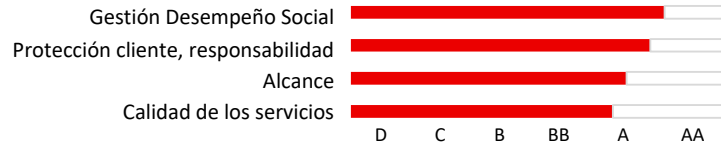


Banco VisionFund Ecuador

RATING SOCIAL ^S A+

Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.



Comité Rating Social: jul-18

RS anterior: A; abr-17

Copyright © 2018 MicroFinanza Rating Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DEL RATING SOCIAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL El Directorio y la Gerencia General muestran un fuerte compromiso hacia el cumplimiento de la misión social institucional. La implementación del Comité de Desempeño Social ha contribuido positivamente a reforzar la capacidad de monitoreo y toma de decisiones de desempeño social. La estrategia global está alineada hacia el cumplimiento de la misión. Buen sistema de seguimiento al objetivo social de alcance, mientras es mejorable la definición de metas de cambio en las condiciones de vida de los clientes.

PROTECCIÓN DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL Buenos sistemas de protección al cliente: adecuadas políticas para la prevención del sobreendeudamiento; precios de los productos de crédito en línea con el mercado, buen nivel de transparencia, clara definición de prácticas aceptables y no aceptables de cobranza. Buen nivel de formalización de políticas de recursos humanos. Tasa de rotación aceptable con tendencia positiva. Sistema de capacitación al personal se considera bueno.

ALCANCE Buena amplitud de alcance frente al benchmark; moderada cobertura geográfica. Buena profundidad de alcance, áreas de operación con índice de pobreza alineadas al promedio nacional. Buena alineación de actividades financiadas con la misión.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS Buena variedad de productos de crédito, satisfaciendo necesidades de clientes. Moderada oferta de otros servicios financieros; en proceso de implementación de servicios de ahorro a la vista. Los niveles de deserción presentan una fuerte tendencia positiva en períodos analizados. Buena calidad de servicios no financieros.

Datos institucionales		dic.-17	Indicadores sociales	dic.-17
Prestatarios activos		56.121	Cobertura rural, préstamos	49,0%
Ahorristas activos		133	Cientas mujeres	66,2%
Cartera bruta, USD		50.562.112	Personal femenino	47,9%
Ahorro total, USD		4.342.696	Personal femenino en la Gerencia	36,4%
Sucursales		17	Préstamo otorgado promedio, USD	1.758
Personal total		280	Clientes al tercer ciclo de préstamo	21,8%
			Préstamos en > tercer ciclo	45,6%
Forma legal: Banco			Saldo promedio de préstamo / INB pc	19%
Inicio: 1998 Red: VFI			Saldo del ahorro promedio, USD	32.652
Área: Urbano-rural			Tasa de deserción de clientes	23,0%
Metodología de crdt.: Indiv, Grupal, BC			CeR30	2,3%
Serv. Financieros: Crédito, ahorro, seguro			Tasa de rotación del personal	20,0%
Serv. no financieros: Edu. Financiera y asesoramiento			Tasa de interés anual promedio (TIA)	28,5%
Cobertura: Sierra Centro-Norte y Costa			Índice de transparencia promedio	89,6%
			Crecimiento en prestatarios activos	3,3%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

S. A. Microriesg Ecuador

Rumipamba E2-214 y Av. República; Edificio Signature.

Quito - Ecuador

Tel: +593 2 351 82 99

www.microfinanzarating.com

Banco VisionFund Ecuador

Av. Jaime Rivadeneira 6-88 y Mariano Acosta

Ibarra - Ecuador

Tel: +593 6 264 18 93

www.visionfund.ec

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Sistema de Gestión del Desempeño Social	Misión social	Excelente	<p>La misión es completa e incluye los 3 objetivos sociales de + alcance, calidad y cambio. VFE cuenta con la definición de términos claves de la misión.</p> <p>La misión refleja en su totalidad las intenciones de la institución.</p> <p>+ La misión y visión son revisadas y evaluadas anualmente durante la revisión del Plan Estratégico.</p>
	Gobernabilidad social	Excelente	<p>El Directorio ofrece dirección efectiva a equipo gerencial; + muestra fuerte compromiso hacia el cumplimiento de la misión. VFE se alinea a directrices globales de la red VFI.</p> <p>El Directorio asegura un fuerte nivel de supervisión y control sobre los objetivos institucionales; cuenta con información social relevante dentro de los informes para la toma de + decisiones. Existencia de un Comité de Desempeño Social con participación de un miembro del Directorio. Evaluación de Gerencia General toma en cuenta indicadores financieros como sociales.</p> <p>No se evidencia un riesgo de desvío de misión a pesar de los cambios presentados en la forma legal. Se mantiene estructura de propiedad de la institución.</p>
	Estrategia social	Excelente	<p>VFE cuenta con un Plan Estratégico 2017 - 2021, que incluye + objetivos y metas sociales alineadas con su misión. Queda por desarrollar objetivos sociales sobre calidad de los servicios.</p> <p>La estrategia de productos presenta una buena alineación con + los objetivos sociales, contando con una oferta de servicios financieros y no-financieros.</p> <p>El Directorio, Comité de Desempeño Social y equipo gerencial + revisan periódicamente riesgos reputacionales, así como riesgo de desvío de misión.</p>
	Equilibrio social y financiero	Excelente	<p>Crecimiento presentado en 2017 (35,8%) respaldado por sólidos + sistemas de control interno, recursos humanos y SIG.</p> <p>El Directorio ha definido las metas deseadas de rentabilidad, + plasmadas en PE. Por primer año desde constitución del Banco se repartió dividendos.</p> <p>La compensación del equipo gerencial es transparente. Brecha + salarial menor a grupo de pares.</p>
	Monitoreo social e informes	Excelente	<p>VFE muestra una buena capacidad para monitorear las + características de los clientes y los resultados de alcance hacia el cliente meta. Mejorable definición de metas en términos de mejora de puntaje de herramienta de medición de pobreza.</p> <p>+ Los reportes e informes presentan información social buena y de calidad (actas de Comité de Desempeño Social).</p>
	Alineación de RRHH con la misión	Adecuado	<p>La alineación de los procesos de selección, inducción y + capacitación del personal son coherentes con la misión institucional.</p> <p>Mejorable alineación de evaluación con inclusión de factores + relacionados al cumplimiento de misión. Por incorporación de metas sociales en el sistema de incentivos.</p>

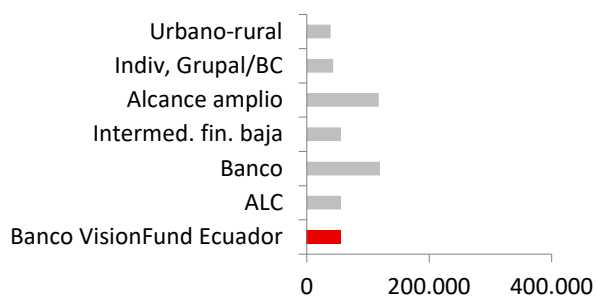
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Protección al cliente y responsabilidad social	Diseño y otorgación de los productos	Adecuado +	Productos adaptados al cliente meta que satisfacen necesidades de los clientes. VFE monitorea adecuadamente el uso de los productos y servicios por parte de los diferentes segmentos de clientes. El uso de la retroalimentación para el desarrollo de nuevos productos es bueno.
	Prevención del sobre endeudamiento	Adecuado +	Riesgo de contexto de sobre-endeudamiento medio-alto. Buen análisis de la capacidad de pago (existencia de políticas para evitar sobre-endeudamiento). Los incentivos del personal incorporan variables de calidad de cartera. El uso de la información del buró de crédito es bueno.
	Transparencia	Bueno +	Adecuado nivel de transparencia de los precios. Cada uno de los clientes reciben una copia de la tabla de amortización (incorpora información resumen sobre el préstamo). El índice de transparencia de VFE es muy bueno. La comunicación de las condiciones del crédito es buena.
	Precios responsables	Excelente +	Precios de los productos en línea con el mercado. El Junta de Regulación Monetaria y Financiera regula tasas de interés máximas.
	Trato justo y respetuoso	Excelente +	Código de Ética define las prácticas aceptables y no aceptables de cobranza; adecuada capacitación del personal involucrado en el proceso de cobranza. Evaluación de desempeño contempla la atención al cliente. Adecuado monitoreo de las prácticas de cobranza por parte de Auditoría Interna.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente +	Política de privacidad formalizada respecto a confidencialidad y transferencia de información. Clientes firman autorización para revisión y para compartir su información con agentes externos.
	Mecanismos para resolver quejas	Excelente +	Existencia de diversos mecanismos para la presentación de quejas y sugerencias. Conocimiento de clientes del derecho a presentar quejas. Sistema adecuado que prevé la resolución oportuna de quejas.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Excelente +	Adecuada equidad de género en el personal (47,9% de mujeres a dic-17). Aceptable tasa de rotación del personal (20,0% en 2017), con tendencia positiva. Políticas de Recursos Humanos formalizadas. Adecuada satisfacción del personal (84% de satisfacción global a 2017). Condiciones contractuales en línea con la legislación. Buen sistema de capacitación y desarrollo laboral.
	Índice verde	Adecuado +	Estrategia ambiental adecuada; VFE cuenta con una Política de Sensibilización y Cuidado del Medio Ambiente. VFE no ofrece productos medioambientales.
	Responsabilidad Social - comunidad	Excelente +	Adecuadas políticas de responsabilidad hacia la comunidad; se cuenta con un listado de actividades no financiables. La estrategia conjunta de VFE con Visión Mundial Ecuador, permite un enfoque hacia el desarrollo comunitario continuo.

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Adecuado	+ Buena amplitud de alcance en número de prestatarios, mayor al benchmark. + Tendencia positiva en indicador de crecimiento de prestatarios.
	Alineación del alcance geográfico con la misión	Excelente	+ Moderada cobertura geográfica con presencia en 10 de 24 provincias. Muy buen alcance a las áreas con índice de pobreza mayor al promedio nacional. Buena cobertura de áreas rurales (47,9% a dic-17).
	Alineación con la misión de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades	Bueno	+ El alcance a hogares con un nivel de educación bajo es bueno; la porción de clientes vulnerables es significativo. + Buen alcance hacia las mujeres. Buena alineación hacia el financiamiento de actividades generadoras de ingresos.
	Alineación con la misión de la pobreza y exclusión financiera de los clientes	Bueno	+ Buen alcance hacia población pobre, en línea con niveles nacionales. El alcance hacia hogares sin posesión de tierras es bueno, y mayor del promedio nacional. No se dispone de datos sobre el porcentaje de clientes sin acceso previo a servicios financieros formales, sin embargo se estima un alcance adecuado. + El tamaño del préstamo de VFE es pequeño. El saldo promedio de préstamo por prestatario sobre INB per cápita llega al 19,4% a dic-17, con tendencia creciente debido a mayor participación de créditos individuales.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Adecuado	+ Adecuada variedad de servicios financieros; en proceso de fortalecimiento de productos pasivos. Disponibilidad únicamente de seguro de desgravamen. + Productos adaptados a necesidades de: capital de trabajo, agricultura, servicios, comercio. Productos financieros no financian emprendimientos ni necesidades generadas por emergencias.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ Ausencia de barreras de acceso a los servicios. Red de distribución de servicios adecuada en proceso de fortalecimiento por adecuación. + Tiempos de desembolso en línea con la competencia. Garantías requeridas en función a las características del cliente meta.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ Planes de pago en línea con las necesidades de los clientes. + Mejorable adecuación de frecuencia de pagos para créditos agrícolas. + Montos de préstamo adecuados a necesidades de cliente meta. + Impulso a la colocación de créditos individuales de mayor monto. Buen servicio y atención al cliente.
	Tasa de deserción de clientes	Excelente	+ Tasa de deserción (23% en 2017) en línea con el benchmark, con tendencia positiva. Monitoreo sistemático de razones de deserción de clientes.
	Calidad de los otros servicios financieros	Moderado	- VFE prevé la implementación de cuentas de ahorro a la vista para sep-18. Espacio de mejora en la oferta de servicios no-financieros.
	Calidad de los servicios no-financieros	Adecuado	+ Adecuada calidad de los servicios no-financieros, aunque su oferta es todavía moderada.

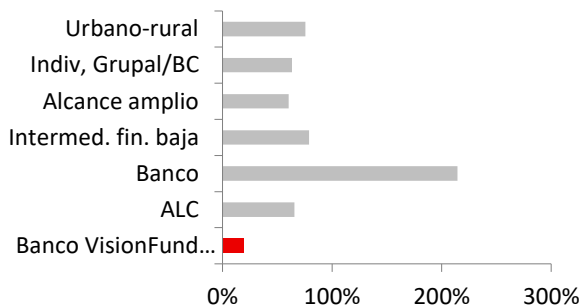
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

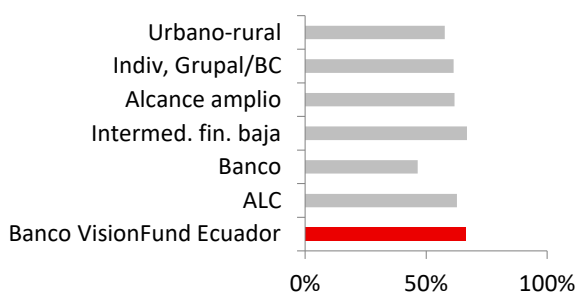
Prestatarios activos



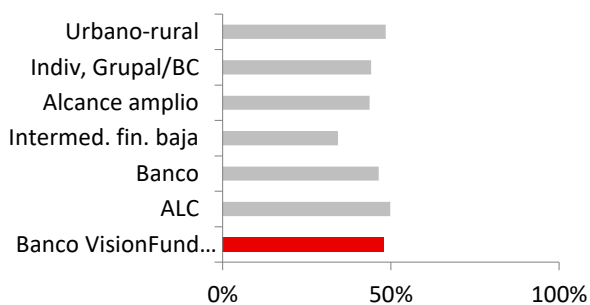
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



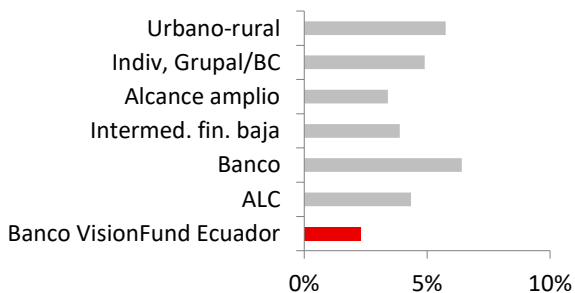
Cientas mujeres



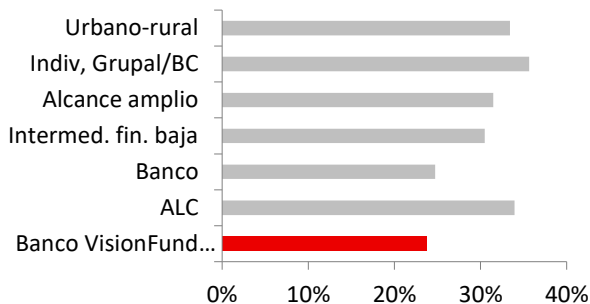
Personal femenino



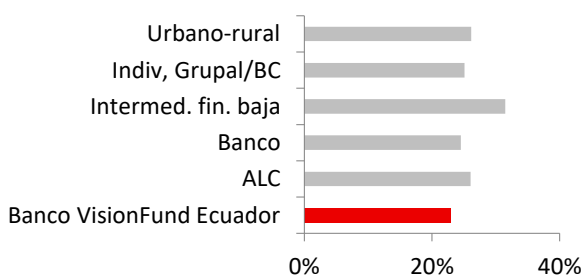
CeR30



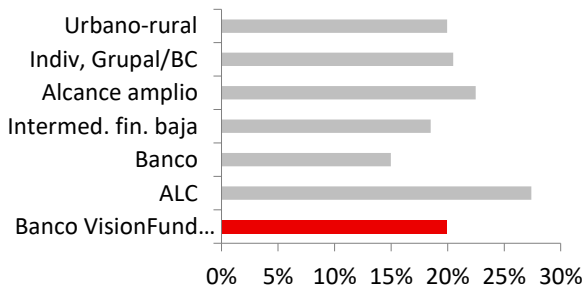
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



Tasa de rotación del personal



Base de datos MicroFinanza Rating, hasta 2017.

Intermediación financiera baja: ahorros <20% tot activos.

ALC: América Latina y Caribe

Contexto

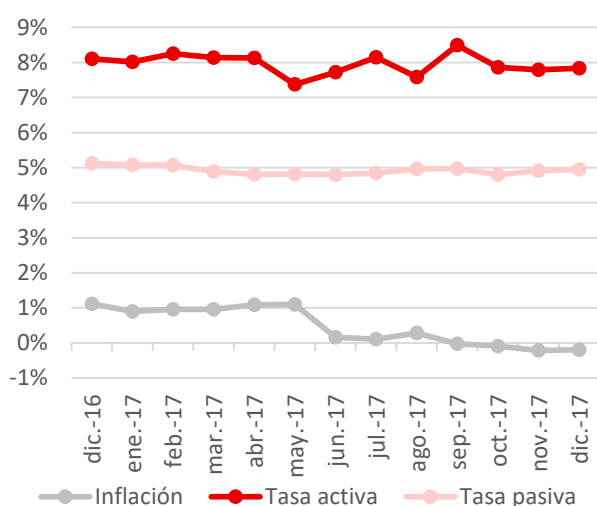
Riesgo Soberano ¹	dic.-14	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Fitch Ratings	B (Estable)	B (Estable)	B (Negativo)	B (Negativo)
Moody's	B3 (Estable)	B3 (Estable)	B3 (Estable)	B3 (Estable)
Standard & Poor's	B+ (Estable)	B (Estable)	B (Estable)	B- (Estable)

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

Indicadores Macroeconómicos	dic.-14	dic.-15	dic.-16	dic.-17
PIB per cápita (moneda local)	6.397	6.150	6.019	6.019
Tipo de cambio moneda local/dólar	1	1	1	1
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	5.760	6.090	6.030	6.030
Crecimiento del PIB (% anual)	3,79%	0,10%	-1,58%	1,50%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-0,52%	-2,12%	1,46%	1,46%

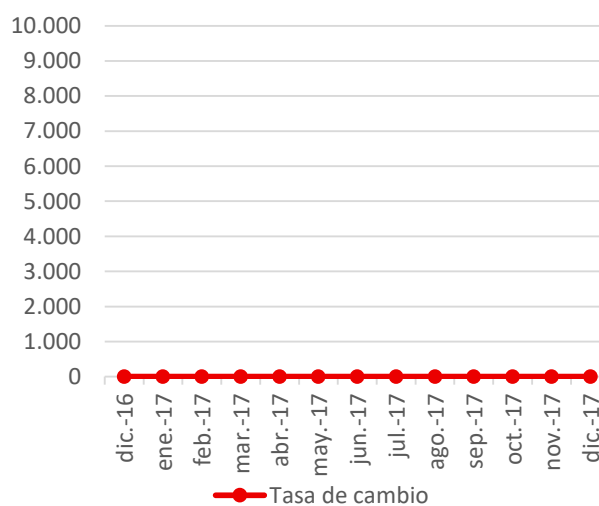
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: INEC; BCE

Tasa de cambio, USD



Fuente: na

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	16.777.000	IMF	2017
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,739	PNUD	2015
- Nivel	Alto	PNUD	2015
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	21,5%	INEC	2017
Tasa de pobreza a \$3,10 por día	9,4%	World Bank	2016
Tasa de pobreza a \$1,90 por día	3,6%	World Bank	2016
Entorno para la inclusión financiera ²	0,50	Economic Intelligence Unit	2016
- Ranking del país	25/55	Economic Intelligence Unit	2016
Población sin cuenta bancaria	48,8%	Global Findex	2017
Población sin un préstamo activo durante los últimos 12 meses	88,2%	Global Findex	2017
Puntaje MIMOSA ³	2/6	MIMOSA	2014

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. Sistema de Gestión del Desempeño Social

1.1 Misión, gobernabilidad y estrategia

Misión social: Excelente
Gobernabilidad social: Excelente
Estrategia social: Excelente

MISIÓN

"Fomentamos el desarrollo microempresarial y el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros clientes y sus familias en los sectores vulnerables, mediante la prestación de productos y servicios financieros y no financieros, eficientes y oportunos, con un equipo de trabajo altamente comprometido, en base a nuestros valores cristianos".

Misión social

- + VisionFund Ecuador (VFE) cuenta con una misión completa que incluye los objetivos sociales relacionados al cliente meta y al cambio esperado. VFE cuenta con definiciones formalizadas y específicas por cada uno de los términos clave de la misión plasmadas en el Plan Estratégico institucional.

Objetivos Sociales

Palabras clave en la misión

Alcanzar el cliente meta

Microempresarios y sus familias en los sectores vulnerables.

Satisfacer sus necesidades

Mediante la prestación de servicios financieros y no financieros, eficientes y oportunos, con un equipo de trabajo altamente comprometido.

Crear cambios

Fomentamos el desarrollo microempresarial y el mejoramiento de las condiciones de vida.

- + La misión refleja en su totalidad las intenciones de VFE, compartidas por el Directorio como el cuerpo gerencial. Según la definición de términos clave, VFE ha definido "Microempresarios y sus familia en los sectores vulnerables" como grupo de personas que se encuentran en riesgo de deteriorar su situación actual por factores externos y que desarrollan una actividad económica o productiva; haciendo énfasis en la prioridad de género femenino y ubicación geográfica para zonas de influencia de Programas de Desarrollo de Área (PDAs). El objetivo de satisfacer necesidades del cliente consiste en una amplia oferta de productos crediticios, además de servicios no-financieros como programas de educación financiera. Finalmente, el objetivo de cambio se ha formalizado como el mejoramiento de condiciones de vida, especialmente de los niños. Adicionalmente, la visión de VFE señala: "Nuestra visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud, nuestra oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible". Para ello: "Seremos el banco especializado en microfinanzas, líder en Ecuador y referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias".
- + Desde la constitución a Sociedad Financiera y transformación a Banco (ago-16), VFE ha mantenido su composición accionaria. VFE de forma anual, como parte de su reunión estratégica con miembros del Directorio, cuerpo gerencial y jefes de oficina, revisan la misión, visión y objetivos estratégicos.

Gobernabilidad buenas practicas

- + El Directorio de VFE participa en la determinación y elaboración de los objetivos a largo plazo (PE), proporcionando directrices efectivas al equipo gerencial en la definición de lineamientos estratégicos, y mostrando además un alto nivel de compromiso sobre los objetivos sociales clave. Por otra parte, por ser una filial parte de la red de VFI, la institución se alinea a las directrices estratégicas globales.

- + El Directorio asegura un fuerte nivel de supervisión y control sobre las actividades gerenciales, específicamente respecto al cumplimiento del PE, control de avance de POAs (a través de revisión trimestral por consultor externo) y metas anuales; adicionalmente existen amplios canales para entregar retroalimentación al cuerpo gerencial por parte de los miembros del Directorio. La participación de miembros del Directorio tanto en comités regidos por el ente de control como comités gerenciales, fomenta un importante flujo de información en la supervisión de las operaciones institucionales.
- + La institución cuenta con un código de ética (actualizado y aprobado por miembros del Directorio a mar-17). El código cubre los aspectos clave del comportamiento ético de los miembros del Directorio, así como estipula lineamientos de potenciales conflictos de interés al nivel del gobierno corporativo. La implementación del código es adecuada. No hay evidencia de riesgos de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial, debido a la composición de la estructura accionaria. Los procesos de gobernabilidad de VFE se basan en el manual de Buen Gobierno de Microfinanzas de VFI y el Código de Buen Gobierno de VFE, donde se detalla: composición de la JD, proceso para la toma de decisiones, procesos del sistema de gobierno, evaluación del sistema de gobierno, entre otros.

Gobernabilidad social

- + El Directorio posee especialización en desempeño social. Frente a la anterior Evaluación de Desempeño (dic-16), se constituye en VFE en segundo trimestre 2017 un Comité de Desempeño Social, el cual se reúne de forma ordinaria trimestralmente con participación de un miembro del Directorio. El Comité se encarga principalmente del monitoreo de los objetivos sociales, así como evaluar la mitigación de riesgo de desvío de misión.
- + Tanto en el Comité de Desempeño Social como en el Directorio se revisa amplia información en relación a los objetivos sociales de la institución: alcance hacia el cliente meta (% de clientes mujeres, % de niños alcanzados, % de empleos generados), la satisfacción de las necesidades de los clientes (en los informes presentados por el área de atención al cliente - informes de quejas y reclamos), el cambio deseado en la vida de los clientes (informes "seguimiento en el tiempo" del PPI presentados por el área de desempeño social), el trato responsable del personal (tomando en cuenta los informes sobre clima laboral - Our Voice) y las prácticas de protección al cliente (VFE obtuvo la Certificación de Protección al Cliente de la Smart Campaign en dic-16).
- + El potencial riesgo de desvío de misión debido a los cambios en las leyes y regulaciones en los próximos dos años es limitado. El riesgo de haber reducido las tasas de interés de microcrédito para bancos en ene-18, podría generar un impacto negativo en la capacidad de la institución de alcanzar al cliente meta; por otro lado, a través de la Ley Reformativa para la Equidad Tributaria en el Ecuador (dic-2017) y sus implicaciones (dejar sin efecto exoneraciones del pago del Impuesto de Salida de Divisas) en el encarecimiento del costo de fondeo, existiría la posibilidad de limitar a VFE a alcanzar también a su cliente meta. El posible riesgo de desvío de misión es discutido y analizado adecuadamente por el Comité de Desempeño Social.

Estrategia social

- + El Plan Estratégico 2017 - 2021, aprobado por el Directorio incluye objetivos sociales y metas claras en relación a la población meta ("personas vulnerables, que se encuentran en riesgo de deteriorar su situación actual por factores externos o del entorno, y que desarrollan una actividad económica o productiva; con prioridad para mujeres y de zonas de influencia de los Programas de Desarrollo de Área - PDAs - atendidos por Word Vision"), de impacto en la calidad de vida de los clientes, **sin embargo no existen objetivos sociales sobre la calidad de los servicios**. El PE señala dentro de su "perspectiva de cliente" los siguientes objetivos estratégicos: Generar impacto sobre la calidad de vida de los niños, medido por: el incremento en el mediano plazo en 23,28% promedio anual el número de niños impactados, al 2021 incrementar a 2,33 el índice de niños impactados por préstamo (1,22 a dic-17 y 1,28 a dic-16), aumentar al 100% el porcentaje de clientes atendidos bajo el umbral de la pobreza del país - PPI Poverty Probability Index (96,6% a dic-17 y 87,6%; finalmente, mejorar a 1,57 el promedio ponderado del bienestar de la niñez por préstamo (Child Well Being - CWB) (1,64 a dic-17 y 1,47 en dic-16). Cabe señalar que existe un calendario por cada una de las metas, así como sus indicadores de gestión por el período del PE. Adicionalmente, el PE incluye actividades específicas según cada objetivo estratégico. Los objetivos sociales están reforzados por definiciones claras de la población metas según características económicas (distribución de hogares según ingresos), geográficas, laborales, actividades productivas y ocupacionales.
- + La estrategia de productos está bien alineada con la misión. Los productos financieros, servicios, medios y canales de distribución han sido desarrollados para adecuarse en general al cliente meta, satisfaciendo las necesidades de los clientes (para mayor información, véase sección 2.2). La relación entre la estrategia de producto y el cambio positivo en la vida de los clientes (teoría de cambio) es menos explícita. Si bien el equipo gerencial expresa de manera adecuada como los productos y servicios pueden ayudar a alcanzar el cliente meta, así como algunos de los aspectos del cambio deseado en la vida de los clientes, VFE no dispone de una teoría de cambio formalizada en la estrategia.
- + El Directorio, Comité de Desempeño Social y el equipo gerencial analizan regularmente los riesgos relacionados al desempeño social (como desvío de misión, riesgo reputacional, daño a los clientes, incentivos que pueden implicar un comportamiento inadecuado de los empleados - sistema de incentivo variable, falta de transparencia, desigualdad de género, y discriminación), utilizando tanto informes internos (informes de la gerencia, informes de administración de riesgos, atención al usuario y de desempeño social) como evaluaciones externas (como el rating social desarrollado anualmente) y toma de acciones apropiadas para evitarlos. VFE cumple con los 7 principios de Protección al Cliente, por lo cual en dic-16 obtuvo la certificación avalada por la Smart Campaign. Hay evidencia de decisiones a nivel gerencial y de JD que fueron tomadas para mitigar los riesgos relacionados al desempeño social, plasmadas en las actas del Comité de Desempeño Social.

1.2 Equilibrio social y financiero

Crecimiento responsable: Bueno
Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Excelente
Precios responsables: Excelente
Alineación de la remuneración de la Gerencia con el doble enfoque: Excelente

Crecimiento responsable

- + De forma exhaustiva (semanalmente/mensualmente), el equipo gerencial monitorea las tasas de crecimiento con una amplia desagregación de la información: de forma integral y por sucursal. Adicionalmente, a través de un control presupuestario y seguimiento de metas se identifica las variaciones frente a las metas estimadas de crecimiento.
- + Si bien VFE realiza evaluación de saturación de mercado (demanda y penetración de la competencia) por sucursal (plasmado en el PE y estudios de mercado para apertura de nuevas oficinas), **las evaluaciones no se actualizan de forma periódica**.

- + La viabilidad del crecimiento de la cartera en los últimos 3 años se muestra aceptable en general (10,8% en promedio entre 2015-2017), alcanzando un importante repunte en el último período de análisis después de haber presentado decrecimiento de cartera en 2016. El crecimiento de cartera es identificado por una mayor participación de la cartera de crédito individual, incremento del préstamo otorgado promedio y apertura de una nueva agencia en Quevedo. Tanto su sólida capacidad instalada como sistemas internos adecuados, contribuyen al crecimiento viable y a evitar el sobreendeudamiento.

Desempeño financiero	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Crecimiento en prestatarios activos	-6,0%	-11,9%	3,3%
Crecimiento en cartera activa	4,6%	-8,0%	35,8%
Crecimiento en número de empleados	17,8%	3,9%	16,2%
Crecimiento en número de sucursales	0,0%	60,0%	6,3%
Cartera en riesgo (>30)	2,5%	4,8%	2,3%
Tasa de cartera castigada	0,7%	0,9%	0,8%
Cartera reestructurada	nd	nd	nd
Retorno sobre patrimonio (ROE)	2,6%	7,2%	11,4%
Retorno sobre activo (ROA)	0,5%	1,9%	3,3%
Autosuf. Operativa (OSS)	105,7%	112,1%	118,3%
Cartera sobre activo total	92,7%	93,0%	90,6%
Capital sobre activo total	20,1%	31,4%	25,0%
Razón deuda-capital	4,0	2,2	3,0
Productividad personal (prestatarios)	266	225	200
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	514	512	442
Tasa de gastos operativos	13,9%	13,6%	15,1%
Tasa de gastos financieros	6,7%	5,8%	5,2%
Tasa de gastos de provisión	2,1%	2,8%	0,3%
Rendimiento de cartera	23,5%	23,2%	23,7%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	77,3%	93,3%	131,1%
Remuneración Gerencia/personal campo	nd	5,3	6,8

Fuente: Calificación de Riesgo a dic-17

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

- + El Directorio ha definido mediante el proceso de planificación las metas deseadas de rentabilidad en el corto y mediano plazo, además de realizar un seguimiento y control anual. El nivel de ROA promedio de los últimos 3 años (1,9%) está en el rango normal, indicando una rentabilidad responsable para con los clientes.
- + Si bien la institución cambia de figura legal en el año 2016 de Sociedad Financiera a Banco Privado, la estructura de propiedad se ha mantenido, además de no prever cambios en la misma en el corto o mediano plazo.
- + La estructura financiera es transparente, la razón deuda-capital reportada incluye todas las fuentes de fondeo. Los estados financieros son anualmente auditados por una empresa externa reconocida, y se encuentran disponibles bajo requerimiento de partes interesadas.
- + La institución cuenta con buenas políticas de riesgo para proteger las obligaciones hacia los clientes. Por ser parte del sistema financiero regulado del Ecuador, VFE realiza un aporte obligatorio mensual a la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE), el mismo que proporciona una cobertura en caso de liquidación forzosa de la institución. El seguro cuenta con una cobertura hasta USD 32 mil. Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (Art. 167.e), en caso de liquidación de una institución financiera "los accionistas, cobrarán sus acreencias exclusivamente al final de la liquidación, [...], después que se hubieren satisfecho todas las obligaciones (público y financieras)".

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

Alineación de la remuneración de la Gerencia con el doble enfoque

- + La compensación de la alta gerencia es transparente, siendo accesible a los evaluadores bajo solicitud, y coherente con la misión social de la institución. La compensación de la alta gerencia se establece por el directorio, además de tomar en cuenta el desempeño del gerente general. La brecha (6,8) entre las remuneraciones de los tres primeros puestos de gerencia y los tres últimos cargos del personal está por debajo de los grupos de pares. La Junta Directiva compara la compensación de la alta gerencia con las entidades similares con doble enfoque. La compensación de la alta gerencia está estructurada en base a indicadores de desempeño financiero y social.
- + La evaluación formal del Gerente General incluye el cumplimiento de indicadores específicos de desempeño social alineados con los objetivos sociales definidos por la institución (por ejemplo: generar un impacto verificable en la calidad de vida de los niños, crecimiento en número de niños, número de niños impactados por préstamo, nivel de pobreza de clientes, CWB).

1.3 Medición del desempeño social

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

Cliente meta

- + VFE muestra una muy buena capacidad para monitorear las características de los clientes relevantes para verificar el cumplimiento efectivo de su misión y alineación con el alcance hacia el cliente meta. Buena variedad de información es almacenada electrónicamente en el SIG, que incluye: ubicación (urbana o rural), edad, educación, género del cliente, número de niños, número de niños empleados en el trabajo, número total de personas que viven en el hogar, destino del crédito, actividad financiada, metodología de crédito, número de empleos creados y sostenidos distribuido por género, así como tipo de vivienda, grado de educación, pertenencia a PDAs, así como preguntas específicas que involucra la metodología del PPI.
- + VFE ha logrado implementar un muy buen sistema de medición de pobreza, representando una buena alineación con el objetivo social de alcance hacia la pobreza. El método utilizado desde el 2010 para medir el nivel de pobreza de sus clientes es el Poverty Probability Index. La metodología del PPI ha sido adaptada al mismo proceso de crédito (en el levantamiento de información a través de la solicitud de crédito e in-situ específicamente), utilizado para toda operación crediticia (nueva o recurrente). Cabe mencionar además que la institución realiza informes de seguimiento en el tiempo utilizando una muestra adecuada de clientes, además de reportar directamente al Comité de Desempeño social los resultados de forma trimestral.
- + Los datos de pobreza almacenados en el SIG cuentan con un adecuado desglose: por sucursal, por provincia, cantón, asesor, producto, zona geográfica (rural/urbana), género y sector de actividad. La calidad de la información es buena, demostrando una alta fiabilidad de los datos desglosados, además de ser monitoreada por la unidad de Auditoría Interna, a través de sus visitas regulares a cada una de las sucursales de la institución.

- + El uso del PPI para monitorear el perfil de pobreza de los clientes cumple totalmente con las buenas prácticas de implementación internacional del PPI. Desde el Comité de Desempeño Social (con participación de un miembro del Directorio) se incentiva la aplicación del PPI comprendiendo la necesidad del monitoreo del nivel de pobreza de los clientes, debido a la estrecha relación con la misión social y los objetivos estratégicos sociales de VFE. La aplicación del PPI es gestionada y controlada a través del área de Atención al Cliente; los encargados de levantar la información en campo son los asesores de crédito por medio de las solicitudes de crédito. Por otro lado, el personal operativo que ingresa los datos al sistema han sido capacitados sobre el uso del PPI, de una forma adecuada. Los datos de PPI se recopilan para toda operación crediticia. La encuesta de PPI y las tablas de consulta utilizadas mantienen la misma estructura y estandarización al PPI original, así como el uso de la herramienta para monitorear el perfil de pobreza de los clientes cumple totalmente con las buenas prácticas de implementación de PPI. Por otro lado, los datos de PPI recogidos se almacenan centralmente de una forma electrónica que permita el análisis, así mismo el cálculo del porcentaje de clientes por debajo de las líneas de pobreza es correcto. Una muestra aleatoria y representativa se revisa por Auditoría Interna para verificar la exactitud de los datos de PPI. Los datos sobre la pobreza son comparados utilizando las tasas actualizadas de pobreza nacionales, y reportados al Comité de Desempeño Social, al Directorio y la alta dirección. Los niveles de pobreza a nivel nacional se alinean con los objetivos de la organización.

Calidad del servicio

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

Cambio

- + El sistema para monitorear el cambio en la vida de los clientes es bueno tomando en cuenta el tamaño de la organización. Si bien el análisis de seguimiento en el tiempo 2014-2016 toma en cuenta clientes que tomaron por primera vez un crédito en el 2016 y que al 2016 se encuentran aún con una operación de crédito vigente (sin considerar si sigue siendo la mismo o no operación inicial), **existen espacios de mejora en la definición de metas en términos de mejora de puntaje bajo la metodología PPI.** El método y el tamaño de la muestra garantizan una representatividad razonable de la población.
- + El monitoreo del cambio se integra en las operaciones, es decir en el mismo proceso de crédito en el levantamiento de datos y visita in-situ se realiza las encuestas para el PPI. Según política interna, VFE prevé un monitoreo comparativo al menos cada 2 años (el primer análisis se realizó para los períodos 2013-2015, seguido de 2013-2015 y finalmente 2014-2016); para el caso de 2017, no se ha podido realizar el ejercicio comparativo debido a que la encuesta para este año ha sido actualizado, y el análisis comparativo no estaría adecuadamente aplicado. El amplio conjunto de variables de impacto investigadas es relevante para el tipo de cambio en la vida de los clientes establecido como metas de la organización.
- + El uso de PPI realizado por la organización cumple ampliamente con los aspectos clave de los estándares de implementación PPI. El uso de PPI para monitorear el cambio en las vidas de los clientes se alinea a las buenas prácticas: la muestra de la población es representativa (en el último informe de seguimiento en el tiempo 2014-2016 se tomó un total de 6.545 clientes - representando el 12% del total de clientes a dic-16).

Reporte y fiabilidad de la información social

- + En general, la calidad y la fiabilidad de la información recopilada actualmente sobre el perfil de los clientes, sus satisfacción y el cambio en sus vidas es adecuada. Todos los aspectos del proceso de gestión de la información, incluyendo las responsabilidades del personal, los métodos de recolección, almacenamiento, análisis, control de calidad y presentación de informes son claros y están documentados en las políticas. Las prácticas de la institución cumplen en general con las políticas de gestión de datos sociales. La recopilación de datos y la captura de datos están cubiertos durante la capacitación inicial del personal, así como en los cursos de actualización de políticas. La auditoría interna y los supervisores controlan la calidad de los datos sociales levantados en campo y capturados en el SIG.

- + El departamento de Atención al Cliente consolida y analiza la información recopilada y monitorea sobre el perfil de los clientes (pobreza y objetivos estratégicos sociales) y sobre su satisfacción (niveles de deserción y sus principales razones de salida). A través del comité de Desempeño Social, con reuniones trimestrales, se reportan a la alta gerencia y Directorio; la información es analizada y existe evidencia de la realización de un monitoreo cercano y reformulación de objetivos en base a resultados y tendencias nacionales.
- + La institución reporta datos del desempeño social en una manera transparente, debido a que realiza evaluaciones de desempeño social de forma anual; adicionalmente, VFE realizó una evaluación social (SPI-4). Por otro lado, VFE reporta información social a la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. A nivel interno, el banco plasma el seguimiento de la información social en las actas trimestrales del Comité de Desempeño Social, así como a VisionFund International, institución que monitorea de forma comparativa a sus afiliadas miembros de la red.

1.4 Alineación de RRHH con la misión

Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Bueno
 Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Adecuado

Alineación de la capacitación del personal con la misión

- + La diseminación de la misión entre el personal es buena, siendo el proceso de capacitación factor contribuyente para la efectiva diseminación. La inducción (fortalecida por la presentación institucional por el mismo Gerente General) y la capacitación periódica del personal incluye una explicación sobre la misión, visión, valores institucionales, objetivos sociales y los principios de la protección al cliente. Considerando la red de sucursales de VFE y el tamaño y niveles de rotación del personal, la frecuencia y cobertura de la capacitación para el desempeño social es apropiada.

Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión

- + VFE previo a la contratación de personal, evalúa si el candidato cuenta con vocación social y atención a sectores vulnerables. La alineación de la evaluación del personal a la misión es adecuada. La estructura de la evaluación cubre formalmente la coherencia del colaborador con la responsabilidad social que practica VFE, además de factores de desempeño social como la calidad del servicio al cliente; sin embargo, **los empleados no son formalmente evaluados en términos su habilidad de reclutar clientes alineados a su objetivo social de cliente meta (clientes sin acceso previo al sistema financiero formal, microempresarios y familias de sectores vulnerables, mujeres), generar cambios positivos en los clientes servidos, calidad de los servicios no-financieros, y la recolección y calidad de los datos sociales.**
- + **Los incentivos del personal no incluyen un criterio explícito relacionado a los objetivos sociales de la institución para asegurar la orientación del personal hacia el cumplimiento de la misión** (por ejem: la retención o satisfacción del cliente, % de clientes que pertenecen a la población meta prioritaria, generación de cambio positivo creado al cliente). Por otro lado, los incentivos y las metas de productividad no contribuyen a un riesgo de desvío de la misión (los parámetros de cálculo se encuentran adecuadamente equilibrados entre crecimiento en cartera, crecimiento en clientes y calidad de cartera).

2. Protección al cliente y responsabilidad social

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal

Clima laboral: Bueno
Compensación del personal: Excelente
Desarrollo profesional: Bueno

Equidad de género entre el personal

+ A nivel general, el equilibrio de género del personal es bueno. Si bien el equilibrio de género en gerencia es mejorable, la representación femenina en el directorio ha sido fortalecida.

Rotación del personal

- + Si bien la tasa de rotación del personal es un poco mayor del benchmark regional (27% en América latina según MFR), alcanza niveles aceptables en 2017 con 20%.
- + La tendencia es positiva; sin embargo, la rotación del personal está concentrada entre el equipo gerencial (cálculo de niveles de rotación de forma individual) y en menor medida entre asesores de crédito. En el caso de análisis de forma consolidada, la rotación se encuentra concentrada entre el área de Negocios.
- + Algunas de las razones para la salida del personal son: nuevas oportunidades laborales, razones personales y terminación de contrato por incumplimiento de políticas internas.
- + La unidad de talento humano calcula la tasa de rotación del personal y monitorea su nivel periódicamente. Se realiza encuestas de salida a todos los empleados que dejan la institución, además de realizar un análisis de las razones de salida del personal.

Personal	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Personal total	232	241	280
Personal femenino	48,7%	48,5%	47,9%
Personal femenino en la Gerencia	57,1%	50,0%	36,4%
Miembros femeninos de la JD	33,3%	30,0%	40,0%
Tasa de rotación del personal	39,2%	35,9%	20,0%
Masculino	47%	43%	17%
Femenino	30%	29%	23%
Gerencia	24,0%	26,7%	31,6%
Oficiales de crédito	57,0%	52,2%	23,2%
Otro personal	17,9%	20,7%	16,4%

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo

- + Las políticas de recursos humanos (Manual de Recursos Humanos, Código de Ética y Conducta, Política de Integridad y Reporte de Riesgos y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo) son exhaustivas y cubren temas en relación a: condiciones de trabajo, salarios, beneficios, seguridad en el trabajo, protección contra el acoso, resolución de quejas, procedimientos disciplinarios y otras sanciones. Las políticas de recursos humanos son accesibles para el personal por medio del intranet.
- + La política de recursos humanos actual cumple con regulación local contando con un Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de Trabajo. La institución no usa trabajo forzado o infantil y cumple con las leyes aplicadas sobre la contratación de personas con discapacidad (4% de acuerdo a la ley). Por otro lado, VFE monitorea los riesgos laborales, realizando evaluaciones de riesgos psicosociales y ergonómicos. VFE ha pasado por un proceso de pre-certificación en función a su cumplimiento con la norma internacional WORLDCOB-CSR:2011.3, relacionada a responsabilidad social empresarial.

- + VFE cuenta con una política de anti-discriminación dentro de su Reglamento Interno de Trabajo que cubre creencias políticas y religiosas. Adicionalmente, respeta la disposición constitucional del Ecuador en cuanto a "propiciar un ambiente libre de discriminaciones". El riesgo de discriminación hacia el personal o favoritismo por género, religión, familia u otros factores es limitado.
- + Las condiciones de seguridad para el personal que trabaja en el campo son adecuadas; cabe señalar que en casos especiales se recuperan cuotas vencidas en campo, lo cual expone a un cierto grado de riesgo de manejo de efectivo (fraude y asaltos); VFE mitiga parcialmente este riesgo por medio del seguro de manejo de efectivo en campo y la entrega de recibos de campo numerados. Auditoría Interna realiza un control minucioso de la administración de los recibos de pago secuenciales.

Monitoreo del clima laboral

- + La institución realiza encuesta de clima laboral, capturando la retroalimentación del personal sobre aspectos como el salario, la participación, y liderazgo de parte de sus supervisores. Las encuestas de clima laboral son completadas anónimamente. Los resultados son compartidos con la gerencia y los empleados y presentan buena desagregación de información por agencias, género y cargos laborales. Es importante mencionar que el último estudio de clima laboral Our Voice realizado en 2017 obtuvo una calificación global de 84% de satisfacción, mayor a 2016 (78,8%). Se evidenció como principales categorías por fortalecer/implementar: "Liderazgo organizacional" y "Cuidado del personal".
En base a los resultados de los estudios de clima laboral se desarrollan planes de acción, los mismo que permiten evidenciar medidas correctivas (escala salarial a través de estudio salarial realizado por Deloitte, beneficios/reconocimientos no monetarios por antigüedad, cumpleaños; satisfacción laboral).

- + VFE cuenta una Política de Integridad y Reporte de Riesgos que brinda al personal (incluyendo a los directivos y proveedores) la posibilidad de presentar denuncias en forma anónima o confidencial de conductas inaceptables, aunque parecería no existir un uso efectivo por parte del personal.

Condiciones contractuales y beneficios

- + Todos los empleados tiene un contrato formal de empleo. VFE cuenta con escalas salariales y estudios de valoración de cargos como herramientas para definir la remuneración del personal. Los salarios están alineados con el sector de microfinanza nacional; para el 2017 la compensación del personal se definió a través de un estudio salarial (Deloitte, ago-17), donde se tomó la mediana del mercado, así como una evaluación de desempeño. En VFE se respeta las regulaciones sobre el sueldo mínimo (USD 386 a 2018).

Evaluación, capacitación y desarrollo

- + El sistema de capacitación al personal que mantiene VFE se considera como bueno. El personal recibe capacitaciones efectivas que son apropiadas para sus funciones y plasmada en un plan de capacitación anual, que prevé capacitaciones por lo menos anualmente para todo el personal de la institución. El acceso a capacitaciones externas es razonable. La inducción al personal nuevo cubre además de las habilidades esenciales del puesto (con salidas a campo y trabajo sombra en el caso de asesores de crédito), la formación general sobre la institución. Es importante mencionar que el Plan de capacitación 2018 (USD 75 mil) prevé un incremento frente al 2017, con 9.770 horas de capacitación; es decir 34,9 horas por colaborador. Adicionalmente, cabe mencionar que a través del Programa de Formación de Jefes de Agencia, Supervisores de Crédito y Mando Medios se prevé capacitar en 8 módulos sobre: habilidades cognitivas, riesgos, entre otros.

- + VFE realiza una evaluación de desempeño formal a todo el personal de manera semestral, basada en factores cuantitativos y cualitativos (proactividad, honestidad, búsqueda de soluciones inmediatas, comunicación entre otros). En la actualidad se está implementado (hasta final de 2018) una herramienta de evolución de desempeño por competencias y objetivos vía web con un alcance de 360 grados, misma que es utilizada como base para planes de acción y ascensos. Por otro lado, existen espacios para fortalecer planes de carrera y back-ups para todo el personal. Oportunidades de trabajo son ofrecidas con criterios transparentes.

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Adecuado
 Prevención del sobre endeudamiento: Adecuado
 Transparencia: Bueno
 Precios responsables: Excelente
 Trato justo y respetuoso: Excelente
 Privacidad de los datos de los clientes: Excelente
 Mecanismos para resolver quejas: Excelente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados

- + VFE recopila información para monitorear el uso de los productos y servicios por parte de los diferentes segmentos de clientes, incluyendo a la población objetivo. Los jefes de agencia cuentan con información oportuna sobre cómo los productos, servicios y modelos de distribución permiten a los clientes invertir en oportunidades de negocio, reducir riesgos y cubrir necesidades y/o emergencias del hogar; sin embargo, **ningún análisis formal se ha realizado hasta el momento sobre el tema**. A través de encuestas de satisfacción al cliente, VFE levanta retroalimentación periódica; sin embargo **existen espacios de mejora en cuanto a la desagregación de información por categorías, en función de fortalecer el análisis segmentando tipo de clientes**.

- + VFE utiliza la retroalimentación recibida de los clientes mediante los buzones de quejas y sugerencias, encuestas de satisfacción y la interacción de los clientes con los asesores de crédito; las mismas que son compartidas con la Gerencia en las reuniones mensuales del equipo gerencial. Según información levantada por la Unidad de Atención al Cliente, el nivel de satisfacción en el 2017 de 91,5% entre respuestas "excelente" y "bueno". VFE dispone de reportes trimestrales presentados por el área de Atención al Cliente a la Gerencia por medio del comité de Desempeño Social, estos reportes son utilizados de manera activa por parte de la institución, evidenciando medidas correctivas al respecto. Por otro lado, **no existe un sistema específico para recopilar retroalimentación de los clientes sobre la calidad y relevancia de los servicios no financieros para los diferentes segmentos de la población objetivo**.

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-alto; la zona de intervención del banco se caracteriza por tener un extenso número de competidores junto a crecientes niveles de sobreendeudamiento. El nivel de penetración de servicios de microfinanza y de préstamos múltiples en las áreas de operación es alto; el índice de crecimiento de los competidores presenta similar tendencia a períodos previos. En general, a nivel nacional se dispone de adecuada, completa y actualizada información por parte del buró de crédito.
- + VFE estipula en el Manual de Crédito (actualizado en jun-17) los límites de Tolerancia de Endeudamiento para los sujetos de Crédito:
 - Nivel de endeudamiento: los clientes no deben superar un 200% de endeudamiento de acuerdo a la siguiente fórmula = $\text{total pasivo} + \text{monto solicitado} / \text{patrimonio} * 100$.
 - Capacidad de pago (para Crédito individual, Grupo Solidario y Banca Comunal) en relación a la Cuota del préstamo / Ingreso neto no superará el 65%, siendo un límite prudencial. Adicionalmente, como política interna, VFE acepta clientes con un número máximo de instituciones financieras con las cuales sus clientes pueden trabajar al mismo tiempo.

- + El análisis del flujo de caja individual es bueno: una estimación sensata de la capacidad de pago del cliente es calculado a través de un análisis detallado de los ingresos del cliente, gastos de la empresa y hogar y también las deudas con otras fuentes. Las deudas de los demás miembros de familia se consideran dentro de los límites de la información disponible.
- + La evaluación de la capacidad de pago de los miembros del grupo se perciben como buena. Hay un conocimiento adecuado sobre la obligación de garantizar los préstamos de los demás miembros del grupo en caso de pagos atrasados (en cada ciclo los futuros prestatarios reciben la charla informativa). La composición del grupo es determinada por los mismos miembros, asegurando un buen conocimiento de la solvencia moral de los miembros, actividades del negocio y ubicación del hogar. El oficial de crédito realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago para cada uno de los miembros del grupo. Para crédito bajo metodología grupal, VFE cuenta con un sistema escalonado de montos (a partir de USD 200 para BC y GS), el mismo que va a depender del comportamiento de pago del cliente. Para el caso de operaciones de créditos BC y GS que superen los USD 20 mil (incluye todos los miembros), adicional al análisis de capacidad de pago y aprobación por su respectivo nivel, es necesario contar con un análisis en mayor detalle por la Unidad de Riesgos.
- + La política de capacidad de pago es adecuadamente diseminada entre el personal. Por otro lado, la socialización de las políticas y procedimientos hacia el personal en las agencias es adecuado, lo que facilita la estandarización a nivel general. El proceso de inducción de los nuevos asesores incluye una completa y adecuada capacitación; el proceso de inducción incluye 2 fases: inducción general (2 días en matriz), e inducción técnica (entrenamiento sombra en campo). El período de inducción en campo tiene una duración aproximada de tres meses donde se capacita al nuevo empleado sobre las políticas de crédito. Adicionalmente, existen capacitaciones periódicas para el personal involucrado en el proceso de crédito.
- + Como política institucional se define que para toda operación de crédito (nueva o renovación) se realice la consulta al buró de crédito; se revisa la información crediticia del cliente, de su cónyuge y de los garantes (de ser el caso). La política de revisión se aplica tanto para créditos individuales como GS y BC. VFE reporta la información de sus clientes al ente de control de manera mensual de acuerdo con la normativa vigente. Por otro lado, Auditoría Interna revisa el cumplimiento de la política en visitas a las agencias (control de expedientes de crédito que debe contar con el reporte del buró de crédito de cada integrante del grupo en el caso de GS y BC). Adicionalmente, el buró de crédito presenta información completa y actualizada, cubriendo a los proveedores financieros formales clave relevantes al mercado meta de la organización; la información es actualizada con frecuencia mensual.
- + La calidad de la cartera es buena. A dic-17, se registra una cartera improductiva de 2,5%, por debajo del promedio de los bancos con cartera destinada a la microempresa (5,4%) y de cooperativas del segmento 1 (4,1%); la tendencia de calidad de cartera es positiva, reflejándose principalmente a una mejora en las políticas y control de créditos, fortalecimiento en procesos de recuperación y cobranza, así como una reestructuración en la política de incentivos para personal de campo. El sobre-endeudamiento del cliente es uno de los factores que contribuyen a los pagos atrasados, sin embargo, las medidas correctivas usadas para mejorar la calidad de la cartera son apropiadas.
- + Las metas de productividad y estructura salarial son adecuadas. Como mencionado, el reestructurado sistema de incentivo variable de VFE presenta un equilibrio entre crecimiento de cartera, crecimiento de clientes y calidad de cartera. El sistema prevé la bonificación por cumplimiento de meta en colocación de cartera, sin embargo existen candados (crecimiento en número de clientes y calidad de cartera) que limitan y contribuyen el riesgo de sobre-endeudamiento. La meta de calidad de cartera para créditos de GS y BC es de 2% para cartera en riesgo, en cambio para créditos individuales la meta es de 0,5% para mora mayor a 1 día. Los objetivos son comparados con las condiciones actuales del mercado y el plan de remuneración variable es revisado trimestralmente.

Transparencia

- + VFE entrega una copia del contrato de adhesión a todos los clientes de crédito individual y en caso de créditos bajo metodología grupal se entrega una copia del contrato sólo al presidente del grupo (la tabla de amortización, se entrega de manera individual), después de la explicación oral de las condiciones del contrato que se imparte a todo el grupo. El contrato de adhesión incluye información sobre: monto concedido, tasa de interés efectiva y nominal, plazo y número de cuotas a pagar, seguro de desgravamen (con exclusiones), abonos y pagos anticipados (sin penalidad para el cliente), costos de cobranza (de acuerdo a lo permitido por la ley), acciones jurídicas (casos en los que se pueden iniciar acciones jurídicas), garantía, criterios de calificación de riesgo, destino del crédito, aceptación de haber comprendido la información proporcionada, autorización para compartir con terceros la información incluido el buró de crédito), privacidad (indicando que sólo bajo autorización del cliente se puede compartir información) y derecho a presentar comentarios. En el caso de clientes de GS y BC que no reciben una copia del contrato se les entrega una copia de la Liquidación de préstamo/Tabla de amortización que tiene un resumen con la información relevante del contrato (monto concedido, tasa de interés efectiva y nominal, plazo y número de cuotas a pagar, privacidad, mecanismos y derechos de presentar quejas, costos por cobranza, acciones jurídicas, entre otros); de esta forma la institución se asegura que el universo de prestatarios cuentan con documentación que detalla toda la información relevante del crédito. Por otra lado, los clientes también reciben un certificado del seguro de desgravamen que detalla las coberturas del seguro, condiciones de uso, exclusiones y proceso en caso de ser necesario el uso del seguro.
- + La documentación sobre los Depósitos a Plazo Fijo (DPF) que reciben los clientes incluye información clave sobre la tasa de interés, comisiones, plazos y penalizaciones en caso de pre-cancelación del DPF. VFE se encuentra trabajando en la implementación del producto de ahorro a la vista, proyecto que se espera salga en producción en sep-18.
- + El índice de transparencia institucional, obtenido a través del producto Grupo Solidario y Microcrédito individual (representando entre ambos productos el 84,3% de la cartera) 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). Las diferencias presentadas se refieren a la comisión cobrada en cada una de las operaciones de SOLCA (rubro que se cobra de forma general para toda operación crediticia en el sistema financiero ecuatoriano) y el seguro de desgravamen obligatorio; ambos rubros son cobrados en su totalidad en el momento del desembolso del crédito.

- Precios responsables** + El precio de todos los productos de crédito de la cartera están alineados con el grupo de pares del mercado. La regulación establece un límite máximo y mínimo a la tasas de interés para cada uno de los tipos de créditos fijados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JRMF); las tasas para microcrédito han sufrido modificaciones (reducción de 2 puntos porcentuales) en el mes de ene-18, después de haber permanecido estables en los últimos 5 años.

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	Préstamos activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD ²	Saldo de préstamo / INB pc ²
Microcrédito Individual	28,4%	89,9%	11%	17%	1.886	31,3%
Microcrédito Grupal	28,5%	89,6%	85%	67%	921	15,3%
Banco VisionFund Ecuador	28,5%	89,6%	96%	84%	1.170	19,4%

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

Trato justo y respetuoso

- + La política de cobranza describe los pasos seguir en caso de mora, detallando responsables de la cobranza según los días de mora del crédito, así como las respectivas acciones a tomar. VFE cuenta con un Código de Ética y Conducta y con un Reglamento Interno de Trabajo donde se especifica como parte de los deberes de los empleados la obligación de mantener estricta disciplina, respeto, probidad y alta moral en el trabajo. El Código de Ética detalla las prácticas adecuadas e inadecuadas de cobranza (como lenguaje ofensivo, uso de fuerza física, horas inapropiadas, humillación pública, etc.).
- + El Manual de Crédito de VFE detalla procedimientos específicos para reestructuración o refinanciamiento de créditos. La política formaliza los casos específicos en los que los clientes pueden acceder a la reprogramación o reestructuración; aunque a dic-17, la institución no ha reestructurado créditos. VFE aplica la normativa vigente para el castigo de los créditos, registrando en 2017 una tasa de cartera castigada del 0,8%.
- + Las prácticas de cobranza en el campo son supervisadas bajo distintas etapas: el comportamiento del personal en la cobranza es verificado durante las visitas frecuentes a los clientes con mora que son conducidas por los jefes y supervisores de cada una de la agencias; por otro lado, Auditoría Interna realizan visitas a los clientes (mínimo 32 clientes por agencia), donde se utiliza un formulario de verificación física, el mismo que incluye preguntas sobre el comportamiento de los asesores.

Privacidad de los datos de los clientes

- + El contrato de adhesión incluye una cláusula de privacidad que indica que "la información de los clientes no se puede compartir sin solicitar autorización previa a los clientes". Se requiere una autorización escrita por parte de los clientes para compartir sus datos financieros y personales con el buró de crédito y las empresa de seguros.

Mecanismos para resolver quejas

- + VFE cuenta con diversos mecanismos y procedimientos para el manejo y atención de quejas. El Banco cuenta con diversos canales para presentar quejas de fácil acceso: in-situ en oficinas, mediante el buzón, teléfono, o correo electrónico. El procedimiento registra las instancias, responsables, los controles y los procedimientos adoptados para la atención de la queja. Cabe mencionar además que de acuerdo a la Ley, las instituciones financieras tienen un plazo máximo de 15 días para la resolución de las quejas y reclamos, además un representante del ente de control (SB) se encuentra físicamente en la matriz de la institución, quien asesora a los clientes en cómo presentar quejas y reclamos.
- + Los clientes de VFE son bien informados durante el proceso de desembolso sobre su derecho a presentar una queja, reclamo y/o sugerencia; el contrato de adhesión contiene información sobre los canales de recepción de quejas (en el caso de clientes de BC y BS reciben junto a su Liquidación de préstamo, información pertinente sobre cómo presentar un reclamo); existe además material de comunicación visible y buzones de quejas y sugerencias en cada una de las agencias. Adicionalmente, en la página web institucional, existe un formulario virtual específico para quejas y reclamos.

2.3 Índice verde y responsabilidad social comunidad

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

Índice verde

- + La estrategia ambiental es adecuada. VFE cuenta con una Política Institucional de Sensibilización y Cuidado del Medio Ambiente; sin embargo el objetivo de protección ambiental no se encuentra entre los valores institucionales formalizados. La Unidad de Atención al Cliente es el área encargada para la gestión de cuestiones ambientales. Las prácticas ambientales de la institución no se encuentran reportadas ni al Comité de Desempeño Social como al Directorio.

- + El manejo de la huella ecológica interna de la organización es bueno. El riesgo ambiental interno se reduce gracias a actividades específicas para promover las buenas prácticas en consumo de papel, agua y energía. Es importante mencionar que en abr-16 VFE realizó un Diagnóstico (con el apoyo de la RFD) a fin de obtener el Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental "Punto Verde", siguiendo el procedimiento requerido por el Ministerio del Ambiente. Actualmente, VFE se encuentra ingresando información a la plataforma web del Ministerio respecto a su impacto ambiental.
- + El riesgo ambiental tiene un peso moderado en la decisión de aprobación del préstamo; según el Manual de Crédito las actividades con un alto riesgo ambiental no son financiadas, por lo cual se cuenta con un listado específico de actividades restringidas, por ejemplo: formas ilegales de pesca. Los contratos de préstamo no incluyen cláusulas que requieren que los clientes mejoren/mitiguen las prácticas ambientales.
- La institución no ofrece productos específicos de crédito, de ahorro o de seguros verdes.
- En los últimos 5 años no se han brindado servicios no financieros verdes a los clientes, como actividades de sensibilización sobre los riesgos ambientales, de capacitación en prácticas amigables con el medio ambiente o negocios respetuosos con el medio ambiente.
- + VFE cuenta con políticas de responsabilidad hacia la comunidad. Las actividades perjudiciales para la comunidad, como el terrorismo, el lavado de dinero y el trabajo infantil forman parte de una "lista de actividades excluyentes" que no son financiadas. La verificación del cumplimiento de la lista de exclusión la realizan jefes de oficina, supervisores y auditoría interna durante las visitas de clientes.
- + La estrategia conjunta de VFE con Visión Mundial Ecuador (WVE), permite un enfoque hacia el desarrollo comunitario continuo, sin embargo no es realizado directamente por el Banco. WVE trabaja con los niños, niñas, sus familias y comunidades apoyando el fortalecimiento del sistema de protección integral, apoyando la transformación social, promoviendo la participación activa de la niñez, adolescencia y juventud; en la actualidad WVE trabaja con 700 comunidades alrededor de todo el Ecuador. La institución a través de su programa CWB, mide el impacto de su producto con el objetivo de asegurar el bienestar sustentable de los niños, especialmente de los más vulnerables.

**Responsabilidad
Social hacia la
comunidad**

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Moderado

Alineación de la profundidad del alcance geográfico con la misión: Excelente

Regiones de operación	Pobreza	Banco VisionFund Ecuador	
		Prestatarios activos	Cartera activa
TUNGURAGUA	57,0%	4,5%	5,6%
PICHINCHA	33,5%	8,0%	10,2%
BOLIVAR	76,3%	4,9%	4,1%
CHIMBORAZO	66,5%	12,1%	11,3%
IMBABURA	54,2%	17,4%	20,1%
COTOPAXI	75,1%	13,4%	16,3%
MANABI	76,8%	9,4%	6,0%
LOS RIOS	79,5%	1,5%	1,1%
CARCHI	57,2%	17,8%	17,4%
ESMERALDAS	78,3%	11,0%	7,8%
Total, Banco VisionFund Ecuador		100%	100%
Operaciones urbanas		51,0%	52,1%
Operaciones rurales		49,0%	47,9%
Total, Ecuador	21,5%	Ecuador, población	
Urbano	17,9%	69%	
Rural	39,3%	31%	

Fuente: INEC Reporte Pobreza Dic-17 (Pobreza por ingreso) / Censo de Población y Vivienda 2010 (Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas)

- VFE tiene una moderada cobertura geográfica (cubre el 41,7% de las provincias en el país) con presencia en 10 de las 24 provincias del Ecuador.
- + El alcance a las áreas más pobres del promedio nacional es bueno: la porción de operaciones en áreas con un índice alto de pobreza se encuentra en línea con el promedio nacional.
- + La cobertura de áreas rurales, con una concentración de población financieramente excluida, es muy grande. VFE cuenta con una porción de clientes rurales mayor al promedio nacional; a dic-17 el 49,0% de los clientes y 47,9% de la cartera está ubicada en zonas rurales.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Adecuado

Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Bueno

Banco VisionFund Ecuador	ene.-15	ene.-16	ene.-17
	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Prestatarios activos	61.627	54.321	56.121
Ahorristas activos	na	43	133
Cartera bruta, USD	40.464.846	37.225.639	50.562.112
Ahorro total, USD	na	1.437.367	4.342.696
Sucursales	10	16	17
Crecimiento en cartera activa	5%	-8%	36%
Crecimiento en prestatarios activos	-6%	-12%	3%

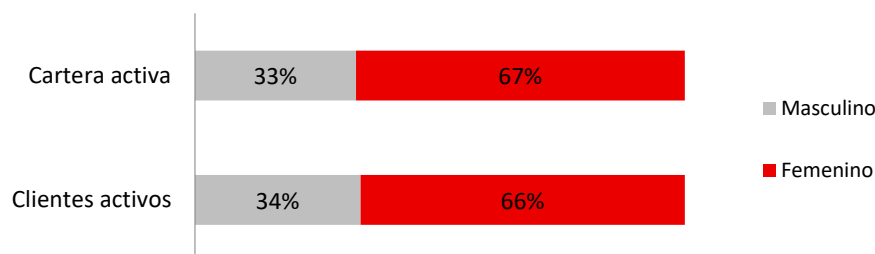
- + La amplitud de alcance respecto al número de prestatarios comparado con el promedio regional es adecuado (de acuerdo al benchmark de MFR-2017, LAC presenta un promedio de 55.721 prestatarios activos).

- + El número de prestatarios es alto comparado con los competidores de la IF en el país, de acuerdo con el benchmark de MFR, las IMFs evaluadas en Ecuador presentan un promedio de 41.619 clientes a dic-17.
- El decrecimiento promedio de prestatarios en los últimos 3 años ascendió a -5,0%, afectado por la actual coyuntura y desaceleración económica nacional (según el FMI Ecuador presentó a 2016 un decrecimiento de 2,3%, en cambio para el 2017 un crecimiento de 2,5%).
- + El crecimiento de los prestatarios en los últimos 3 años muestra una tendencia negativa en 2015 (-6,0%) y 2016 (-12,0%), comportamiento que se revierte en el 2017 donde los prestatarios crecen en 3,0%.

Vulnerabilidad social y perfil de hogares

- + De acuerdo a los datos disponibles el alcance a hogares con un nivel de educación bajo es bueno. A dic-17, la porción de clientes de VFE que terminaron la primaria (61,7%), es menor al promedio nacional (94,61% INEC - 2010). El 3,8% de cliente no cuenta con una instrucción primaria completa.
- + El alcance de VFE hacia hogares con características demográficas vulnerables es bueno. La porción de clientes que hacen parte de la categoría vulnerable de jóvenes y ancianos vulnerables (<24 y >60 de edad) es significativo (30,7%).
- + El alcance hacia las mujeres es bueno. La porción que VFE cuenta de clientes mujeres (66% prestatarias a dic-17) es limitadamente mayor del promedio regional (63%); a pesar de que VFE no cuenta con un enfoque específico de género.

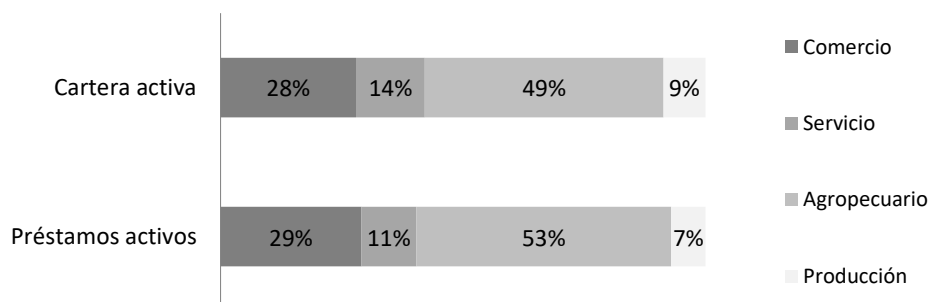
dic.-17 Género



Actividades financiadas

- + La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena: el total de préstamos financian actividades generadoras de ingresos; por otro lado, el porcentaje de clientes que usan los préstamos para agricultura (49% a dic-17 de la cartera activa) y microempresas es alta.

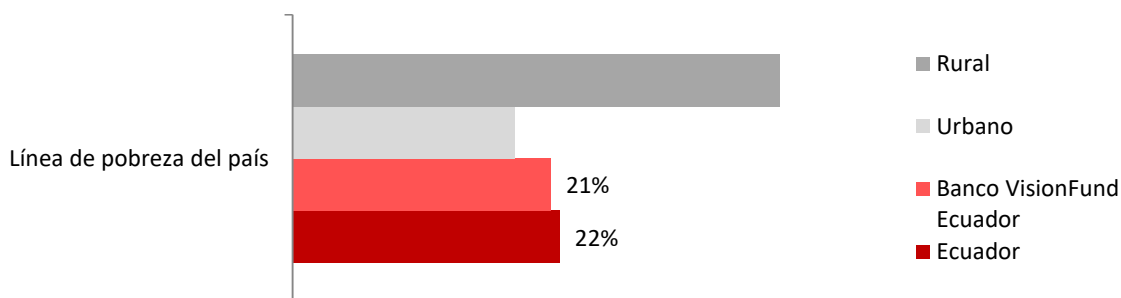
dic.-17 Actividades financiadas



+ Si bien no se dispone de datos exactos, se aprecia de acuerdo a las actividades financiadas, que el porcentaje de clientes financiados que son trabajadores autónomos o emprendedores informales es alto. VFE no financia emprendimientos, su política de crédito requiere que el negocio tenga experiencia de al menos un año para GS y BC y de al menos 6 meses para CI.

Pobreza económica + El alcance a la pobreza es bueno; el índice de pobreza de los clientes de VFE (20,8% de clientes bajo la línea de pobreza de acuerdo al último reporte a dic-17) es ligeramente menor al promedio nacional (21,5% a dic-17), representando un índice de cobertura de la pobreza del país del 96,6% a dic-17 (87,6% a dic-16); evidenciando una mejora y buena alineación con la misión.

Incidencia de pobreza	Banco	Masculino	Femenino	Urbano	Rural	Ecuador
Línea de pobreza del país	20,8%	nd	nd	18%	39%	21,5%
Línea de pobreza extrema del país	nd	nd	nd	3%	18%	8%
Pobreza NBI	nd	nd	nd	21%	56%	31,8



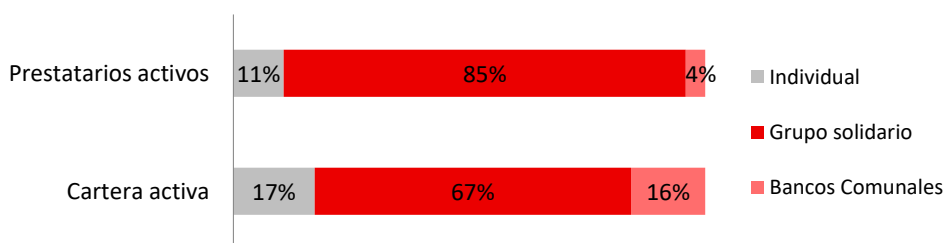
Fuente: encuesta interna PPI (dic-17); INEC (dic-17). Para mayor antecedente, referirse al anexo 4.

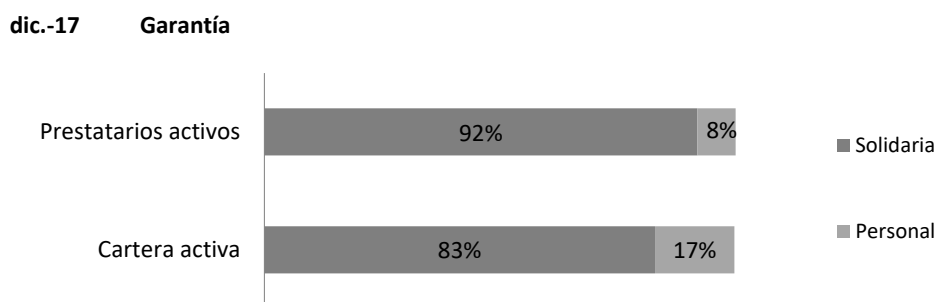
Vivienda y activos + El alcance hacia hogares sin posesión de tierras o casas es bueno, mayor del promedio nacional. A dic-17 el 38,6% de los clientes de VFE cuenta con una vivienda propia, comparado al 63,9% del promedio nacional (INEC - 2010).

+ El alcance hacia hogares con acceso restringido a los servicios básicos es adecuado, de acuerdo al último informe de seguimiento en el tiempo (2016) el 26,1% de clientes "no cuentan con servicio higiénico, letrina, pozo séptico e inodoro fuera de la vivienda".

+ El porcentaje de cartera cubierta por garantías solidarias (83% a dic-17), frente a garantías quirografarias y garantías hipotecarias (reales), sugiere que la mayoría de los clientes no sean necesariamente propietarios de activos de valor elevado.

dic.-17 Metodología de crédito





Acceso a los servicios financieros + Si bien no se disponen de datos sobre el alcance hacia personas financieramente excluidas (clientes con ningún acceso previo a servicios financieros formales), las estimaciones (clientes de zonas rurales) sugieren un alcance adecuado hacia la población financieramente excluida.

+ Gracias a la información brindada por el buró de crédito VFE puede definir la porción de clientes con acceso previo a préstamos en bancos u otras instituciones financieras reguladas; VFE posee un buen porcentaje de clientes únicos (33% de clientes a abr-18), lo que sugiere un alcance bueno a la población excluida a servicios financieros.

- VFE no dispone de datos sobre el acceso de sus clientes a servicios de ahorro.

Tamaño del préstamo y del ahorro

+ Si bien el saldo promedio de préstamo por prestatario sobre INB per cápita llega al 19,4% a dic-17, con un ligero incremento frente a dic-16 (16,3%), se evidencia un tipo de clientes alcanzados de nivel bajo. El tamaño del préstamo de VFE es limitado, encontrándose en línea con su misión.

Tamaño del préstamo	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Saldo promedio de préstamo, USD	1.075	985	1.170
Préstamo otorgado promedio, USD	1.674	1.545	1.758
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	3.146	2.903	3.303
Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹			32,7%

¹ Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

- El crecimiento del monto promedio de préstamo en los últimos tres periodos de análisis (32,7%) fue mayor a la inflación del país (-0,2% anualizada a dic-17), contando con similar tendencia a las instituciones similares; sin embargo se evidencia que no ha existido un cambio de dirección hacia su cliente meta. El incremento del monto promedio responde al mayor porcentaje de crédito individual sobre el total de la cartera; VFE como estrategia institucional ha potencializado la participación del crédito individual sobre la cartera total; sin embargo desde el Directorio como mitigante de desvío de misión se ha limitado su representación al 30% (a dic-17 registra una participación del 17%). La mayor participación del crédito individual responde a un crecimiento planificado por el requerimiento por parte de los clientes por préstamos de mayor monto.

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de préstamo ¹ / INB pc	Crecimiento de la cartera ²
Microcrédito Individual	1.886	31,3%	123,8%
Microcrédito Grupal	921	15,3%	35,0%
Microcrédito Banca Comunal	541	9,0%	-3,2%
Total	1.170	19,4%	35,8%

¹ Por préstamo. ² Último periodo.

- + El análisis del saldo de préstamo promedio por ciclo muestra un aumento gradual, que refleja adecuadamente el incremento de necesidades financieras de los clientes repetidos (1° ciclo USD 576; 2° ciclo USD 617; 3° ciclo USD 848 y 4° ciclo USD 1.348).
- El saldo promedio de los depósitos (en su mayoría DPFs) por cliente probablemente indica un tipo de segmento alcanzado de alto nivel y que no estaría en línea con el cliente meta de la misión; sin embargo cabe señalar que de acuerdo a la estrategia de la institución esto se encuentra justificado, ya que se busca inversionistas sociales que deseen dar su apoyo financiero a la institución.

Tamaño del ahorro	Saldo ahorro promedio, USD	Saldo ahorro promedio /INBpc	Número cuentas ahorro	Monto de ahorro
Ahorro	1.431	24%	30%	1%
Depósito a Plazo Fijo	46.080	764%	70%	99%
Total	32.652	541%	100%	100%

4. Calidad de los servicios

4.1 Variedad de los servicios

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

Variedad de los tipos de servicios:

+ La variedad de servicios ofrecidos por VFE es adecuada; VFE ofrece servicios de crédito (BC, GS Y CI) y servicios de ahorro (DPFs) y servicios no-financieros (educación financiera y capacitación), mientras que **otros servicios financieros (leasing, factoring, transferencia de dinero y servicios de pago) y otros seguros (diferente al seguro de desgravamen) no están actualmente disponibles**. La institución se encuentra en proceso de negociación con otra institución bancaria para acceder y hacer uso de su red de cajeros automáticos en el corto plazo. Se prevé para sep-18 salir en producción con la oferta de cuentas de ahorro a la vista, así como cajas en cada una de las agencias del Banco.

+ Al ser VFE un banco legalmente autorizado por la Superintendencia de Bancos, cuenta(SB) con la posibilidad de captar ahorros a través de cuentas de ahorro a la vista y certificado de depósito a plazo fijo.

+ Respecto a la oferta de seguros, como se mencionó anteriormente, el único servicio de seguros que la institución actualmente ofrece es el seguro de desgravamen (vida) obligatorio para cubrir el saldo del crédito, en caso de fallecimiento del cliente.

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

+ La necesidad de los clientes de invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar está cubierta de una manera adecuada gracias a los productos y servicios que ofrece la institución. Las características de los productos se adaptan a las necesidades de: capital de trabajo, agricultura, servicios, comercio. Por otro lado, **la oferta actual de productos no financia necesidades de emprendimiento (sólo se financia negocios que tengan al menos 1 año de funcionamiento para BC y GS y 6 meses para CI), eventos importantes como bodas y funerales, educación, salud, y la vivienda.**

- **Los productos y servicios no cubren la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes.** Si bien VFE cuenta con una política de reprogramación o reestructuración de los préstamos, ésta no ha sido aplicada incluso con clientes que están en condiciones de estrés financiero y muestran la voluntad de pagar pero no la capacidad financiera. **Tampoco se cubren shocks en el flujo de caja de los clientes con préstamos emergentes, adicionalmente no se ofertan servicios de seguros de salud.**

4.2 Adecuación de los servicios

Adecuación de los servicios de crédito: Bueno
Adecuación de otros servicios financieros: Moderado
Adecuación de los servicios no-financieros: Adecuado

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

+ Los requisitos de acceso a los productos financieros no presentan barreras de acceso para la población meta gracias al requerimiento de garantías acopladas a las características de los clientes, monto del préstamo (montos iniciales pequeños y escalonados según el ciclo), periodicidad de pago compatible con el flujo de caja del cliente, y canales de entrega (hasta sep-18 todas las agencias del Banco se prevé contar con cajas, además de tener actualmente alianzas estratégicas con bancos aliados para pagos de cuotas de crédito). En el corto plazo se prevé contar como parte de los canales de entrega la oferta de tarjetas de débito y cajeros automáticos.

- + VFE presenta una buena red de distribución de sus productos. Los canales de entrega de los servicios son convenientes para los clientes gracias a una adecuada cobertura de la red de oficinas (hasta sep-18 todas las agencias del Banco se prevé contar con cajas, además de tener actualmente alianzas estratégicas con bancos aliados para pagos de cuotas de crédito), adicionalmente VFE cuenta con la posibilidad que los clientes realicen el pago de sus cuotas a través de bancos aliados. Por otro lado, **no existen estudios de satisfacción de clientes que señalen el grado de satisfacción respecto a los canales de entrega.**
- + El proceso de desembolso de los préstamos es razonablemente rápido y sencillo para los clientes; con un margen de tiempo entre 2 a 4 días (para clientes nuevos y renovaciones). Los documentos requeridos para los préstamos son fáciles de recolectar y el proceso para completar el formulario de solicitud es acompañado por los oficiales de crédito. El estudio de satisfacción a dic-17 muestra un 62,1% de satisfacción de los clientes que respondieron como excelente al factor "rapidez y atención" y 62,2% para el factor "atención al trámite".
- + Los tipos de garantías requeridas (garantía solidaria y garantía personal) no presentan barreras de entrada para la población meta del Banco, así como su valorización es apropiada al riesgo de crédito de los préstamos desembolsados.

Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención

- + Los diferentes plazos de préstamo disponibles se adaptan de correcta manera a las necesidades financieras de los segmentos de la población meta.
- + La frecuencia de pago es adecuada para las necesidades del flujo de caja de la microempresa y del hogar de la población objetivo. Si bien VFE solamente ofrece pagos mensuales, generalmente apropiados para todos los clientes; es **mejorable la adecuación de la frecuencia de pagos principalmente para créditos agrícolas según el ciclo productivo de los productos financiados.**
- + La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son bien satisfechas por el rango variado de opciones de monto del préstamo disponible entre los diferentes ciclos de préstamo. VFE como estrategia institucional ha fortalecido la colocación del producto de crédito individual (fijando un límite máximo de 30% sobre cartera total), debido al requerimiento por parte de clientes de créditos de mayor monto.
- + El servicio al cliente es bueno, lo que se evidencia en los reportes de Atención al Cliente; la satisfacción del cliente es alta en lo que respecta a las relaciones con el personal, aportando a la fidelización a la clientela. El estudio de satisfacción a dic-17 determinó que el 91,9% de los clientes han calificado entre excelente y bueno el factor "trato que recibió" por parte de los colaboradores de VFE.

Tasa de deserción de clientes

- + La tasa de deserción es monitoreada trimestralmente mediante un cálculo confiable por medio de la Unidad de Atención al Cliente. El análisis ha sido fortalecido en el tiempo, permitiendo en la actualidad contar con diversas desagregaciones de la tasa de deserción como: tendencia y la concentración por sucursales.
- + La tasa de deserción de clientes de VFE en 2017 mediante el cálculo de MFR alcanza el 23,0%, en línea con el benchmark de MFR (Ecuador 22,1%, LAC 26,0%, América del Sur 24,7%). Los niveles de deserción presentan una tendencia positiva frente a los períodos de estudio.
- + Las razones de la deserción de clientes son investigadas formalmente y monitoreados sistemáticamente con una muestra representativa de los clientes. El análisis de deserción se lleva a cabo por cada una de las sucursales. La concentración y tendencias de las razones son también específicamente revisados. El análisis se lleva a cabo trimestralmente.

- + La posibilidad de que los clientes meta se vayan a otras instituciones financieras con productos y servicios más diversificados o apropiados no son una de las razones principales de la deserción de clientes. Según el informe de deserción de clientes a dic-17, las principales razones de salida son: al momento no necesitan crédito (28,8%); deterioro de historial crediticio (19,7%); y tiene crédito en otras instituciones (14,8%).

Deserción de clientes	ene.-15	ene.-16	ene.-17
	dic.-15	dic.-16	dic.-17
Tasa de deserción de clientes	32%	30%	23,0%
Tasa de salida clientes (VFE)			23%
Préstamos en primer ciclo			37%
Préstamos en segundo ciclo			26%
Préstamos en tercer ciclo			22%
Préstamos en > tercer ciclo			46%

Adecuación de los servicios financieros además del crédito

- + Los productos de ahorro responden en parte a las necesidades de la población objetivo para constituir ahorros y gestionar flujos de caja. VFE se encuentra en proceso de fortalecimiento respecto a la oferta de productos pasivos; actualmente cuenta oferta de Depósitos a Plazo Fijo, por lo que la institución se encuentra en el proceso de adecuación de agencias y fortalecimiento del sistema para ofertar cuentas de ahorro a la vista a partir de sep-18. Adicionalmente, el Banco se encuentra en planificación y definición de canales de entrega convenientes (Banca móvil y cajeros automáticos).
- VFE prevé en el corto plazo como estrategia de diversificación de ingresos, la oferta de pago de servicios básicos (privados y públicos)u a través de sus ventanillas.

Variedad y adecuación de los servicios no financieros

- + La calidad y relevancia de los servicios no-financieros para la población meta son adecuados. Los servicios son bien diseñados para reducir la vulnerabilidad de los clientes, fortalecer capacidades financieras y técnicas, así como mejorar las condiciones del hogar de los clientes.
- La oferta de los servicios no-financieros es moderada. Actualmente, se ha desarrollado un programa de educación financiera propio, donde se han identificado diversos módulos según temáticas recomendadas por el órgano de control. El alcance del programa de educación financiera en el 2017 alcanzó a 1473 clientes, 267 colaboradores y 301 personas en general (público).
- + La alineación de la estrategia a la misión se encuentra significativamente reforzada por la implementación de otros proyectos que generan un beneficio social relevante para los clientes. Así como se mencionó anteriormente, a través de la relación estrategia entre VFE y WVE, permite reforzar la alineación de la institución con el desarrollo social, aliviación de la pobreza y fortalecimiento de las capacidades de miembros de familia.

Anexo 1 – Estándares Universales y Certificación de Protección al Cliente

Rating Social

- ✓ 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 MicroFinanza Rating (autorizada).



Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por el Rating Social

Implementación

Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por el Rating Social	Implementación
1 Definir y Monitorear Metas Sociales	Buena
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	Buena
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	Buena
3a La IMF entiende las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes	●●
3b Los productos y canales están diseñados para beneficiar a los clientes	●●●
4 Tratar a los Clientes Responsablemente	Buena
4a La IMF evita el sobre-endeudamiento de los clientes	●●
4b La IMF transmite información clara, suficiente y oportuna a los clientes	●●
4c. La IMF trata a sus clientes de manera justa y respetuosa	●●●
4d La institución respeta la privacidad de los datos de clientes	●●●
4e La IMF tiene mecanismos oportunos y receptivos para solucionar quejas	●●●
5 Tratar a los Empleados Responsablemente	Buena
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	Buena
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 del Rating Social sobre la Certificación de Protección al Cliente

Estado

1 Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados	Certificada
2 Prevención del sobre endeudamiento	Certificada
3 Transparencia	Certificada
4 Precios responsables	Certificada
5 Trato justo y respetuoso	Certificada
6 Privacidad de los datos de los clientes	Certificada
7 Mecanismos para resolver quejas	Certificada

Anexo 2 – Indicadores sociales

PROTECCIÓN DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	dic.-17
Personal femenino	47,9%
Personal femenino en la Gerencia	36,4%
Tasa de rotación del personal ¹	20,0%
Rendimiento de la cartera	23,7%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	28,5%
Índice de transparencia promedio	89,6%
Tasa de gastos operativos	15,1%
CeR30	2,3%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	11,4%
Retorno sobre activo (ROA)	3,3%
ALCANCE	
Clientes activos	56.241
Prestatarios activos	56.121
Ahorristas activos	133
Crecimiento en prestatarios activos	3,3%
Crecimiento en cartera activa	35,8%
Metodología individual, cartera activa	17,2%
Metodología individual, préstamos	10,7%
Metodología grupo solidario, cartera activa	67,1%
Metodología grupo solidario, préstamos	85,2%
Metodología Bancos Comunales, cartera activa	15,7%
Metodología Bancos Comunales, préstamos	4,1%
Cobertura urbana, cartera activa	52,1%
Cobertura urbana, préstamos	66,2%
Cobertura rural, cartera activa	47,9%
Cobertura rural, préstamos	63,6%
Agropecuario, cartera activa	49,2%
Agropecuario, préstamos	52,6%
Cientas mujeres, cartera activa	67,1%
Cientas mujeres	66,2%
Saldo promedio de préstamo, USD	1.170
Saldo promedio de préstamo / INB pc	19,4%
Préstamo otorgado promedio, USD ²	1.758
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	3.303
Saldo del ahorro promedio, USD	32.652
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	23,0%
Clientes al tercer ciclo de préstamo	21,8%
Préstamos en > tercer ciclo	45,6%

Fuentes: SIG.

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

Anexo 3 – Productos financieros

Productos de crédito, USD /1	Microcrédito Individual	Microcrédito Grupal	Microcrédito Banca Comunal
Metodología de crédito	Individual	Grupal	Bancos comunales
Moneda	USD	USD	USD
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. de interés anual	22,5%	24,1%	24,1%
Tasa máx. de interés anual	26,9%	26,9%	24,1%
Comisiones	na	na	na
Monto mínimo	200	200	200
Monto máximo	20.000	6.000	6.000
Plazo mín. (meses)	6	6	6
Plazo máx. (meses)	36	36	36
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	Mensual	Mensual	Mensual
Garantía	Personal	Solidaria	Solidaria
Ahorro obligatorio	na	na	na

Productos de ahorro, USD /1	Ahorro	Depósito a Plazo Fijo
Moneda	USD	USD
Tasa min. de interés anual	2,0%	3,5%
Tasa máx. de interés anual	2,0%	7,8%
Comisiones	na	na
Monto mínimo aceptado, USD	1	300
Plazo (meses)	na	31 días mínimo
Frecuencia de pago del interés	Mensual	Mensual; al vencimiento
Penalidad por retiro anticipado	na	Penalización de interés a la tasa tablero, por el nuevo tiempo.

Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

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 promedio
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 intereses y comisiones de pasivos financieros / Pasivos financieros promedio
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

PROTECCIÓN DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD

Tasa de rotación del personal	Personal que dejó en el periodo / personal total promedio
Monto crédito adicional/monto crédito	Monto crédito adicional de otras fuentes / monto crédito con la entidad
Sacrificios no aceptables para reembolsar el préstamo	Clientes que han reducido los gastos de alimentación, salud y educación por reembolsar el préstamo / clientes totales
Conciencia financiera de los clientes: Tasa de interés	Clientes que conocen el nivel de la tasa de interés aplicada a sus créditos dentro de un margen de error del 15% / clientes totales
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 (Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100
Índice de transparencia promedio	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	
Tasa de dependencia	No. miembros de hogar de edad < 14 años o > 65 años / No. miembros de hogar de edad 15-64
Cientas mujeres, control sobre el préstamo:	
Control completo	Cientas mujeres que tomaron la decisión sobre el uso del préstamo solas
Control parcial	Decisión sobre el uso del préstamo tomada con otras personas
Sin control	Decisión sobre el uso del préstamo tomada por otras personas
Cientes con nuevos emprendimientos	Cientes con emprendimientos con menos de 12 meses de antigüedad
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	$(\text{clientes activos al inicio del periodo} + \text{nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo} - \text{clientes castigados en el periodo} - \text{clientes activos al final del periodo}) / (\text{clientes activos al inicio del periodo})$
n/a	No aplica
nd	Datos no disponibles

Anexo 5 – Escala de Rating Social

Nota	Definición
^s AA	Excelentes sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Alta probabilidad de lograr la misión social.
^s A	Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.
^s BB	Sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente adecuados. Alineación satisfactoria con la misión social.
^s B	Sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente moderados. Alineación parcial con la misión social.
^s C	Sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente débiles. Riesgo medio de desvío de misión.
^s D	Sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente muy débiles. Riesgo de desvío de misión.

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. MicroFinanza Rating 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.