (ahorros, garantías, reclamaciones de seguros), cuando es aplicable.	100%	Total
	6b.4 Contar con una estructura financiera transparente reflejada en los estados financieros públicamente disponibles.	92%	Alto
ESTÁNDAR 6C: GESTIÓN PRECIOS RESPONSABLES (91% - ALTO)	6C.1 Gestionar la sostenibilidad de la institución a largo plazo, manteniendo la base de capital y cubriendo costos.	96%	Alto
	6C.2 Alinear la política de precios con los intereses de los clientes.	91%	Alto
	6C.3 Gestionar ratios financieros aceptables, que no conllevan a transferir ineficiencias en costos a los clientes.	87%	Alto
ESTANDAR 6D: GESTIÓN DE REMUNERACIONES (69% - MEDIO)	6D.1 Realizar un análisis social de las remuneraciones de la Alta Gerencia.	47%	Bajo
	6D.2 Transparentar las remuneraciones a requerimiento de las partes interesadas externas.	100%	Total
	6D.3 Realizar un análisis de la brecha salarial entre las remuneraciones de la Alta Gerencia y el personal operativo.	60%	Medio

*Criterios de Cumplimiento: Total 100%, Alto 76% a 99%. Medio 50%-75%, Bajo ≤50%
**A diferencia del resto, el promedio de 6B.3 fue medido considerando 5 entidades de microfinanzas.

Mejoras para reducir brechas

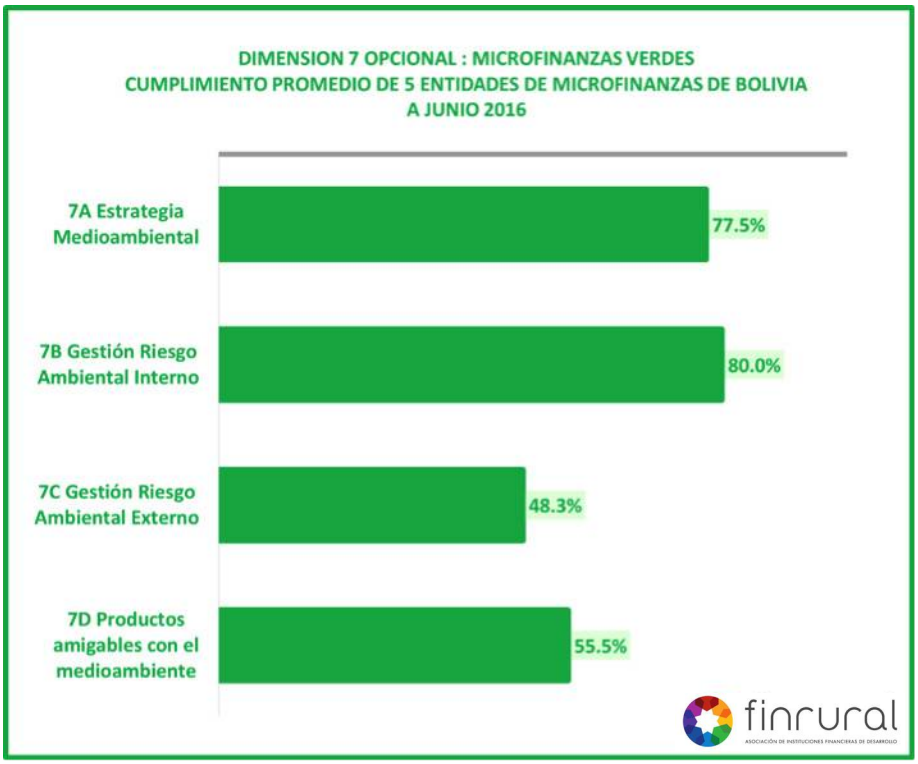
Remuneraciones: Perfeccionar los mecanismos para determinar las remuneraciones de la Alta Gerencia, aplicando un "lente social" que analice su contribución al alcance de los objetivos sociales de la institución.

Brecha Salarial: Revisar periódicamente el comportamiento de la brecha salarial en instancias de la Alta Gerencia y el Directorio de la institución financiera, para tener una comprensión cabal de la situación de este indicador y tomar decisiones.

Ratios financieros. Vigilar el comportamiento aceptable de los ratios de castigos de créditos, gastos administrativos y retornos sobre cartera.

Dimensión 7 (Opcional): Microfinanzas verdes

La Dimensión 7 incluye a los Estándares de Gestión relacionados con la gestión de la estrategia medioambiental y la huella ecológica de la institución financiera, la gestión del riesgo ambiental a nivel de clientes y otras partes interesadas externas, y el desarrollo de productos amigables con el medioambiente.



En la gestión de los Estándares de la Dimensión 7 las Entidades de Microfinanzas de Bolivia distinguen 2 enfoques más comunes:

Enfoque alineado con la GDS. El desempeño medioambiental o las Microfinanzas Verdes son parte de la Gestión del Desempeño Social, como un ámbito de incursión reciente. Este enfoque es adoptado más frecuentemente por las entidades de microfinanzas sin fines de lucro.

Enfoque Alineado con la RSE. El desempeño medioambiental se promueve desde la perspectiva de la RSE. Este enfoque es adoptado más frecuentemente por las entidades de microfinanzas bancarias.

CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN 5 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA			
ESTÁNDARES	**PRÁCTICAS DE GESTIÓN**		
ESTÁNDAR 7A: ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL	7A.1 Definir la estrategia medioambiental, formalizando en la misión/valores y especificando objetivos, indicadores y metas.	85%	Alto
	7A.2 Gestionar y monitorear la estrategia medioambiental de la institución.	70%	Medio
ESTÁNDAR 7B: RIESGO MEDIOAMBIENTAL INTERNO	7B.1 Establecer acciones para reducir la huella de carbono de la institución financiera.	80%	Alto
	7B.2 Monitorear la huella de carbono de la institución, a través del seguimiento de metas de reducción establecidas.	80%	Alto
ESTÁNDAR 7C: RIESGO MEDIOAMBIENTAL EXTERNO	7C.1 Evaluar el riesgo ambiental de las actividades económicas de clientes de la institución.	35%	Bajo
	7C.2 Considerar el riesgo ambiental en la aprobación crediticia.	40%	Bajo
	7C.3 Concientizar a los clientes en temas medioambientales.	70%	Medio
ESTÁNDAR 7D: PRODUCTOS AMIGABLES CON EL MEDIOAMBIENTE	7D.1 Brindar productos financieros para energías limpias.	60%	Medio
	7D.2 Brindar productos financieros para para agricultura sustentable.	70%	Medio
	7D.3 Desarrollar la oferta de otros productos financieros y no financieros verdes.	37%	Bajo

*Criterios de Cumplimiento: Total 100%, Alto 76% a 99%. Medio 50%-75%, Bajo ≤50%

Mejoras para reducir brechas

Estrategia Medioambiental: Fortalecer las instancias internas responsables de los asuntos ambientales y la divulgación interna y externa de información sobre el desempeño medioambiental.

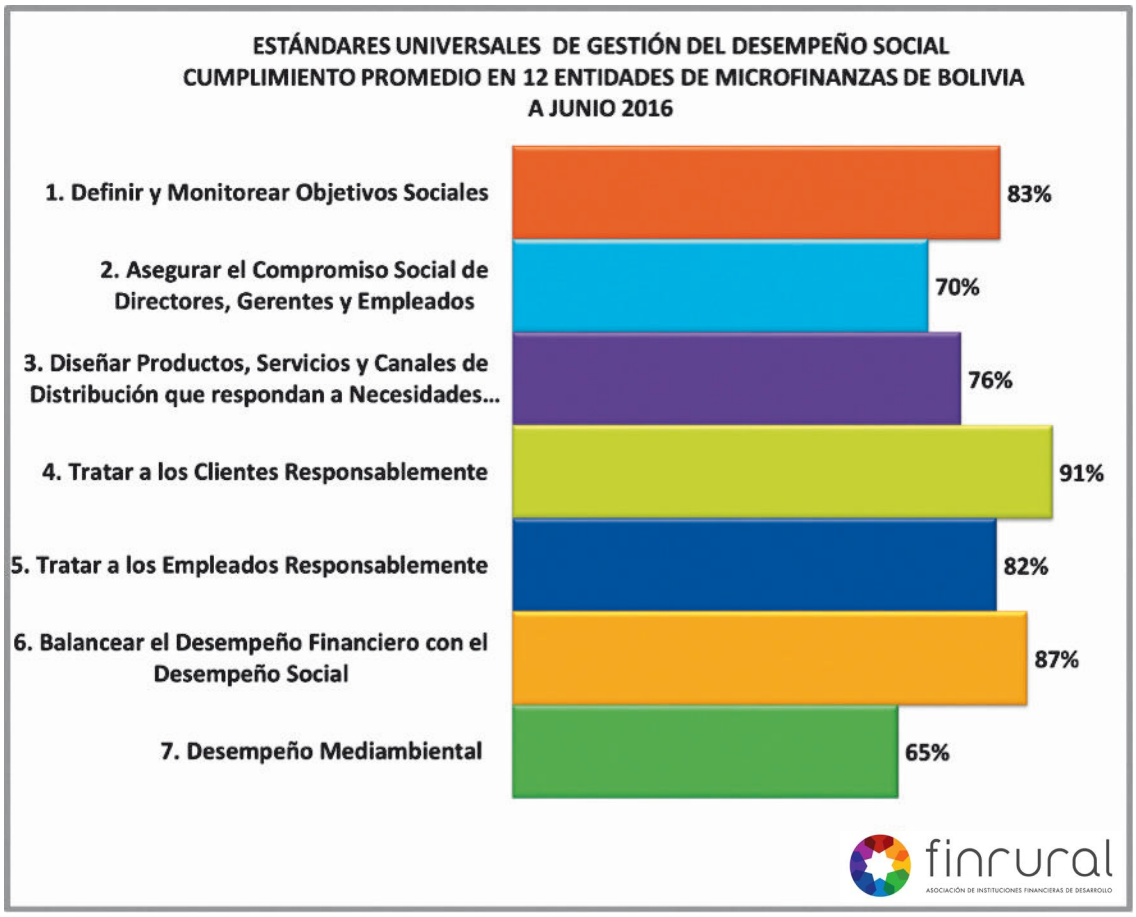
Riesgo Medioambiental Interno: Reforzar las acciones para reducir la huella de carbono en todos las oficinas de la institución (utilizar fuentes de energía renovables, reciclar, reducir el consumo de energía, agua, papel, combustible, mejorar la eficiencia energética), establecer metas y monitorearlas.

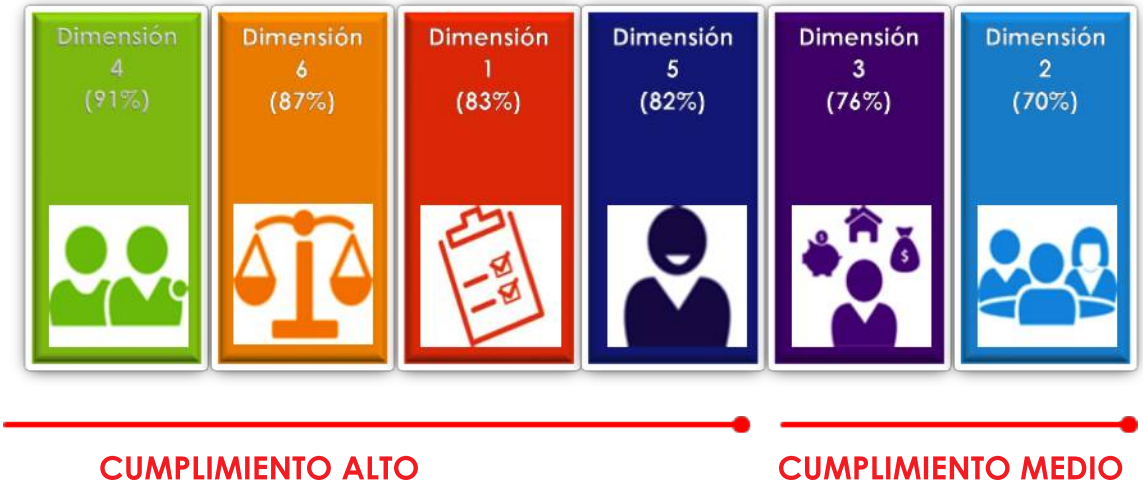
Riesgo Medioambiental Externo: Establecer herramientas para evaluar el riesgo ambiental de las actividades de clientes e incorporarlas en el proceso de aprobación del crédito. Concientizar a los clientes sobre los riesgos ambientales de sus actividades económicas y las prácticas para mitigar dichos riesgos

Productos amigables con el Medioambiente: Desarrollar la oferta de productos financieros dirigidos a: uso de energías renovables y tecnologías de eficiencia energética, agricultura sostenible, prácticas respetuosas del medioambiente, adaptación al cambio climático. Capacitar a los clientes sobre dichos aspectos.

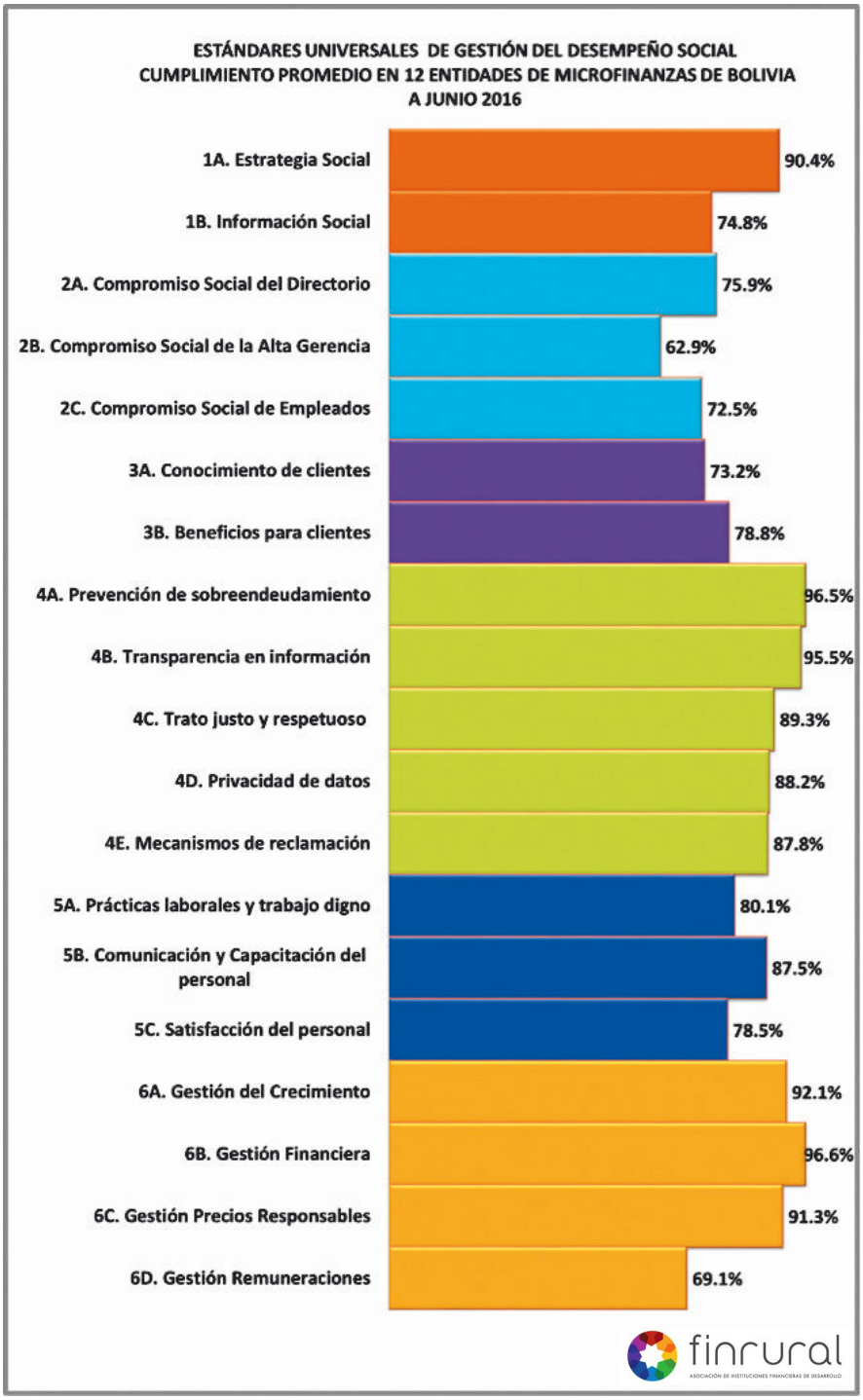
Resultados agregados de estándares universales

A nivel de las dimensiones de la gestión de desempeño social, las entidades de microfinanzas de Bolivia reflejan los siguientes resultados promedio:




Dimensión 4 (91%)
Dimensión 6 (87%)
Dimensión 1 (83%)
Dimensión 5 (82%)
Dimensión 3 (76%)
Dimensión 2 (70%)
CUMPLIMIENTO ALTO
CUMPLIMIENTO MEDIO

A nivel de Estándares de la GDS, los resultados promedio encontrados son los siguientes:



Estándares con cumplimiento alto (>76%)

- 6B. Gestión Financiera (96.6%)
- 4A. Prevención de sobreendeudamiento (96.5%)
- 4B. Transparencia en información (95.5%)
- 6A. Gestión del Crecimiento (92.1%)
- 6C. Gestión Precios Responsables (91.3%)
- 1A. Estrategia Social (90.4%)
- 4C. Trato justo y respetuoso (89.3%)
- 4D. Privacidad de datos (88.2%)
- 4E. Mecanismos de reclamación (87.8%)
- 5B. Comunicación y Capacitación del personal (87.5%)
- 5A. Prácticas laborales y trabajo digno (80.1%)
- 3B. Beneficios para clientes (78.8%)
- 5C. Satisfacción del personal (78.5%)

CUMPLIMIENTOS MÁS ALTOS

1º LUGAR: ESTÁNDAR 6B	2º LUGAR: ESTÁNDAR 4A	3º LUGAR: ESTÁNDAR 4B	4º LUGAR: ESTÁNDAR 6A	5º LUGAR: ESTÁNDAR 6C	6º LUGAR: ESTÁNDAR 1A
(96,6%)	(96,5%)	(95,5%)	(92,1%)	(91,3%)	(90,4%)

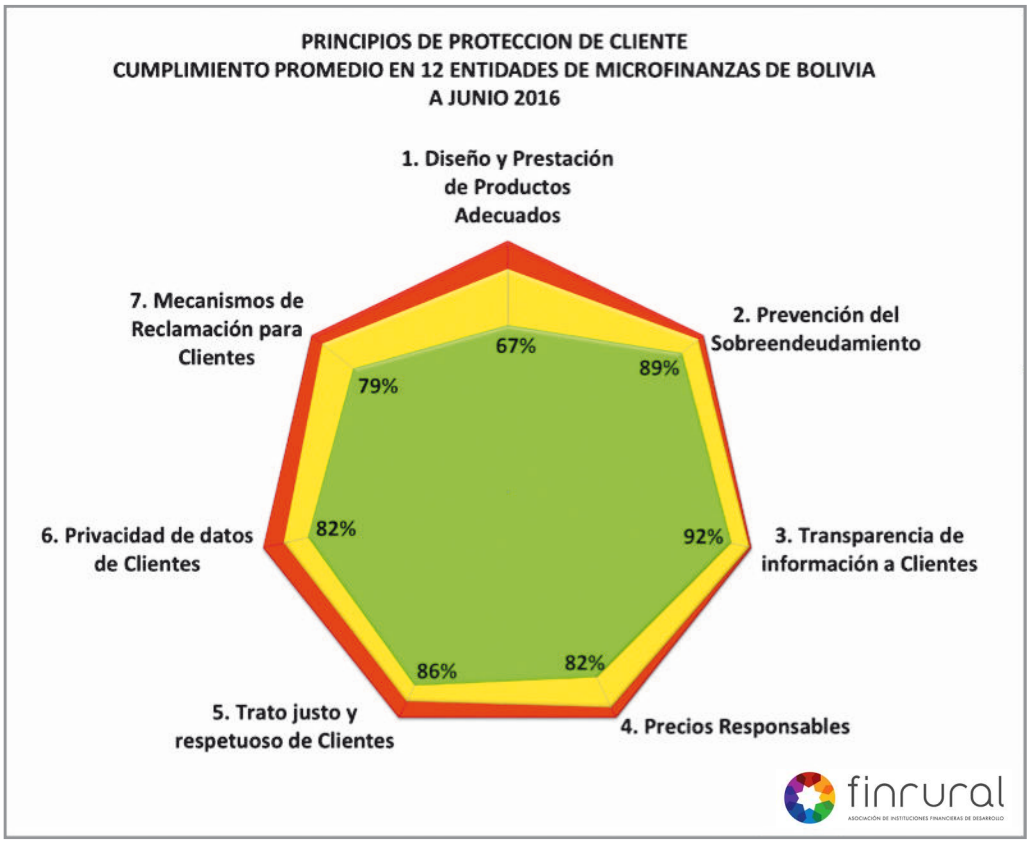
Estándares con cumplimiento medio (50%-76%)

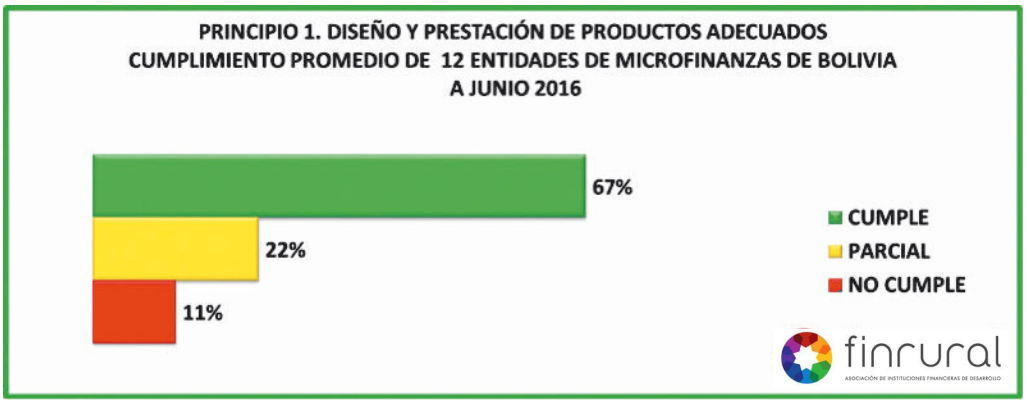
- 2A. Compromiso Social del Directorio (75.9%)
- 1B. Información Social (74.8%)
- 3A. Conocimiento de clientes (73.2%)
- 2C. Compromiso Social de Empleados (72.5%)
- 6D. Gestión Remuneraciones (69.1%)
- 2B. Compromiso Social de la Alta Gerencia (62.9%)

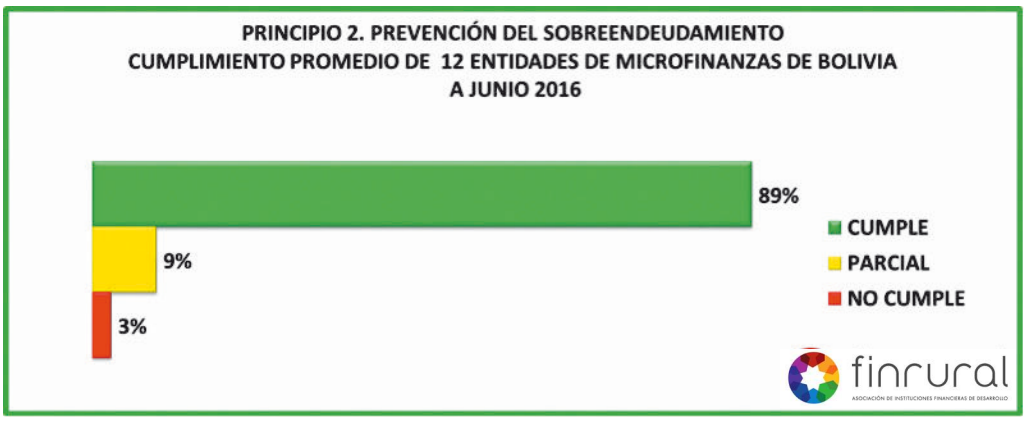
BRECHAS MÁS GRANDES

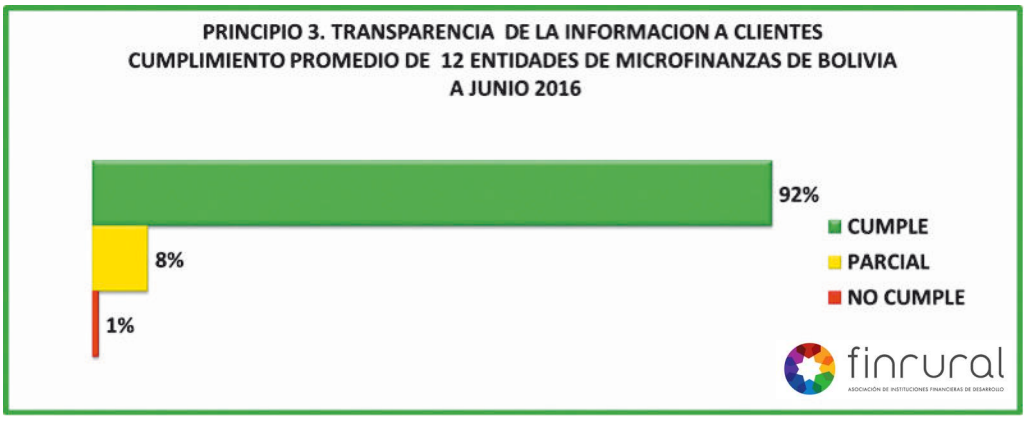
1º LUGAR: ESTÁNDAR 2B	2º LUGAR: ESTÁNDAR 6D	3º LUGAR: ESTÁNDAR 2C	4º LUGAR: ESTÁNDAR 3A	5º LUGAR: ESTÁNDAR 1B	6º LUGAR: ESTÁNDAR 2A
(37,1%)	(30,9%)	(27,5%)	(26,8%)	(25,2%)	(24,1%)

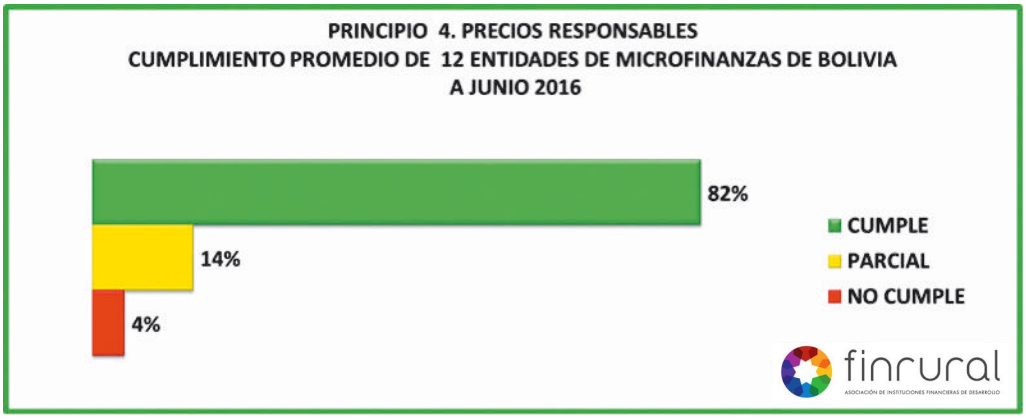
Resultados agregados de principios de protección al cliente



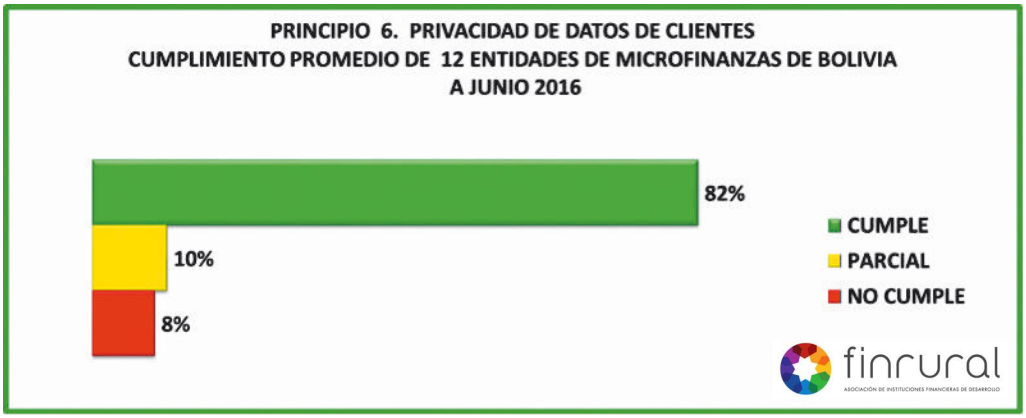


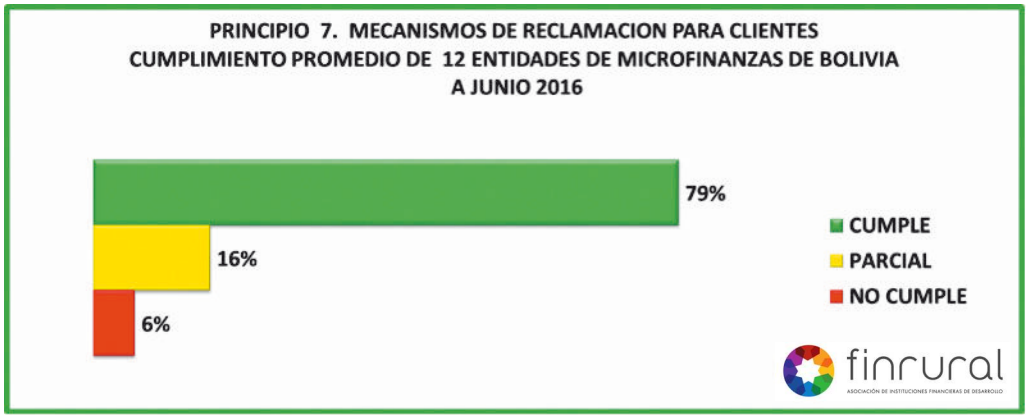

PRINCIPIO 2. PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO
CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
89%
9%
3%
CUMPLE
PARCIAL
NO CUMPLE
finrural


PRINCIPIO 3. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION A CLIENTES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
92%
8%
1%
CUMPLE
PARCIAL
NO CUMPLE
finrural


PRINCIPIO 4. PRECIOS RESPONSABLES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
82%
14%
4%
CUMPLE
PARCIAL
NO CUMPLE
finrural

PRINCIPIO 5. TRATO JUSTO Y RESPETUOSO DE CLIENTES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
86%
7%
7%
CUMPLE
PARCIAL
NO CUMPLE
finrural


PRINCIPIO 6. PRIVACIDAD DE DATOS DE CLIENTES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
82%
10%
8%
CUMPLE
PARCIAL
NO CUMPLE
finrural



Conclusiones

Los hallazgos encontrados revelan que las prácticas de gestión de las entidades de microfinanzas de Bolivia están altamente alineadas con los Estándares Universales de la Gestión de Desempeño Social.

El mayor avance se ha dado por el lado del trato responsable de clientes, donde se tiene un cumplimiento promedio de 91% con las mejores prácticas internacionales de gestión.

El segundo mayor avance, tiene relación con la gestión balanceada del desempeño financiero y el desempeño social, donde se registra un cumplimiento promedio de 87% con las mejores prácticas internacionales de gestión.

El tercer mayor avance se sitúa en la definición y monitoreo de objetivos sociales, con un cumplimiento promedio de 83% con las mejoras prácticas internacionales de gestión.

En cuarto lugar se sitúa el trato responsable de los empleados, con un cumplimiento promedio de 82% con las mejoras prácticas internacionales de gestión.

En quinto lugar encontramos al diseño de productos y servicios adecuados a las necesidades y preferencias de los clientes, con un cumplimiento promedio de 76% con las mejores prácticas internacionales de gestión.

El menor avance, se sitúa en la gestión del compromiso con los objetivos sociales en todos los niveles de la institución, donde se registra un cumplimiento promedio de 70% con las mejores prácticas internacionales de gestión.

Los hallazgos del estudio son coherentes con el respaldo que han dado, desde hace varios años atrás, a la Gestión del Desempeño Social las propias entidades de microfinanzas, sus órganos de gobierno y redes. También ha sido fundamental, el marco regulatorio del sistema financiero del país, instaurado a partir del 2013, que ha normado medidas relacionadas con la

institucionalización de la GDS, como son los derechos de los consumidores financieros, la responsabilidad social empresarial, el gobierno corporativo, el balance social, entre otros, aunque sin el rotulo de GDS.

En este sentido, los resultados han sido incididos por un marco institucional visiblemente encaminando al cumplimiento de una misión social, un marco regulatorio plenamente orientado al cumplimiento de una función social de los servicios financieros y un marco externo (de redes, financiadores e inversionistas) promotor de la adopción de avances internacionales en la GDS.

ANEXOS

Anexo 1. Sobre FINRURAL

FINRURAL, es una Asociación Civil sin fines de lucro, constituida en 1993, que agrupa a las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) bolivianas. A junio de 2016, tiene 10 asociadas, todas en proceso de adecuación para obtener licencias de funcionamiento. El trabajo de FINRURAL se enfoca en facilitar y potenciar el acceso eficiente a servicios microfinancieros de la población excluida o con limitadas posibilidades de ingresar al sistema financiero, buscando así reducir las diferencias económicas, sociales y de género, priorizando el financiamiento al sector productivo del país.

Considerando la naturaleza no lucrativa de FINRURAL y sus entidades asociadas, la asociación promueve entre las mismas, la eficiente Gestión del Desempeño Social como un principio básico de trabajo para fortalecer el cumplimiento de su misión social.

Lista de miembros a junio 2016

- CIDRE IFD*
- CRECER IFD*
- DIACONIA-FRIF IFD*
- EMPRENDER**
- FONDECO IFD*
- FUBODE IFD*
- IDEPRO IFD*
- IMPRO IFD*
- PRO MUJER
- Sembrar Sartawi

*Socias de FINRURAL que tienen licencia de funcionamiento a partir de septiembre de 2016.

**Institución que dejó de operar como entidad financiera a partir de septiembre de 2016

Participación de mercado

Las 10 IFD socias de FINRURAL representan en el mercado de microfinanzas: 59% de los oferentes, 39% del número de préstamos, 12% de la cartera bruta y 36% de las agencias y sucursales, a junio 2016

Información de contacto:

Gerente general:	Néstor Castro Quintela
Dirección:	Av. Arce 2081. Edificio Montevideo. Piso 3. La Paz.
Ciudad y País:	La Paz, Bolivia
Número de teléfono:	(591 2) 2443504 – (591 2) 2443504 – (591 2) 2121005
Correo electrónico:	ncastro@finrural.org.bo info@finrural.org.bo

Anexo 2. Marco conceptual de la gestión de desempeño social

El presente marco conceptual es propuesto por la Social Perfomance Task Force (SPTF por sus siglas en inglés o Fuerza de Trabajo del Desempeño Social en español). Es aplicable para todo tipo de institución financiera que busca alcanzar una gestión balanceada de sus objetivos sociales y financieros (double bottom line en inglés).

Fuente: SPTF

La SPTF fue creada en 2005 y en 2013 adquirió la estructura legal de una organización sin fines de lucro con base en los Estados Unidos de Norteaméri-

Sus miembros son entidades de microfinanzas, inversores, donantes, redes globales, regionales y nacionales, proveedores de asistencia técnica, agencias de rating, académicos y otras partes interesadas de las microfinanzas.

La SPTF tiene la misión de desarrollar, difundir y promover estándares y buenas prácticas para la Gestión del Desempeño Social (GDS) a nivel inter-

Para mayor información véase: http://sptf.info/

Elementos principales del marco conceptual

Definición del desempeño social

El Desempeño Social es llevar la misión de la institución financiera a la práctica, en línea con objetivos sociales aceptados, tales como:

Alcance: Atender a un creciente número de personas pobres, vulnerables y excluidas, de manera sostenible.

Satisfacción de necesidades: Brindar servicios financieros adecuados y de calidad, a través de la evaluación sistemática de las necesidades de clientes.

Cambio: Generar beneficios socioeconómicos para los clientes, sus familias y sus comunidades

***Gestión socialmente responsable*:** Mejorar la responsabilidad social de la institución con sus clientes, sus empleados y las comunidades atendidas.

Definición de gestión de desempeño social

La gestión de desempeño social (GDS) es el proceso institucionalizado de llevar la misión y los objetivos sociales a la práctica. Dicho proceso involucra las siguientes etapas:

El establecimiento de objetivos y metas sociales claras,

El monitoreo y la evaluación de su cumplimiento, y

El uso de la información del desempeño social para mejorar el desempeño organizacional.

Dimensiones del desempeño social

El desempeño social de una institución financiera puede ser dividido en las siguientes cinco dimensiones:

Las primeras dos corresponden al proceso de Gestión del Desempeño Social, y los tres últimas a los resultados de dicho proceso.

La GDS se enfoca en las prácticas de gestión que conllevan al logro de los resultados sociales esperados, ya sea que puedan "probarse" o no.

A diferencia, la evaluación de impacto tiene que ver específicamente con la tarea de determinar los cambios que son atribuibles a las intervenciones de la institución financiera.

Principios de la gestión de desempeño social

La GDS involucra tomar medidas deliberadas y sistemáticas para llevar los objetivos sociales a la práctica y alcanzar los resultados sociales esperados, en línea con los siguientes principios:

Traducir la misión en objetivos sociales claros y medibles, que permitan monitorear los resultados sociales esperados. Es más probable que instituciones financieras con objetivos sociales claros y explícitos tengan una estrategia deliberada para alcanzarlos.

Diseñar e implementar sistemas de Responsabilidad Social, incluyendo la protección del cliente. Como mínimo, las instituciones financieras deben asegurarse de no hacer daño. Las microfinanzas tienen un gran potencial para ayudar a los clientes, sin embargo, también pueden causar daño, fundamentalmente a través del sobreendeudamiento.

Hacer seguimiento, comprender e informar acerca de si está alcanzando sus Objetivos Sociales. Las instituciones financieras que hacen gestión de desempeño social son más eficaces en lo que se refiere a llegar a su mercado objetivo, ofrecer servicios pertinentes, y crean cambios positivos para los clientes.

Alinear los sistemas internos con los objetivos financieros y sociales. Todos los aspectos de las operaciones y sistemas de una institución financiera afectan a la consecución de sus objetivos sociales.

Asegurar que la toma de decisiones considere los resultados financieros y sociales. Las instituciones financieras que tienen una conciencia clara de sus resultados financieros y sociales esperados pueden tomar decisiones mejor informadas, que a su vez conducen a una mejor gestión del desempeño global de su institución.

Importancia y beneficios de la gestión del desempeño social

Un enfoque de gestión equilibrado del desempeño financiero y social puede generar los siguientes beneficios:

Satisfacción y retención de clientes. A través del conocimiento de sus clientes, una entidad financiera puede diseñar y modificar productos y servicios, permitiendo atraer y retener a sus clientes a través de servicios adecuados y de calidad.

Protección contra el desvío de la misión y el riesgo reputacional. La integración de los objetivos sociales en los planes estratégicos y de negocios ayuda a asegurar que la institución mantenga su propósito social a medida que crece y se transforma.

Diferenciación. Los esfuerzos de Gestión del Desempeño Social ayudan a distinguir a una entidad financiera de otros proveedores del mercado, tanto a nivel de las partes interesadas internas (empleados) y como externas (clientes, inversores, reguladores).

Satisfacción/retención del personal. Los esfuerzos para tratar al personal de manera responsable pueden generar mejor satisfacción y desempeño de los empleados.

Mejora del desempeño financiero. Los datos del desempeño social permiten tomar decisiones de gestión mejor informadas que ayudan a mejor el desempeño financiero en el largo plazo.

Iniciativas internacionales promovidas por la SPTF

Principios de protección al cliente de la Campaña Smart

La Campaña Smart establece los siguientes Principios de Protección de Clientes:

Principio 1: Diseño y distribución apropiada de productos. Los proveedores estarán atentos para que el diseño de productos y canales de distribución se haga de tal manera que estos no causen daño a los clientes. Los productos y los canales de distribución serán diseñados teniendo en cuenta las características de los clientes.

Principio 2: Prevención del sobreendeudamiento. Los proveedores estarán atentos en todas las fases del proceso de crédito para determinar si los clientes tienen la capacidad de pagar sus obligaciones sin sobre-endeudarse. Adicionalmente, los proveedores implementarán y monitorearán los sistemas internos que apoyen la prevención del sobreendeudamiento y promoverán esfuerzos para mejorar la gestión de riesgos en el nivel mercantil (como el uso compartido de información crediticia.)

Principio 3: Transparencia. Los proveedores comunicarán de forma clara, suficiente y puntual la información de los productos de manera y con un lenguaje que los clientes puedan entender para tomar decisiones informadas. Se resalta la necesidad de obtener información transparente sobre los precios, términos y condiciones de los productos.

Principio 4: Precios responsables. Los precios, términos y condiciones serán fijados de una manera que sea asequible para los clientes, permitiéndole a las instituciones financieras ser sostenibles. Los proveedores trabajarán para que los depósitos obtengan retornos reales.

Principio 5: Trato justo y respetuoso de los clientes. Los proveedores de servicios financieros y sus agentes deberán tratar a los clientes de manera justa y respetuosa. No discriminarán. Los proveedores se asegurarán de que existan sistemas para detectar y corregir la corrupción al igual que el trato abusivo o agresivo de los clientes por parte del personal y los agentes que los representen, especialmente durante los procesos de colocación y cobranza.

Principio 6: Privacidad de los datos del cliente. La privacidad individual de los datos de los clientes será respetada de acuerdo a las leyes y regulaciones de las distintas jurisdicciones. Tales datos serán utilizados únicamente para los propósitos especificados al momento de recoger esta información o de la manera permitida por la ley, a menos que se llegue a un acuerdo diferente con el cliente.

Principio 7: Mecanismos para resolución de quejas. Los proveedores tendrán mecanismos puntuales y responsivos para el manejo y resolución de quejas y problemas para sus clientes. Estos mecanismos serán utilizados tanto para resolver problemas individuales como para mejorar los productos y servicios.

La Campaña Smart facilita recursos y herramientas para la adopción de los estos principios de manera pública y gratuita. Para más información, véase www.smartcampaing.org

Herramienta PPI de medición de pobreza

El Progress out of Poverty Index® (PPI®) es una herramienta para la medición de la pobreza para organizaciones y negocios que tienen la misión de servir a los pobres. El PPI es estadísticamente sólido, y sin embargo, es fácil de usar: las respuestas a las 10 preguntas acerca de las características y propiedad de bienes de un hogar se puntúan para calcular la probabilidad de que el hogar esté viviendo por debajo de la línea de pobreza o por encima de la misma solo por un pequeño margen.

Con el PPI, las organizaciones pueden identificar los clientes o empleados con mayores posibilidades de ser pobres o vulnerables a la pobreza, integrando datos de pobreza objetivos dentro de sus evaluaciones y tomas de decisiones estratégicas.

Esta herramienta permite medir el alcance de clientes pobres y los cambios en el nivel de pobreza de clientes.

El acceso a los recursos para la aplicación de la herramienta PPI es público y gratuito. Para mayor información véase: www.progressoutofpoverty.org

Indicadores de desempeño social del MIX

En asociación con la SPTF, el MIX (MicrofinanceInformation Exchange) promueve Indicadores del Desempeño Social considerados de representatividad internacional amplia. Son indicadores de procesos y resultados, clasificados dentro las siguientes 11 categorías:

1. Misión y objetivos sociales
2. Gobernabilidad.
3. Productos y servicios financieros.
4. Principios de Protección de Clientes.
5. Transparencia en costos de productos de crédito
6. Políticas de Recursos Humanos e incentivos al personal
7. Iniciativas y Políticas medioambientales
8. Alcance de clientes pobres
9. Empresas financiadas
10. Creación de empleo.
11. Retención de clientes.

MIX facilita su sitio web para que las instituciones financieras reporten los indicadores sociales. También reconoce a aquellas que realizan un reporte completo de datos y logran un resultado satisfactorio en el proceso de validación de los mismos. Para mayor información véase: https://www.themix.org/mixmarket/social-performance

Sello de pobreza de TRUELIFT

El Sello de Pobreza Truelift certifica los resultados que una institución financiera logra en los siguientes ámbitos relacionados a las microfinanzas en favor de los pobres:

Cobertura significativa en personas pobres.

Servicios que satisfacen las necesidades de las personas pobres.

Monitoreo del progreso de las personas pobres.

Truelift establece una metodología, unos indicadores y un proceso para que las Instituciones Microfinancieras adopten los principios y puedan acceder al reconocimiento del Sello. La Certificación de los resultados para el acceso al Sello la realizan Agencias de Rating Social habilitadas. Mayor información puede encontrarse en: www.truelift.org

Estándares universales para la gestión del desempeño social

Los Estándares Universales representan un conjunto de buenas prácticas de gestión, "de cumplimiento voluntario", que pueden ser adoptadas por instituciones financieras que persiguen objetivos sociales. La SPTF ha definido 19 estándares de gestión distribuidos en las siguientes 6 Dimensiones:

Dimensión 1: Definir y Monitorear Objetivos Sociales.

Dimensión 2. Asegurar el Compromiso de Directores, Gerentes y Empleados con los Objetivos Sociales.

Dimensión 3. Diseñar Productos, Servicios y Canales de Distribución que respondan a las necesidades y preferencias de clientes.

Dimensión 4 Tratar a los Clientes Responsablemente.

Dimensión 5. Tratar a los Empleados Responsablemente.

Dimensión 6. Balancear Desempeño Financiero con Desempeño Social.

Los Estándares Universales incluyen en su estructura a los Principios de Protección de Clientes de la Campaña Smart. El acceso a los recursos de la SPTF es público y gratuito. Para mayor información, véase: http://www.sptf.info/spmstandards/universal-standards

Herramienta de auditoría social SPI4

La Auditoria Social SPI4 genera una autoevaluación del estado de la GDS en una institución financiera, identificando fortalezas, debilidades y áreas de mejora. Puede ser realizada por la propia institución financiera, con el acompañamiento de un tercero o de un auditor SPI4 certificado.

La SPI4 fue desarrollada por la red francesa CERISE, buscando aglutinar a las principales iniciativas internacionales en GDS. La herramienta determina el nivel de implementación de los Estándares Universales de la SPTF, incluyendo a los Principios de Protección de Clientes de la Campaña Smart.

También genera, entre otros, los siguientes reportes: Indicadores Sociales del MIX, el reporte Truelift de Pobreza, el reporte ALINUS, el reporte de Microfinanzas Verdes de la Plataforma Europea de Microfinanzas.

El acceso a los recursos para la aplicación de la herramienta SPI4 es público y gratuito. Para mayor información, véase: http://www.cerise-spi4.org/espanol/

Iniciativas de calificación social

La Calificación Social es una evaluación externa e independiente, generada por una Agencia Calificadora de Riesgo, sobre la capacidad de la institución financiera para llevar su misión y objetivos sociales a la práctica. Hay tres tipos de calificación social:

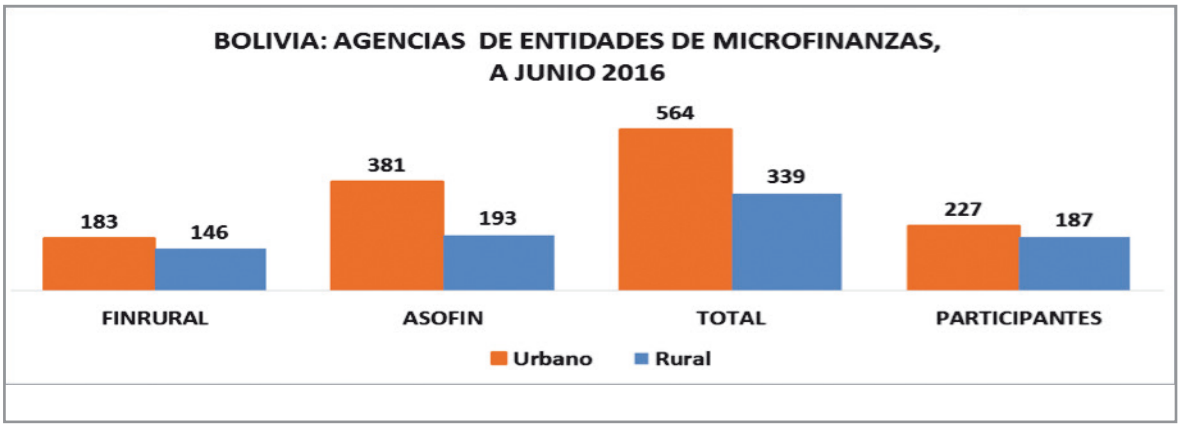
Estándar: analiza el proceso de Gestión Del Desempeño Social de la institución.

Plus: analiza también los resultados sociales a nivel de clientes.

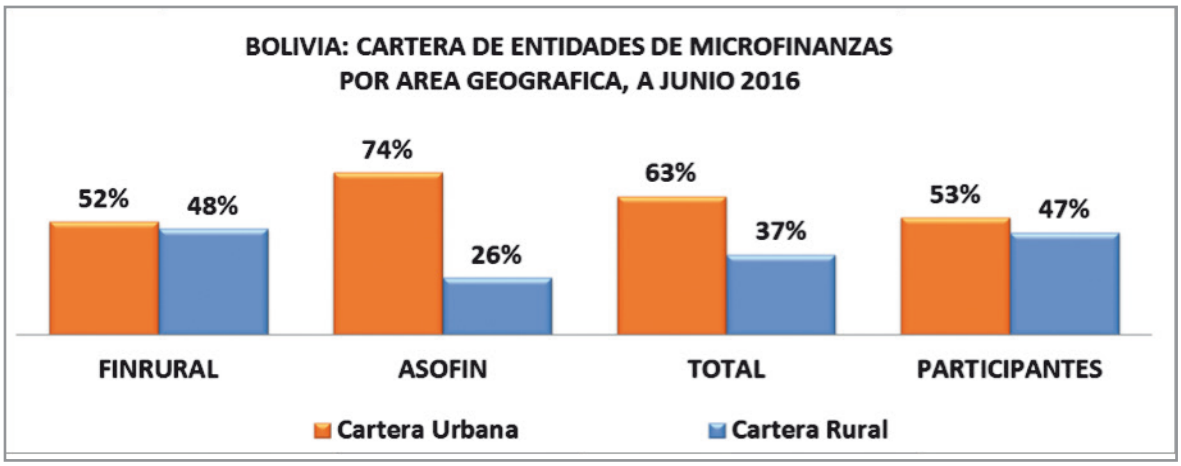
Combinado: genera una calificación conjunta de desempeño social y financiero.

Entre las agencias calificadoras internacionales que generan una calificación social alineada con el marco conceptual y los Estándares Universales promovidos por la SPTF encontramos a: MicroRate Rating, Planet Rating, M-CRIL Rating y MicroFinanza Rating.

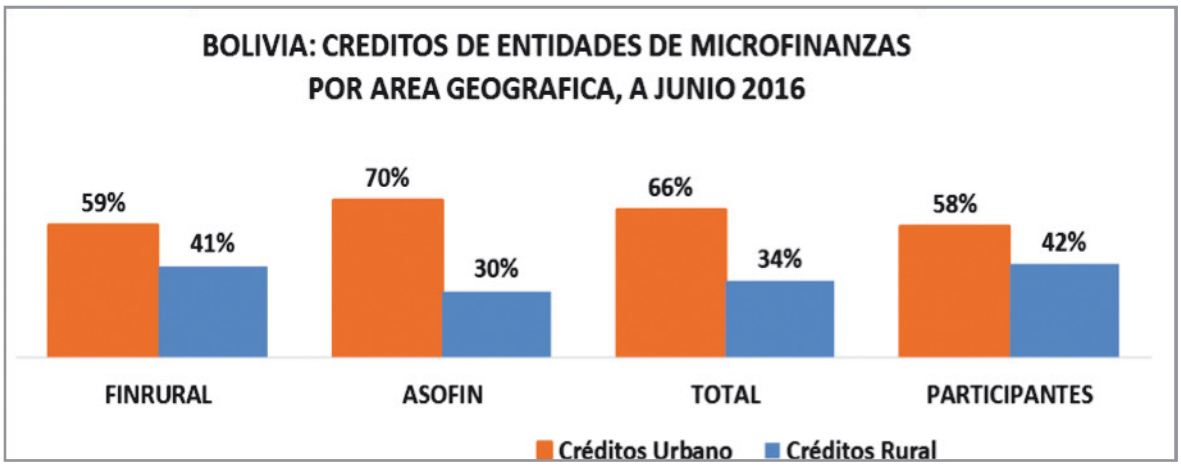
Anexo 3: Estadísticas de las microfinanzas de Bolivia



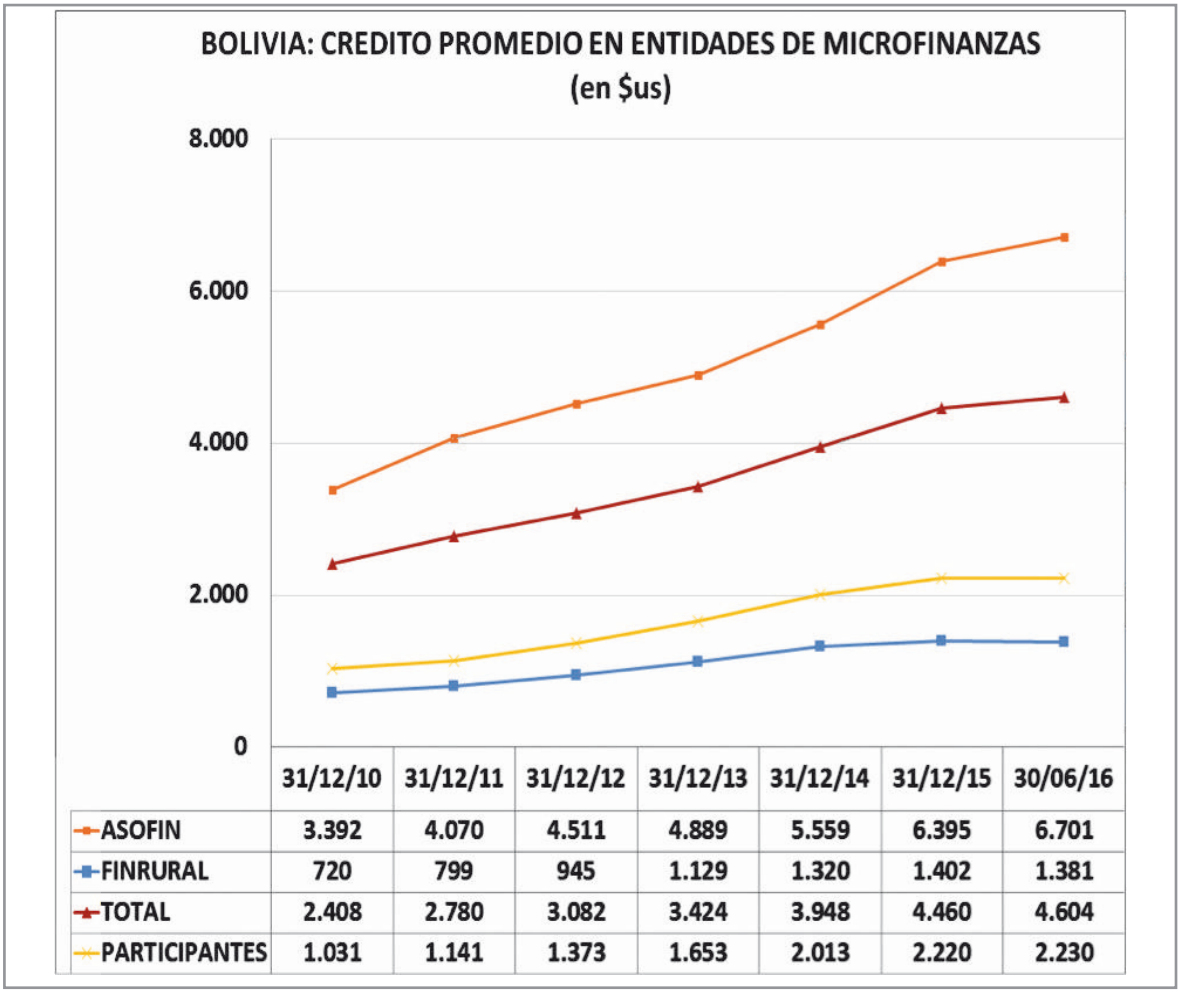
Fuente: FINRURAL, ASOFIN. Elaboración Propia.



Fuente: FINRURAL, ASOFIN. Elaboración Propia.

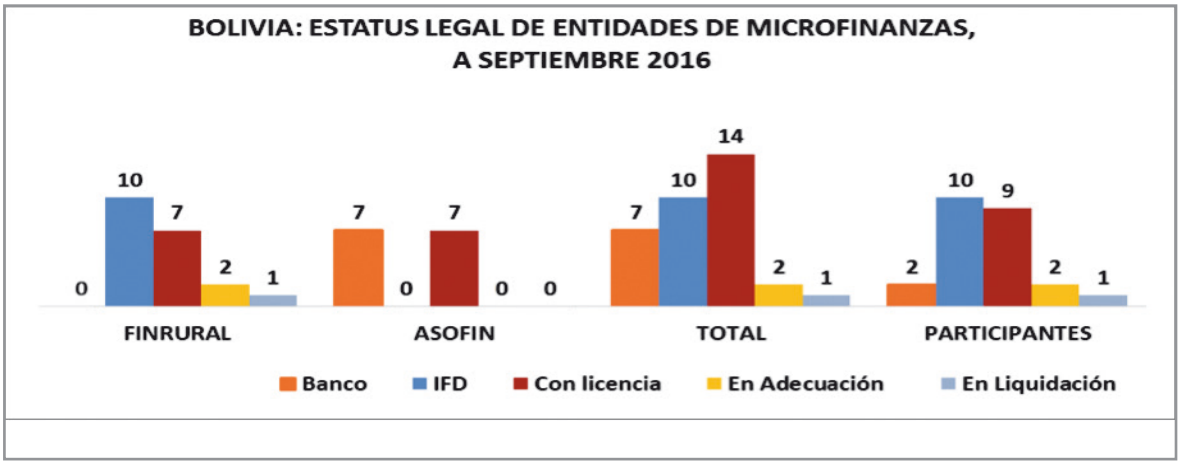


Fuente: FINRURAL, ASOFIN. Elaboración Propia.



	31/12/10	31/12/11	31/12/12	31/12/13	31/12/14	31/12/15	30/06/16
ASOFIN	3.392	4.070	4.511	4.889	5.559	6.395	6.701
FINRURAL	720	799	945	1.129	1.320	1.402	1.381
TOTAL	2.408	2.780	3.082	3.424	3.948	4.460	4.604
PARTICIPANTES	1.031	1.141	1.373	1.653	2.013	2.220	2.230

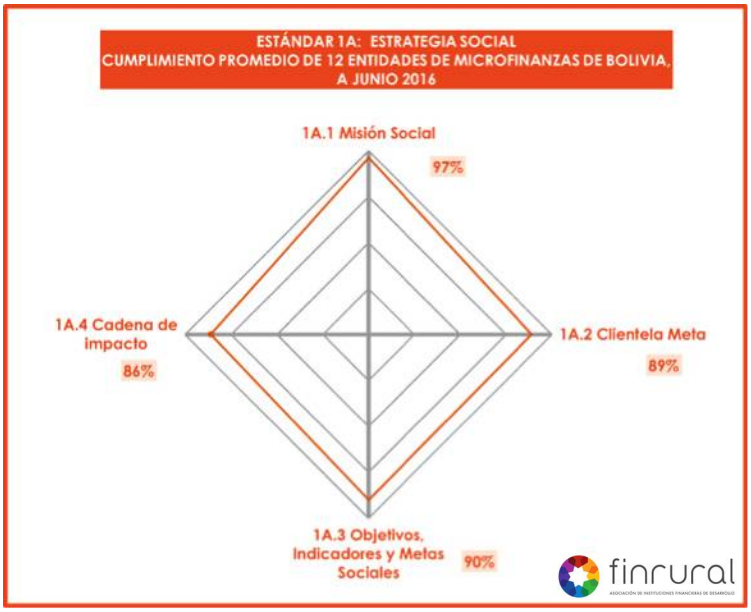
Fuente: FINRURAL, ASOFIN. Elaboración Propia.

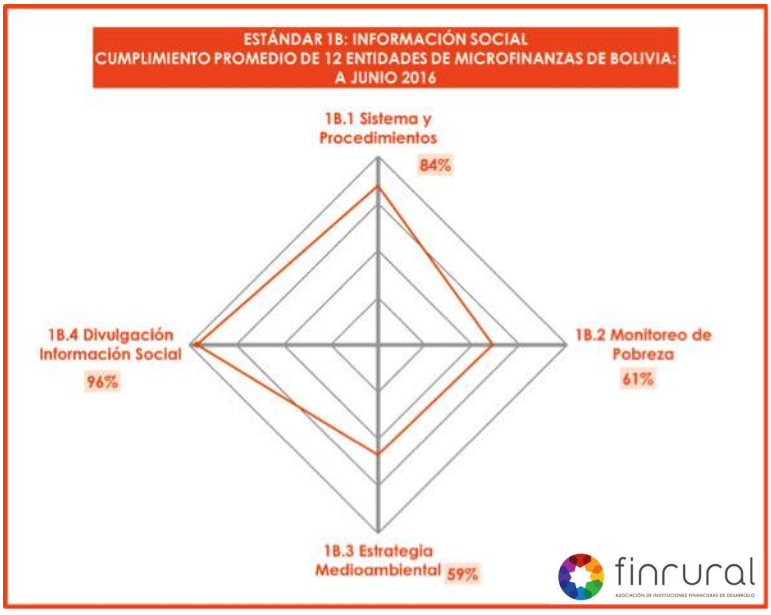


Fuente: FINRURAL, ASOFIN. La entidad en liquidación voluntaria es EMPRENDER.

Anexo 4: Gráficos sobre el cumplimiento de las prácticas de gestión de los estándares universales

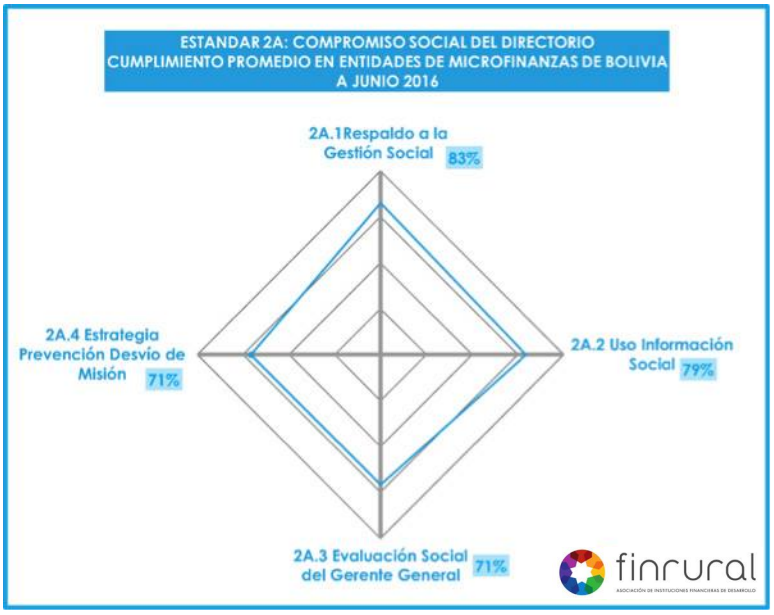
Dimensión 1: Definir y monitorear objetivos sociales

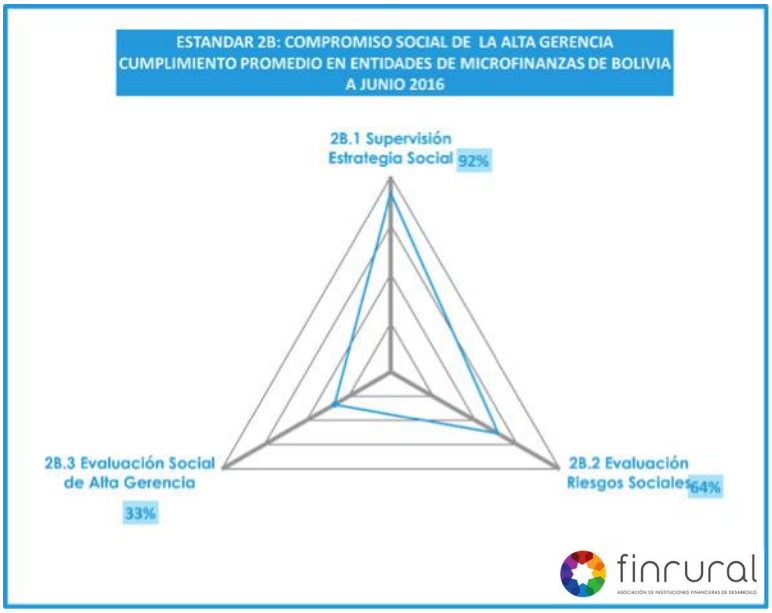


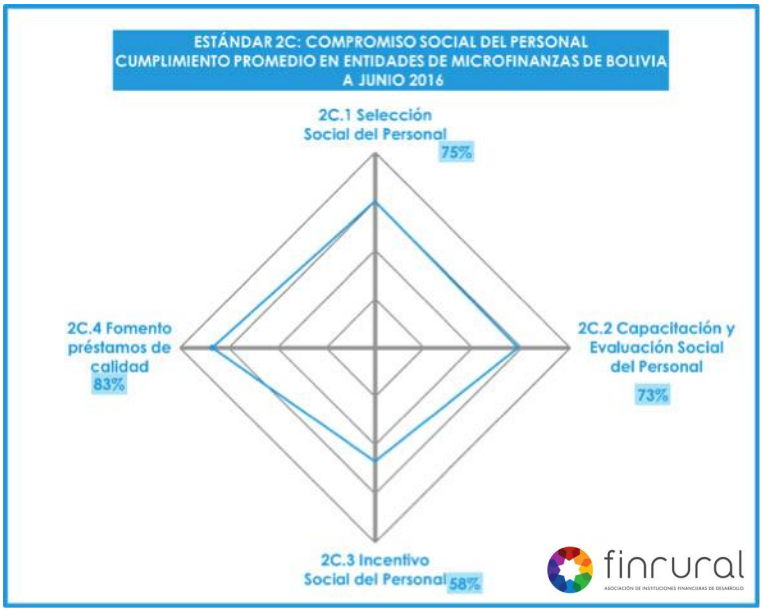


**El promedio de 1B.2 fue calculado para siete entidades y el promedio de 1B.3 para diez entidades.

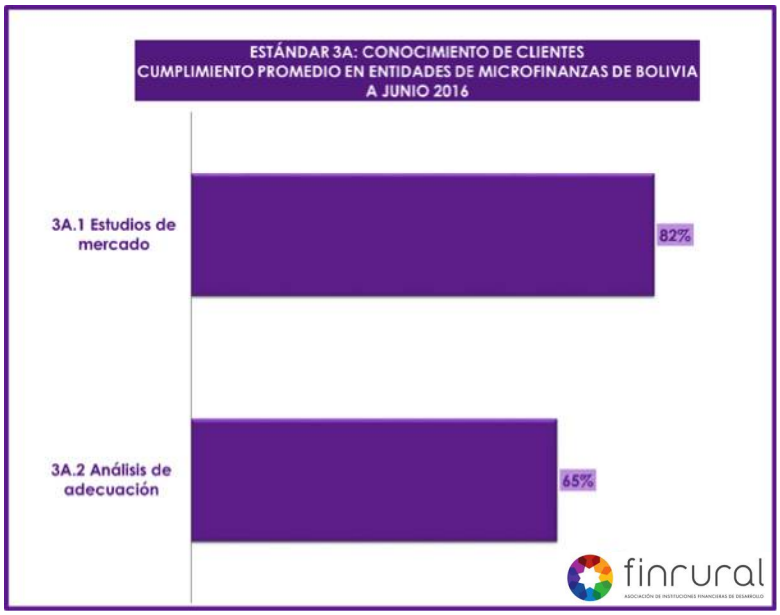
Dimensión 2: Asegurar el compromiso de directores, gerentes y empleados con los objetivos sociales

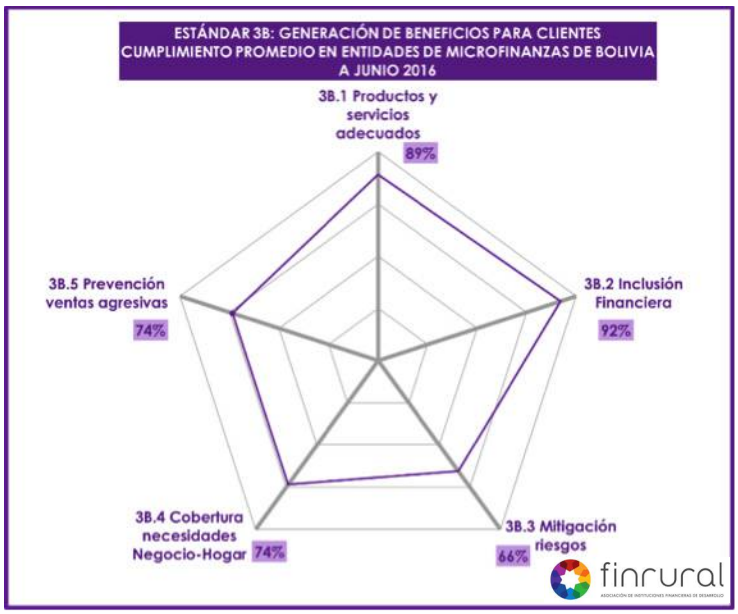



ESTANDAR 2B: COMPROMISO SOCIAL DE LA ALTA GERENCIA
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
2B.1 Supervisión Estrategia Social 92%
2B.2 Evaluación Riesgos Sociales 64%
2B.3 Evaluación Social de Alta Gerencia 33%
finrural

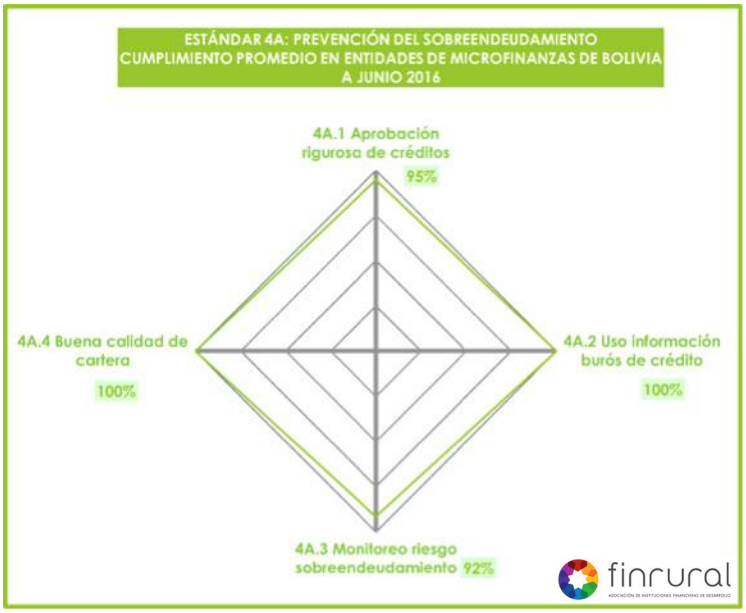

ESTÁNDAR 2C: COMPROMISO SOCIAL DEL PERSONAL
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
2C.1 Selección Social del Personal 75%
2C.2 Capacitación y Evaluación Social del Personal 73%
2C.3 Incentivo Social del Personal 58%
2C.4 Fomento préstamos de calidad 83%
finrural

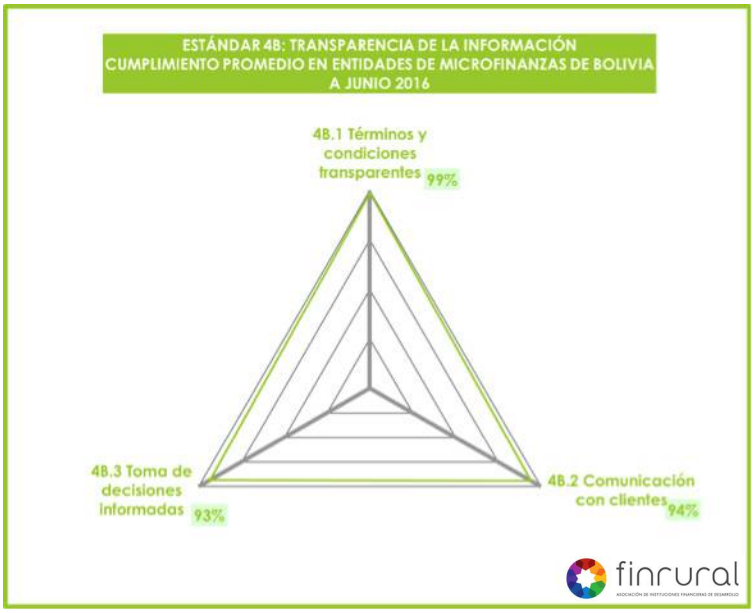
Dimensión 3: Diseñar productos, servicios y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de clientes

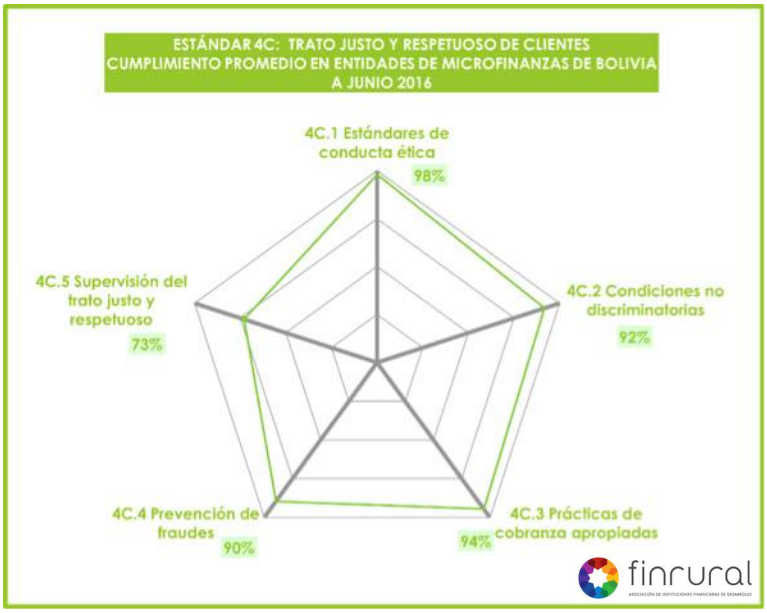


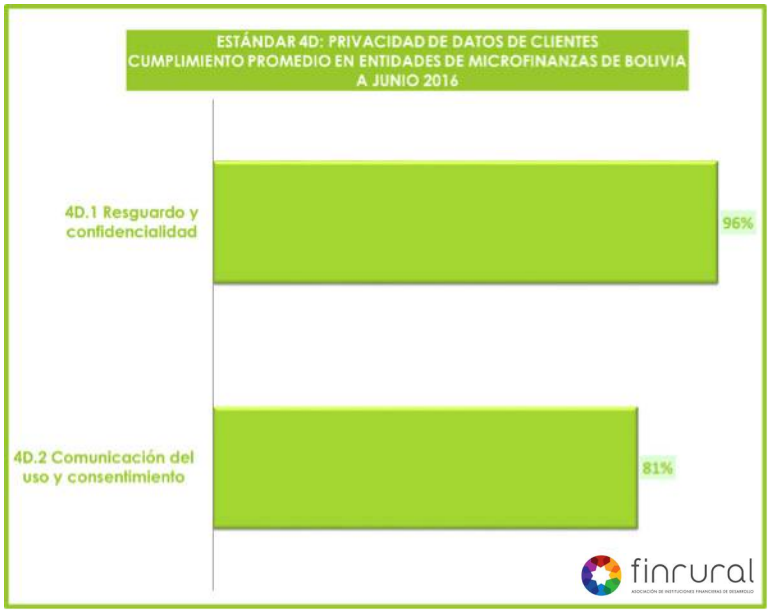


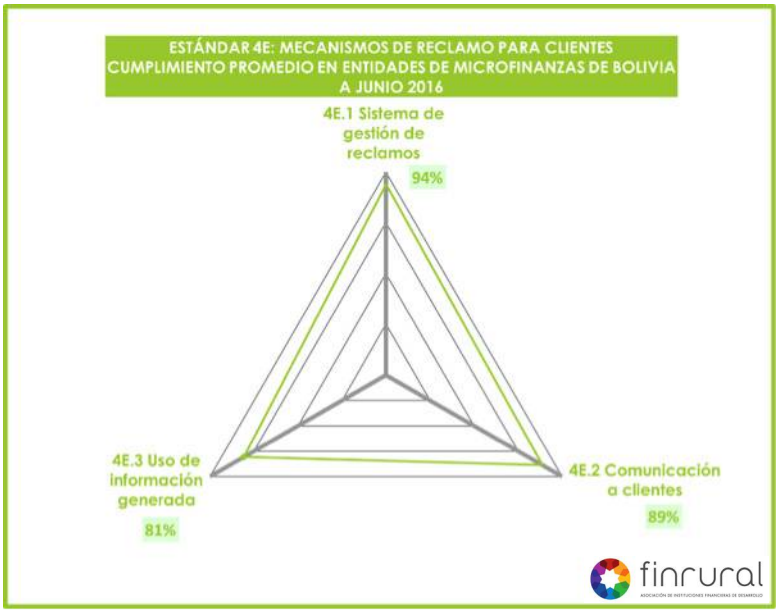
Dimensión 4: Tratar a los clientes responsablemente



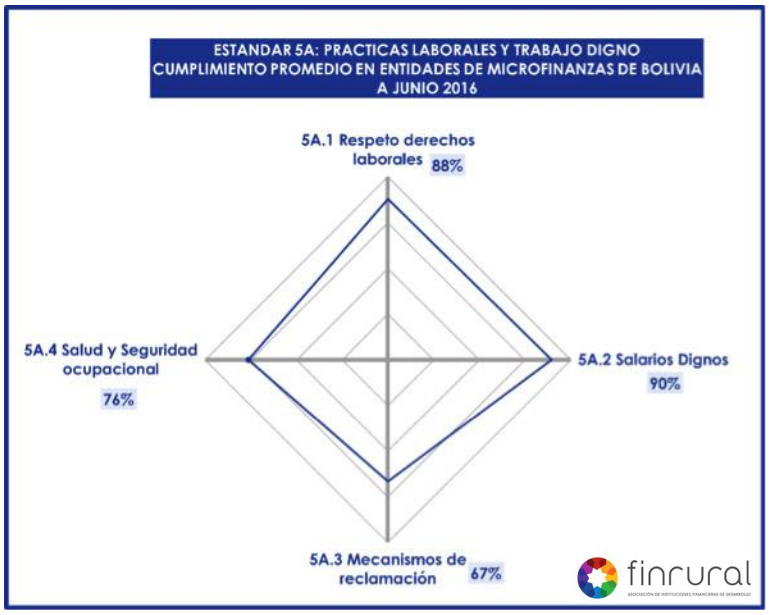


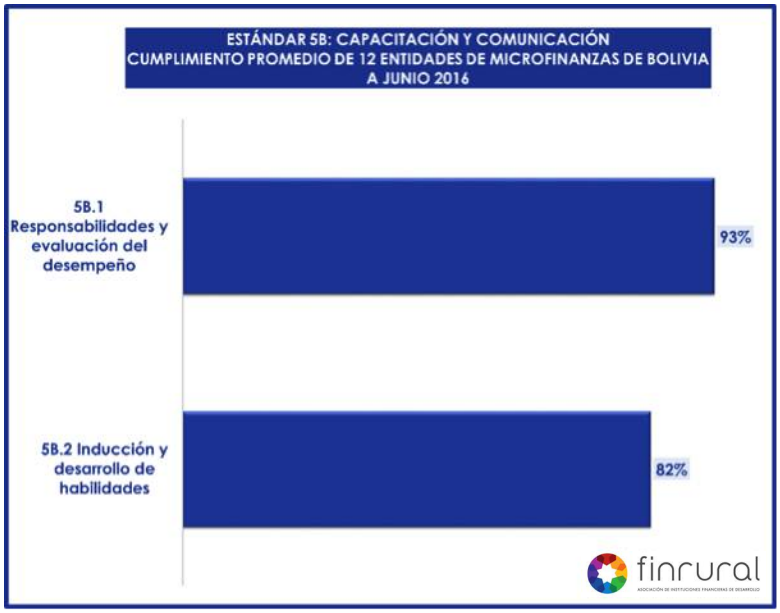

ESTÁNDAR 4C: TRATO JUSTO Y RESPETUOSO DE CLIENTES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
4C.1 Estándares de conducta ética
98%
4C.2 Condiciones no discriminatorias
92%
4C.3 Prácticas de cobranza apropiadas
94%
4C.4 Prevención de fraudes
90%
4C.5 Supervisión del trato justo y respetuoso
73%
finrural

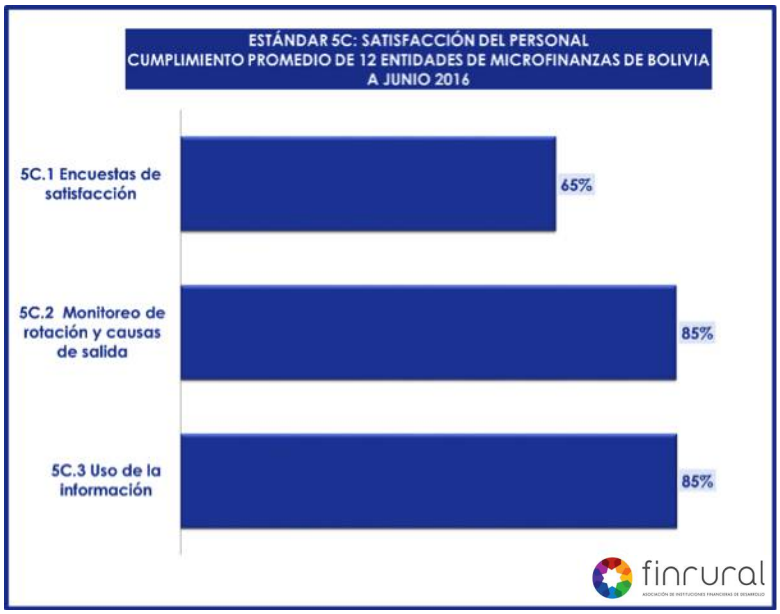

ESTÁNDAR 4D: PRIVACIDAD DE DATOS DE CLIENTES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
4D.1 Resguardo y confidencialidad
96%
4D.2 Comunicación del uso y consentimiento
81%
finrural



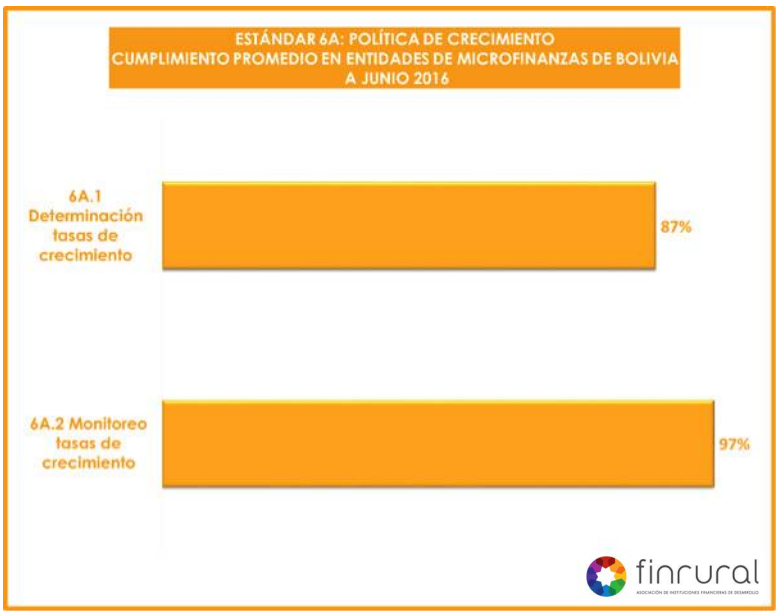
Dimensión 5: Tratar a los empleados responsablemente

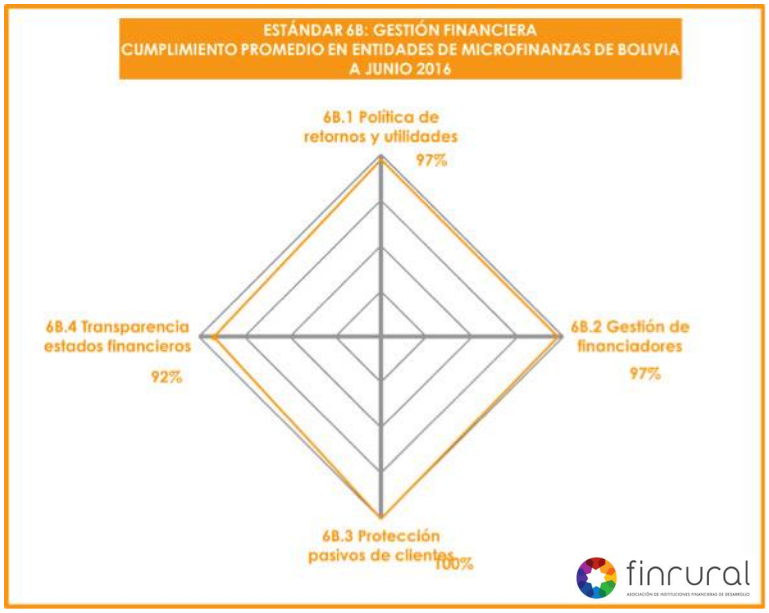



ESTÁNDAR 5B: CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN
CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
5B.1 Responsabilidades y evaluación del desempeño
93%
5B.2 Inducción y desarrollo de habilidades
82%
finrural

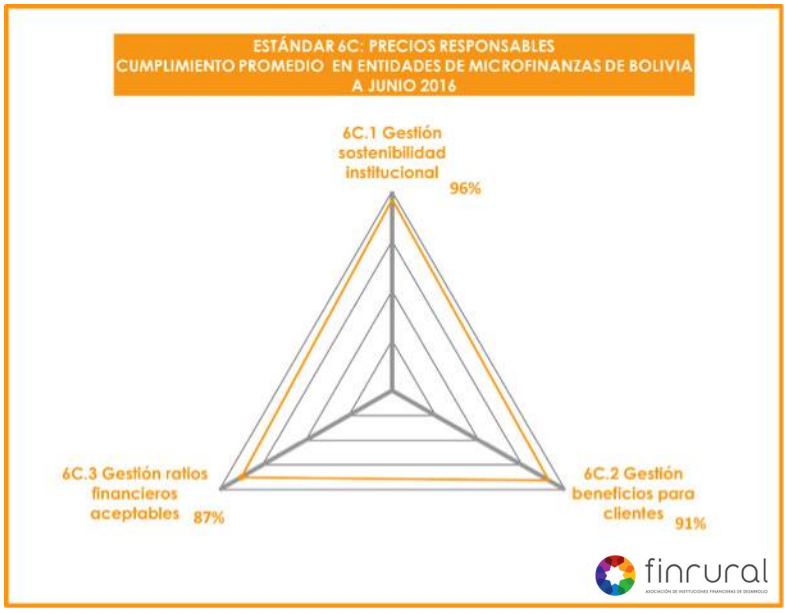

ESTÁNDAR 5C: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 12 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
5C.1 Encuestas de satisfacción
65%
5C.2 Monitoreo de rotación y causas de salida
85%
5C.3 Uso de la información
85%
finrural

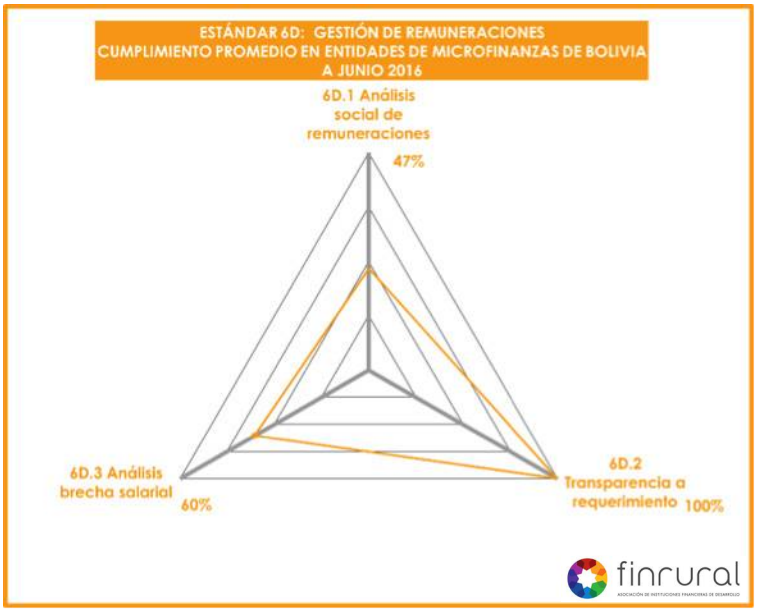
Dimensión 6. Balancear desempeño financiero con desempeño social



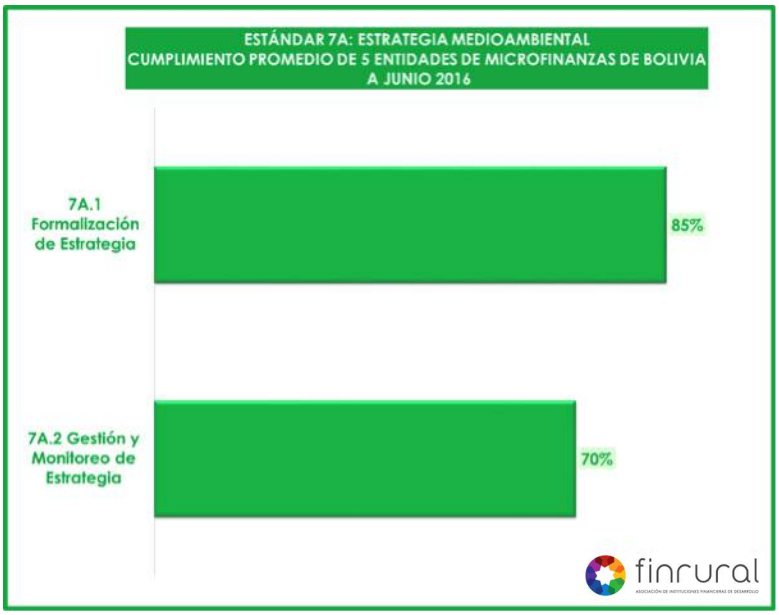


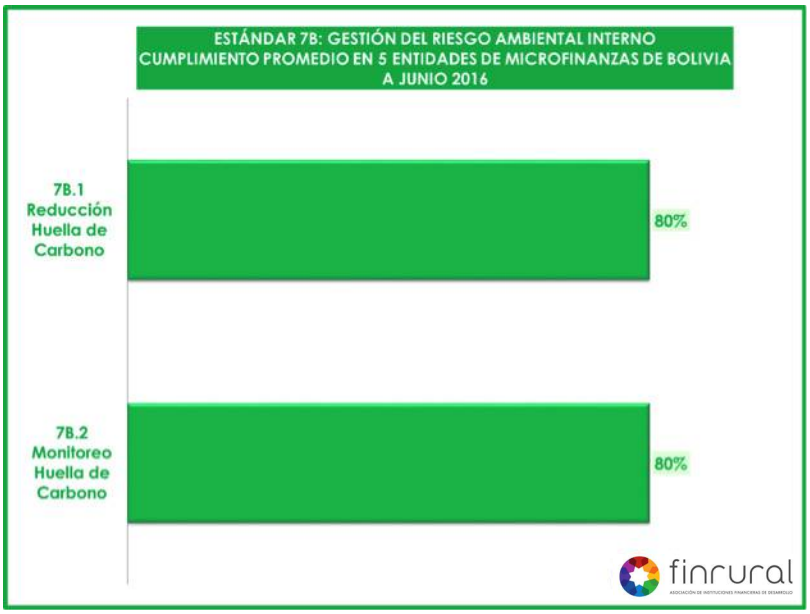
**El promedio de la práctica 6B.3 fue medido considerando sólo 5 entidades de microfinanzas.

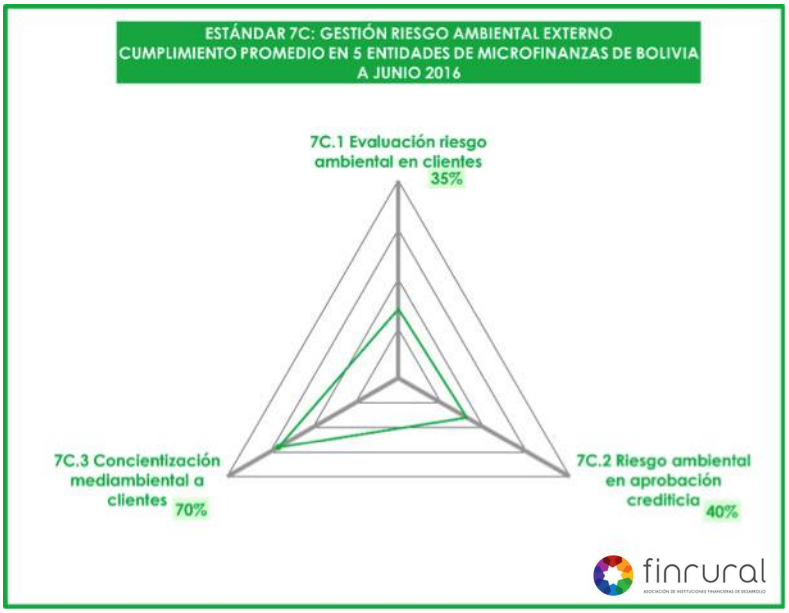

ESTÁNDAR 6C: PRECIOS RESPONSABLES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
6C.1 Gestión sostenibilidad institucional
96%
6C.2 Gestión beneficios para clientes
91%
6C.3 Gestión ratios financieros aceptables
87%
finrural

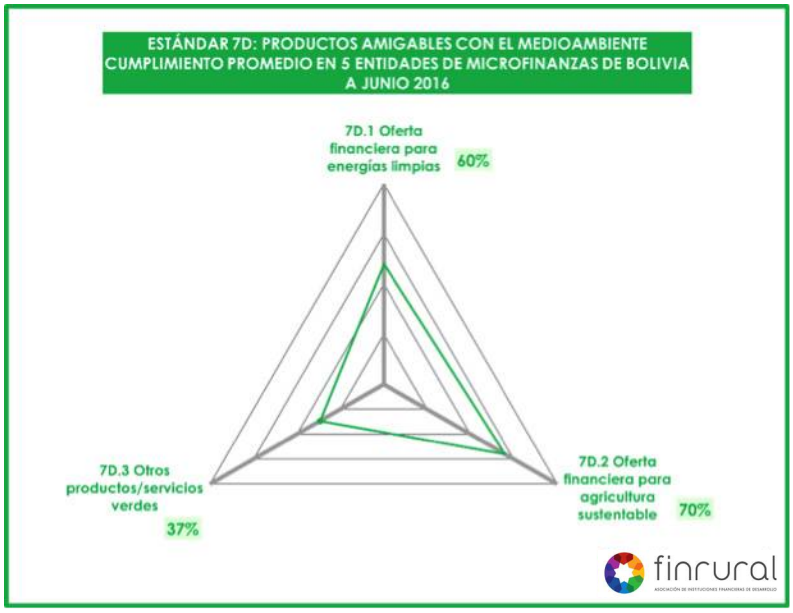

ESTÁNDAR 6D: GESTIÓN DE REMUNERACIONES
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
6D.1 Análisis social de remuneraciones
47%
6D.2 Transparencia a requerimiento
100%
6D.3 Análisis brecha salarial
60%
finrural

Dimensión 7 (opcional): Microfinanzas verdes






ESTÁNDAR 7C: GESTIÓN RIESGO AMBIENTAL EXTERNO
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN 5 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
7C.1 Evaluación riesgo ambiental en clientes 35%
7C.2 Riesgo ambiental en aprobación crediticia 40%
7C.3 Concientización mediambiental a clientes 70%
finrural


ESTÁNDAR 7D: PRODUCTOS AMIGABLES CON EL MEDIOAMBIENTE
CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN 5 ENTIDADES DE MICROFINANZAS DE BOLIVIA
A JUNIO 2016
7D.1 Oferta financiera para energías limpias 60%
7D.2 Oferta financiera para agricultura sustentable 70%
7D.3 Otros productos/servicios verdes 37%
finrural

Con el apoyo de

CERISE

OIKO CREDIT