

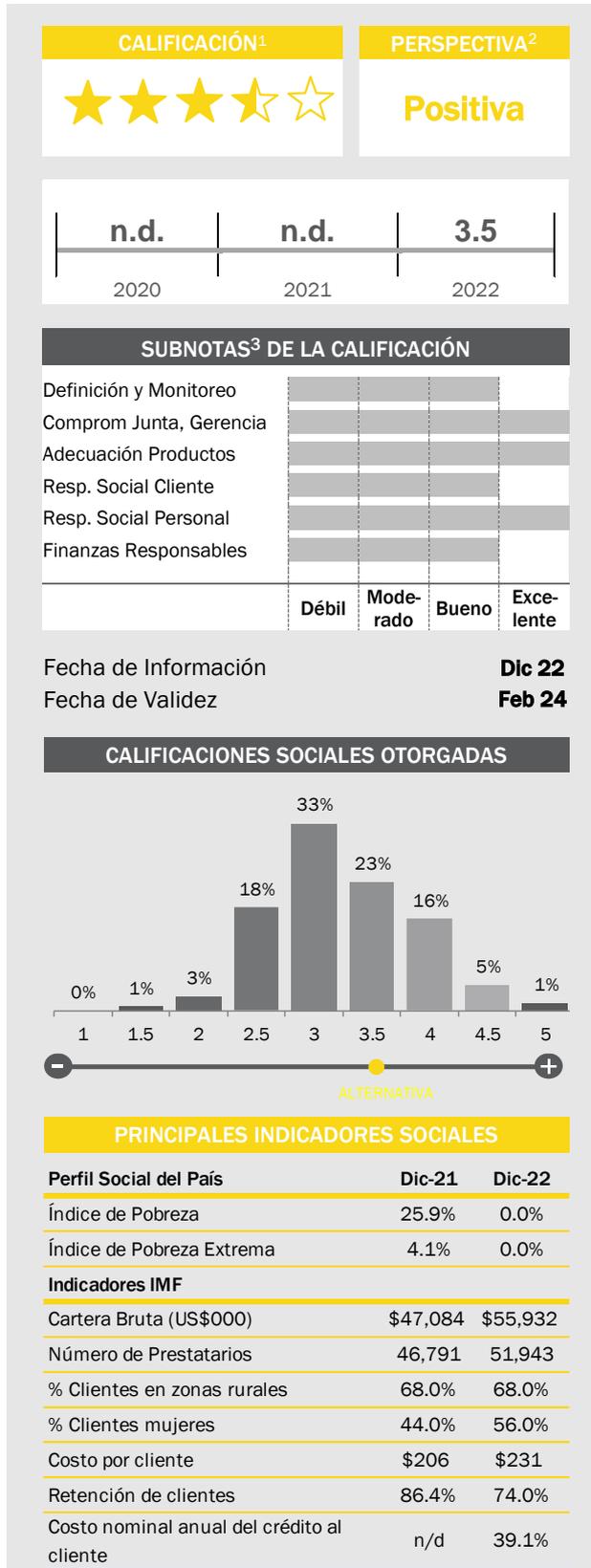
CALIFICACIÓN SOCIAL**EMPRESA DE CRÉDITO
ALTERNATIVA**

Perú / Febrero 2023

CALIFICACIÓN**PERSPECTIVA****Positiva****ANALISTA**

Eduardo Zúñiga

eduardo@microrate.com



EMPRESA DE CRÉDITO ALTERNATIVA

EDPYME Alternativa (en adelante "Alternativa") es una institución microfinanciera (IMF) con sede principal en la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque (costa norte del Perú). Inicia operaciones en 1992, convirtiéndose en una entidad regulada por la SBS⁴ en el 2001, luego de su transformación a Edpyme⁵.

Con fuerte enfoque a las zonas periurbanas y rurales, orienta sus créditos hacia clientes de bajos ingresos. Atiende a 51,943 clientes, 95% de ellos ubicados en zonas rurales, con un crédito promedio de \$1,077.

FUNDAMENTOS DE CALIFICACIÓN

Empresa de Crédito Alternativa ha fortalecido su perfil social desde la última calificación efectuada por MicroRate. Esta entidad sobresale por su enfoque en segmentos de bajos recursos en su zona de cobertura, de los que una porción significativa se ubica en zonas rurales. Liderada por un Directorio con sólido conocimiento del sector y comprometido con la misión, realiza su labor a través de una oferta de productos y servicios financieros variada y flexible.

Existe una notable preocupación por el bienestar de sus colaboradores, lo que explica en parte los favorablemente bajos índices de rotación. El desarrollo de nuevos productos incluye el levantamiento de información sobre las necesidades del cliente. Hay un buen cumplimiento de los estándares de protección al cliente, especialmente de riesgo de sobreendeudamiento.

La entidad aún puede desarrollar sus métricas de desempeño social para cada uno de los objetivos estratégicos de naturaleza social, así como documentar de modo más sistemático las diversas iniciativas de servicio a la comunidad que ya viene desempeñando.

² Ver Anexo I.
³ Ver Anexo II.

⁴ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
⁵ Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa. Recientemente, la denominación ha sido cambiada a Empresa de Crédito

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

MISIÓN INSTITUCIONAL

Misión:

Impulsar la inclusión financiera con rapidez, agilidad y asesoría a la comunidad.

Visión:

Ser reconocida por su experiencia en el servicio y generar impacto social. económico y ambiental.

La misión es clara en lo que busca (impulso a la inclusión financiera) y concreta en los medios para lograrlo (con rapidez, agilidad y asesoría a la comunidad).

Por estas razones, esta versión representa un progreso respecto a la presentada a MicroRate en la calificación social anterior (2018). Es positivo que la visión presente características similares. Corresponde a herramientas como el plan estratégico y el plan operativo el detalle de cómo se pondrá en práctica el enunciado de la misión.

MATRIZ DE DESEMPEÑO SOCIAL

Área	Nivel	Fundamentos
Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> » Planeamiento estratégico contiene elementos consistentes con el enunciado de su misión. » Está pendiente de que se especifique indicadores y metas periódicas para cada objetivo social de naturaleza estratégica. » Sobresaliente profundidad en sus operaciones, apuntando a la base de menores recursos del microcrédito en su área de cobertura.
Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> » Miembros de Junta Directiva y Alta Gerencia con notable grado de experiencia y compromiso con el sector microfinanciero. » Ausencia de indicadores y metas cuantificables para los objetivos sociales dificulta la ejecución de un monitoreo periódico de Alta Dirección. » Estructura de incentivos mensuales para los colaboradores de Alternativa no incluye variables de tipo social.
Diseño y Adecuación de Productos	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> » Oferta de productos financieros es variada y flexible, ajustándose al perfil de su nicho objetivo. » Alternativa viene aplicando una metodología para el desarrollo de productos financieros de orientación social. » También a través de la unidad de Innovación Comercial, se ofrecen talleres de gestión empresarial con una periodicidad mensual.
Responsabilidad Social hacia el Cliente (socio)	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> » Se incorpora mecanismos de protección al cliente en diversas etapas de su actividad, cumpliendo razonablemente con esos estándares. » Es positivo que se apoye en encuestas a prestatarios para el seguimiento de la percepción de sus clientes. » Espacio de mejora para que estructura organizacional refleje apego a estándares de protección al cliente.
Responsabilidad Social hacia el Personal	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> » Favorablemente baja rotación de personal en general y analistas de crédito en particular. » Buen clima laboral es uno de los elementos que los empleados valoran más de pertenecer a la entidad, aparte de las positivas perspectivas de carrera.
Finanzas Responsables	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> » Buen equilibrio entre sus objetivos financieros y sociales. » El costo del crédito nominal y efectivo de un crédito con un monto desembolsado equivalente a US\$500 se ubica por encima del promedio comparable para metodología individual. » Gastos operativos permanezcan por encima del promedio comparable, dada cobertura geográfica no urbana.

CONTEXTO SOCIAL
**Perfil Social de País
Perú**

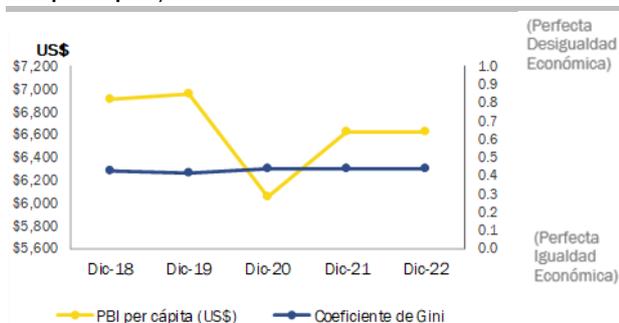
	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Dic-21	Dic-22
Inflación Anual	2.2%	1.9%	2.0%	3.2%	8.5%
Devaluación Anual	4.1%	-1.7%	9.3%	10.2%	-4.4%
Tasa de Cambio, fin del periodo/US\$	3.4	3.3	3.6	4.0	3.8
Crecimiento Anual del PBI	4.0%	2.2%	-11.0%	13.3%	1.7%*
PBI per cápita (US\$)	\$6,912	\$6,956	\$6,056	\$6,622	n.d
Población (millones)	32.2	32.8	33.3	33.7	n.d
Incidencia de Pobreza Total**	20.5%	20.2%	30.1%	25.9%	n.d
Incidencia de Pobreza Extrema***	2.8%	2.9%	5.1%	4.1%	n.d

Fuente: International Finance Statistic, Banco Mundial, Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

*Crecimiento al cierre del tercer trimestre 2022.

** Medida como porcentaje de personas con ingresos inferiores a una canasta básica.

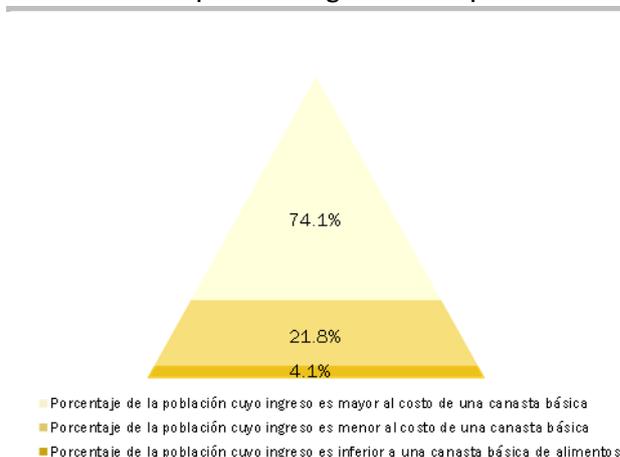
*** Medida como porcentaje de personas con ingresos inferiores a una canasta básica alimentaria.

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


*Información disponible a diciembre del año anterior.

** Última información disponible a Dic-19.

Fuente: Banco Mundial

**Gráfico 2:
Distribución de la población según índice de pobreza**


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

Según el Banco Central de Reserva, el PBI del Perú habría crecido 2.9% en 2022, impulsado por sus exportaciones y el consumo privado. La inflación para diciembre 2022 fue de 8.46%, con una tendencia decreciente, determinada por una política monetaria prudente. En cuanto a la inmunización contra el Covid, para fines de año, 90.1% de la población tenía la dosis completa, aunque solamente el 22.84% posee la cuarta dosis.

La actual crisis política también ha influenciado el nivel de inversión privada y pública, dificultando la recuperación de las tasas de crecimiento alcanzadas en años anteriores.

Perú es catalogado como país de Alto Desarrollo (Ranking del Índice de Desarrollo Humano 2020), en el puesto 79 de 189 países. Pese a ello, aún enfrenta importantes retos en materia

de informalidad laboral⁶ (75%) y desigualdad (Coeficiente de Gini de 0.415). Hay también desafíos en educación, infraestructura y facilidad para hacer negocios (posición 76 de 190 países según estudio *Doing Business*).

El Perú mantiene un marco regulatorio sólido para el sistema financiero, bajo supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Por su parte, Empresa de Crédito Alternativa basa su posicionamiento en su área de cobertura en elementos como rapidez en la atención de solicitudes de crédito y flexibilidad de su oferta de productos financieros. Una de las virtudes de este enfoque es que no busca sacrificar rentabilidad para competir con otras instituciones financieras.

⁶ Población que trabaja en empleos que no gozan de beneficios estipulados por ley.

DEFINICIÓN Y MONITOREO DE OBJETIVOS SOCIALES

En esta sección se evalúa la definición del grupo meta, sus objetivos, y cómo sus productos y servicios ayudan a lograr estos objetivos.

Planeamiento Estratégico

El planeamiento estratégico de la entidad contiene elementos consistentes con el enunciado de su misión, que prioriza la inclusión financiera. Alternativa identifica como nicho de mercado el de microempresa, con énfasis en las zonas rurales y semi-rurales.

Luego de un diagnóstico del contexto de negocios y de la propia situación de Alternativa, el Plan Estratégico 2023 – 2025 se enfoca en detallar los lineamientos estratégicos. Aquí se incluye objetivos con contenido social, aunque con margen para una mejor definición, tal y como se detalla a continuación.

Sistematización de Objetivos Sociales

El Plan Estratégico incorpora dos categorías de objetivos con naturaleza social, denominados “Social” y “Clientes”. muestran contenido en ese sentido. Sin embargo, queda pendiente que se especifique indicadores y metas periódicas para cada objetivo de naturaleza estratégica.

Los planes institucionales planteados (Comercial, Control, Transformación Digital) no reemplazan la fijación de indicadores y metas cuantificables. Sin ellos, el monitoreo en el avance en el cumplimiento de objetivos sociales es aún más desafiante.

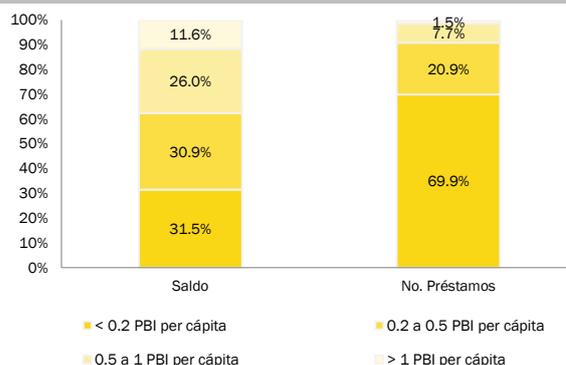
Profundidad de los Servicios

	Dic-21	Dic-22
Porcentaje de clientes en zonas rurales (%)	68.0%	68.0%
Porcentaje de clientes mujeres (%)	44.0%	56.0%
Porcentaje de préstamos con garantías no tradicionales (%)	1.0%	2.0%
Crédito promedio por cliente (US\$)	\$1,006	\$1,077
Promedio de crédito/PBI per cápita	15.2%	16.3%

Alternativa mantiene una sobresaliente profundidad en sus operaciones, apuntando a la base de menores recursos del microcrédito en su área de cobertura. Así, 69.9% de los préstamos desembolsados al cierre de diciembre 2022, equivalentes a 31.5% del saldo correspondiente, fueron por un monto no mayor a 20% del PBI per cápita.

Las proporciones tanto del número de créditos como de volumen aumentan considerablemente al tomar como referencia el 50% del PBI per cápita (90.1% y 62.4%, respectivamente). Cabe destacar la positiva estabilidad de estas cifras cuando se les compara con aquellas correspondientes a la anterior calificación social (2018).

Gráfico 3: Composición de Cartera por monto colocado (Saldo de cartera y número de préstamos) a diciembre 2022



Acciones hacia la Comunidad y Medio Ambiente

Alternativa realiza una amplia variedad de acciones en favor de la comunidad. El primer ejemplo son talleres de capacitación a clientes y usuarios con temas diversos, como: finanzas personales, cuidado de los alimentos, uso adecuado del agua, y uso de pesticidas en la siembra, entre otros.

Complementariamente, se ejecutan campañas estacionales para premiar a clientes puntuales en el repago de sus deudas. Estas iniciativas incluyen: campañas escolares, por Fiestas Patrias y navideñas, entre otras.

Existe margen de mejora para establecer un registro sistematizado de acciones en favor de la comunidad y el medio ambiente.

COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA, ALTA GERENCIA Y PERSONAL

La alta gerencia monitorea activamente los objetivos sociales de la institución y los empleados tienen interiorizada la estrategia y cómo su propio trabajo contribuye a lograr los objetivos sociales y financieros de la entidad.

Gobierno y Monitoreo

El conjunto de miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia de Alternativa tienen un grado de experiencia en el sector microfinanciero superior a la típica entidad de este segmento en el mercado local. Lo anterior se complementa con un evidente compromiso con la promoción de la inclusión financiera.

La descrita predisposición de los principales órganos de gobierno de Alternativa podría generar un mayor grado de internalización de los objetivos sociales estratégicos. Una posibilidad en ese sentido es el logro de una mejor interiorización del enunciado de la misión a todo nivel de la organización.

La ausencia de indicadores y metas cuantificables para los objetivos sociales dificulta la ejecución de un monitoreo periódico por parte de Alta Dirección y Alta Gerencia. Mejores prácticas por parte de instituciones líderes toman la forma de comités formalmente especializados en el seguimiento de aspectos sociales de la planificación estratégica.

Selección y Capacitación

El proceso de selección tiene en cuenta factores cualitativos afines a la misión institucional. Tomando en cuenta el Manual de Perfiles, se hace una entrevista basada en competencias que incluyen orientación y excelencia en el servicio, adicionalmente a la predisposición hacia las ventas.

Cuando se busca asistentes (el nivel introductorio a la carrera de analistas en negocios), Alternativa prefiere recién egresados por la facilidad de inculcarles la cultura institucional y la metodología crediticia. El hecho que los aspirantes son oriundos del lugar incrementa la probabilidad que ya tengan

nociones sobre el tipo de actividades generalmente financiadas por la entidad.

La inducción implica la participación del nuevo colaborador en un programa en que se le asigna un tutor en la agencia en donde laborará. El mentor suele ser otro analista de mayor experiencia. Este programa tiene una duración de entre 90 y 120 días.

En el transcurso de este lapso, los participantes reciben una semana de orientación a cargo de ejecutivos de Alternativa. Esta dinámica reduce, pero no elimina, el riesgo de una falta de estandarización el proceso general de inducción, sujeto parcialmente a las diferencias en el perfil de cada tutor.

El desempeño de Alternativa en el tema de capacitaciones incluye casi exclusivamente temas vinculados con variables operacionales (control, eficiencia, transformación digital) y financieras. El resumen del plan anual de capacitación 2023 parece mantener esta orientación. Si bien la proporción de colaboradores beneficiados con capacitaciones en 2022 (75%) no fue baja, hay todavía un margen material de mejora para expandir la participación.

Sistema de Incentivos

La estructura de incentivos para los colaboradores de Alternativa no incluye de modo sistemático variables de tipo social. El documento reconoce dos criterios para la asignación de incentivos: a) aumento de la productividad y mejora del rendimiento; b) mantenimiento de la motivación en el trabajo de los colaboradores.

Cabe destacar, empero, que el Manual de Remuneraciones ofrece una amplia variedad de esquemas de bonificación que toma en cuenta a las distintas unidades de soporte. Del mismo modo, el Manual determina claramente rangos salariales en función de los cargos desempeñados por los empleados de Negocios. Esto es una característica de mejores prácticas, en la medida que robustece la percepción de transparencia del paquete de compensación por parte del colaborador.

DISEÑO Y ADECUACIÓN DE PRODUCTOS

La institución recopila información de los socios y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los socios. Se evalúan la reducción de las barreras a la inclusión financiera; el fortalecimiento de su capacidad de adaptarse a las emergencias comunes; y la inversión en oportunidades económicas y las necesidades del hogar.

La oferta de productos financieros de Alternativa es variada y flexible, ajustándose al perfil de su nicho objetivo (pobladores de menores recursos en áreas rurales y semirurales). Si bien dos productos concentran el 72.4% del saldo de colocaciones (Crédito Rural y Crédito Pyme, con 38.0% y 34.3%, respectivamente), los clientes tienen a su disposición opciones que se ajustan a las características de grupos más específicos de clientes dentro de su mercado objetivo.

A manera de ilustración, Crédito Rural se dirige a microempresarios o trabajadores informales en áreas rurales, mientras que el Crédito Pyme apunta a un segmento de actividades similares, pero con mayor grado de formalidad. Productos financieros complementarios cubren rubros especializados como el de microempresarios agrícolas, del sector transporte, construcción/remodelación de vivienda o adquisición de terrenos, entre otros.

A través de su unidad de Innovación Comercial, Alternativa viene aplicando una metodología para el desarrollo de productos financieros de orientación social que atiendan las necesidades de sus clientes. Cabe destacar que el proceso incorpora la utilización de retroalimentación proporcionada por los clientes. Mejores prácticas incluyen el uso planificado y periódico de herramientas que provean retroalimentación de clientes para afinar los productos y servicios (créditos, canales, seguros).

Un ejemplo de producto para satisfacer las necesidades identificadas de los clientes fue el lanzamiento de “Agua Ya!”, en abril de 2022 a toda la red de agencias. Este es un crédito enfocado en mejorar la situación de agua y/o saneamiento del prestatario. En este caso, se usó información de clientes provista durante la fase piloto. Se planea introducir también un producto especialmente diseñado para mujeres.

Número de Productos y Servicios	Dic-21	Dic-22
Número de productos financieros	n.d.	5
Número de servicios financieros	n.d.	2
Número de servicios no financieros	n.d.	3

Alternativa complementa su oferta de créditos con la provisión de dos tipos de servicios financieros. El primero es un microseguro de sepelio, en el que se puede ingresar hasta un día antes de cumplir 65 años y se puede permanecer como asegurado hasta un día antes de cumplir 70 años. El segundo servicio desarrollado es el de giro, el cual está disponible en toda la red de agencias.

Detalle de cartera a diciembre 2022

Producto	Cartera	Prestatarios	Crédito promedio
Microempresa	59.2%	61.6%	\$1,030
Pequeña Empresa	20.6%	6.1%	\$3,617
Consumo	20.2%	32.3%	\$668
Total	100%	100%	\$1,077

Servicios No Financieros

Adicionalmente, también a través de la unidad de Innovación Comercial, se ofrecen distintos tipos de talleres. Entre ellos figuran gestión empresarial, finanzas personales y uso adecuado del agua. Cabe precisar que este tipo de prestación ya venía ocurriendo en la calificación social previa efectuada por MicroRate.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL CLIENTE

La institución incorpora mecanismos de protección al cliente en cada aspecto de su trabajo, desde el establecimiento de objetivos, la interacción con los clientes, la capacitación a los colaboradores respecto a esta materia, hasta la oferta de productos y servicios.

Alternativa incorpora mecanismos de protección al cliente en diversas etapas de su actividad, cumpliendo razonablemente con esos estándares.

Es positivo que Alternativa se apoye en encuestas a prestatarios para el seguimiento de la percepción que de ella tienen sus clientes, donde la más reciente data de noviembre de 2020. Empero, mejores prácticas proponen una periodicidad no mayor a un año para estas herramientas, para mantener una capacidad de respuesta oportuna a cambios en las necesidades o preferencias de clientes. Los resultados de dicha encuesta corroboran que la entidad cumple con llegar a los habitantes de menores recursos y que los clientes valoran la relativa rapidez en acceder a financiamiento. Por otro lado, los prestatarios señalan al costo del crédito como uno de los factores donde quisieran ver mejores condiciones.

Un tema adicional que cabe resaltar está relacionado con la estructura organizacional de Alternativa. El organigrama actual es adecuado desde la perspectiva operativa del negocio, incluso con fortalezas en puntos como independencia de los órganos de control interno. Sin embargo, desde una perspectiva social, mejores prácticas incluyen el establecimiento de unidades especializadas en temas de naturaleza social en general o de atención al cliente en particular.

Responsabilidad hacia el cliente

	Dic-22
Retención de clientes	74.0%
Apropiado Diseño y Entrega de Productos	Bueno
Prevención del Sobreendeudamiento	Excelente
Transparencia	Bueno
Precios Responsables	Bueno
Tratamiento Justo y Respetuoso al Cliente	Bueno
Privacidad de los datos del Cliente	Bueno
Mecanismos de Resolución de Conflictos	Bueno

Prevención de Sobreendeudamiento

Alternativa tiene un destacable manejo del riesgo de sobreendeudamiento. Su reglamento de créditos define el ratio de capacidad de endeudamiento, que determina el riesgo de sobreendeudamiento de la unidad económica familiar (UEF) a la que pertenece el aplicante a préstamo. Aparte de considerar en el cálculo el impacto de créditos directos ya asumidos y el que está siendo propuesto, se incluye un monto por deuda indirecta o contingentes que pueda asumir la UEF. Otro ratio usado, es el de cuota total sobre excedente, el cual no debe superar 70%, un nivel prudente.

La utilización de indicadores de admisión como el de capacidad de endeudamiento se complementa con acciones de supervisión operativa y de las unidades de control interno con frecuencia mensual. Así, los clientes que pasan la tolerancia del ratio de capacidad de endeudamiento son susceptibles de entrar en una muestra a cuyos integrantes se debe hacer visita de verificación. La finalidad de estas acciones es tomar medidas de manera oportuna.

Transparencia

Alternativa cumple con los requerimientos legales referidos a la comunicación de información a sus prestatarios. Es positivo que se otorgue al cliente copia de todos los documentos que firma al momento del desembolso. La redacción de estos documentos está en un lenguaje razonablemente claro, si se toma en cuenta la naturaleza técnica de estos documentos.

Sin embargo, todavía hay margen para reforzar en los deudores la comunicación de las principales condiciones de sus préstamos. Mejores prácticas incluyen reuniones previas al desembolso donde se verifica el grado de entendimiento del individuo que busca financiamiento sobre las condiciones principales del préstamo que busca.

Trato Justo y Respetuoso

La calidad en el servicio al cliente es uno de los aspectos que los deudores de Alternativa valoran de trabajar con la institución. Sin embargo, ni en la relación de capacitaciones de 2022 y ni el plan 2023, se identificaron cursos o talleres para el refuerzo de estas destrezas en el personal. Cabe destacar que la entidad sí realizó una capacitación sobre Conducta de Mercado a los colaboradores cuyas labores implican el contacto con clientes. Esto es un buen punto de partida para desarrollar en mayor profundidad y más frecuencia los temas de servicio al cliente. Mejores prácticas efectúan un reforzamiento periódico de habilidades en temas sociales.

Privacidad de Datos

Alternativa tiene un buen manejo en términos de manejo de la privacidad de datos de sus clientes. Existen procesos referidos al manejo de contraseñas y un acceso diferenciado a

data sensible en función de criterio como las funciones desempeñadas por cada colaborador.

Un espacio de mejora en este tema viene por el lado del manejo de información de los deudores en agencias. Actualmente, cada asesor es responsable del manejo de sus correspondientes expedientes, habiendo un ambiente común de fácil acceso a manera de archivo. Periódicamente, puede hacerse un arqueo de los expedientes de la agencia para identificar cualquier irregularidad. En comparación, mejores prácticas asignan a un responsable del manejo de expedientes por agencia. Adicionalmente, sólo ese responsable tiene acceso al ambiente donde se guardan los expedientes, por lo que lleva un registro actualizado de su ubicación.

Mecanismos para la Resolución de Reclamos

Alternativa ofrece a sus clientes diversas opciones para canalizar sus PQRS (preguntas, quejas, reclamos y sugerencias). Adicionalmente a acudir a un representante en agencias, se puede optar por solicitar el Libro de Reclamaciones. Otra opción el link correspondiente en la página web institucional, donde además está la orientación sobre los pasos a seguir para formular un reclamo y el plazo máximo de atención.

Un reto en este tema consiste en que no hay señales de un seguimiento sistemático y periódico al más alto nivel en lo referente al tema de quejas y reclamos. Mejores prácticas asignan al Directorio la responsabilidad de ese monitoreo, con el fin de aprovechar oportunidades de optimizar la relación con el cliente o desarrollar de nuevos productos y servicios. Cabe destacar que sí se da un monitoreo desde la alta jerarquía de la institución en temas como retención.

Adicionalmente, el actual manejo de PQRS no necesariamente incorpora todo tipo de ellas dentro del sistema de monitoreo. Por ejemplo, las PQRS que son atendidas y solucionadas de manera inmediata en agencias tienen una menor probabilidad de ser registradas en el Libro de Reclamaciones. Dado que esta herramienta es clave en el registro y monitoreo de PQRS, no hay un monitoreo de este tipo de eventos solucionados en agencias que podría llevar a mejoras operacionales adicionales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL PERSONAL

La institución crea y promueve un ambiente de trabajo favorable, y asegura que los colaboradores estén protegidos, capacitados y motivados para lograr los objetivos sociales.

relacionados con la productividad, mas no con variables sociales.

Responsabilidad hacia el Personal

	Dic-22
Rotación de Empleados	19.7%
Rotación de Analistas	20.9%
Beneficios laborales adicionales a ley	Sí
Línea de carrera formalizada	Sí
Sistema formalizado de quejas y reclamos para el personal	Sí

Alternativa ha demostrado un manejo sobresaliente de la responsabilidad social hacia sus colaboradores. Los favorablemente bajos ratios de rotación (19.7% para staff total vs benchmark de 21.7%; 20.9% para analistas vs benchmark de 30.0%) son reflejo de eso. Es positivo que se haya desarrollado herramientas internas (encuesta a cargo de Gestión Humana) y externas (Clima Laboral) de seguimiento a la situación del personal.

Dado que la última calificación social emitida por Microrate ocurrió antes de la pandemia de Covid, conviene iniciar esta sección con una reseña sobre ese periodo. Alternativa demostró un notable compromiso con su personal al tomar la decisión de no efectuar despidos de personal de planilla ni recortes a la porción fija de su compensación.

El buen clima laboral es uno de los elementos que los empleados valoran más de pertenecer a la entidad, aparte de las positivas perspectivas de carrera. De hecho, durante 2022 el 23% de los colaboradores logró un ascenso. Lo anterior se complementa con un elevado sentido de pertenencia a la institución, señal de una fuerte cultura institucional, consistente con la baja rotación.

Por el lado del paquete de compensación, 44% del personal (60% de los colaboradores en Negocios) recibió un incremento salarial en 2022. Sin embargo, la estructura de incentivos no toma en cuenta variables sociales en la alineación del desempeño del colaborador con los objetivos estratégicos sociales de la entidad.

Los programas complementarios de premiación al desempeño de personal de Negocios ("Programa Campeón Alternativa") y de soporte también consideran factores directamente

FINANZAS RESPONSABLES

Finanzas Responsables reflejan el balance entre los objetivos sociales y financieros, así como la capacidad de la institución para lograr su autosostenibilidad.

Alternativa sigue manteniendo un buen equilibrio entre sus objetivos financieros y sociales. El reto ya mencionado consiste en optimizar la medición y monitoreo de los objetivos estratégicos sociales. Es positivo que en el planeamiento estratégico ya se incluya conceptos directamente asociados con el enunciado de la misión institucional.

Finanzas Responsables

	Dic-21	Dic-22
Gastos operativos por cliente (US\$)	\$206	\$231
Gastos de operación	20.0%	22.1%
Costo nominal anual para créditos de US\$500	n.d.	59.5%
Costo nominal anual para créditos de US\$1,000	n.d.	49.3%
Retorno sobre el patrimonio (ROE)*	-0.6%	0.3%
Margen Operativo	0.2%	1.3%
Cartera en riesgo	6.1%	6.4%
Castigos	2.7%	2.8%

* Ajustado

El costo del crédito nominal y efectivo de un crédito con un monto desembolsado equivalente a US\$500 se ubica por encima del promedio comparable para metodología individual (46.0% y 58.1%, respectivamente). Este resultado está influenciado por los mayores gastos operativos incurridos en operar fuera de áreas urbanas.

En ese sentido, es consistente los gastos operativos permanezcan por encima del promedio comparable (22.1% vs 15.4%). Adicionalmente, los indicadores de calidad de cartera se ubican convenientemente por debajo de promedios comparables, lo que contribuye a un mejor control y proyección de una sana posición financiera. El costo de crédito se reduce para montos más representativos de la cartera total, como se aprecia en el cuadro siguiente.

Crédito Individual US\$ 1,500

	CNA*	CEA**
Interés	38.3%	45.8%
Seguro	0.8%	1.0%
ITF	0.0%	0.0%
Total	39.1%	46.8%

* Costo Nominal Anual.

** Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, seguro de desgravamen e impuestos.

FUTURO

- » Próximo lanzamiento de producto financiero orientado hacia mujeres en primer semestre 2023.
- » Tablero consolidado de indicadores sociales.
- » Índice de deserción de clientes.

Estado de Situación Financiera (US\$000)

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Dic-21	Dic-22
Activo	49,855	53,459	54,319	55,885	65,368
Caja y Bancos	4,413	2,311	8,796	5,226	3,426
Inversiones Temporarias	2	-	-	-	-
Cartera Neta	40,372	45,388	41,869	43,355	51,298
Cartera Bruta	42,632	48,302	45,082	47,084	55,932
Cartera Vigente	40,603	45,452	42,807	44,205	52,353
Cartera en Riesgo	2,029	2,850	2,275	2,879	3,579
Provisiones para Préstamos Dudosos	2,260	2,914	3,212	3,729	4,634
Intereses Devengados Por Cobrar	1,275	1,350	1,556	1,238	1,519
Otros Activos Corrientes	32	80	(322)	174	315
Inversiones de Largo Plazo	1,219	1,723	42	3,564	5,448
Activo Fijo	1,898	2,133	1,681	1,666	2,516
Otros Activos	644	474	698	662	845
Pasivos	41,500	44,346	45,960	48,138	56,729
Ahorros	-	-	-	-	-
Depósitos a Plazo Fijo, Corto Plazo	-	-	-	-	-
Obligaciones, Corto Plazo	26,702	27,094	22,343	25,769	54,659
Otros Pasivos, Corto Plazo	1,882	1,895	1,366	1,603	2,070
Depósitos a Plazo Fijo, Largo Plazo	-	-	-	-	-
Obligaciones, Largo Plazo	12,916	14,357	21,252	19,765	-
Cuasicapital	-	1,000	1,000	999	-
Otros Pasivos, Largo Plazo	-	-	-	-	-
Patrimonio	8,355	9,112	8,359	7,747	8,640
Capital	7,799	8,272	8,070	7,343	7,830
Ganancias (Pérdidas) Periodo	365	610	21	160	538
Resultado de Ejercicios Anteriores	-	-	-	-	-
Otras Cuentas de Capital	190	231	267	244	272
Total Pasivo y Patrimonio	49,855	53,459	54,319	55,885	65,368
Fuente de los Estados Financieros:	Reporte de SBS	Reporte de SBS	Reporte de SBS	Estados Financieros Auditados	Reporte de SBS

Estado de Resultados (US\$000)

Por los periodos comprendidos entre:	Ene-18 - Dic-18	Ene-19 - Dic-19	Ene-20 - Dic-20	Ene-21 - Dic-21	Ene-22 - Dic-22
Ingresos de Intereses y Comisiones	15,022	16,927	14,639	15,074	19,137
Intereses Percibidos	13,747	15,578	13,083	13,836	17,617
Intereses Devengados	1,275	1,350	1,556	1,238	1,519
Gastos de Intereses y Comisiones	3,542	3,668	3,664	3,679	4,871
Ingreso Financiero Neto	11,480	13,259	10,975	11,395	14,266
Provisión para Préstamos Dudosos	1,370	1,657	1,705	2,068	2,225
Ingreso Financiero, Después de Provisión	10,110	11,603	9,269	9,326	12,041
Gastos Operativos	9,474	10,742	9,241	9,216	11,386
Personal	6,935	7,951	6,724	6,784	8,404
Otros Gastos Operativos	2,539	2,791	2,517	2,432	2,982
Ingreso Neto de Operaciones	636	861	28	110	655
Otros Ingresos	199	214	253	343	487
Ganancia (Pérdida) de Inversiones	30	27	14	4	53
Otro Ingresos No Extraordinarios	169	186	239	339	434
Otros Gastos	222	123	160	128	308
Ajuste por el Efecto de Inflación	-	-	-	-	-
Otros Gastos No Extraordinarios	222	123	160	128	308
Resultado Antes de Cuentas Extraordinarias	613	952	121	326	835
Extraordinarios	9	3	-	-	-
Ingresos Extraordinarios	9	3	-	-	-
Gastos Extraordinarios	-	-	-	-	-
Resultado Antes de Impuestos	622	955	121	326	835
Impuestos	257	345	100	165	297
Resultado	365	610	21	160	538

Fuente de los Estados Financieros:

Reporte de SBS

Reporte de SBS

Reporte de SBS

 Estados
Financieros

Reporte de SBS

ANEXO I: TABLA PARA CALIFICACIÓN SOCIAL

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



5 estrellas: Desempeño social de primera clase.



4 estrellas: Excelente nivel de desempeño social



3 estrellas: Buen nivel de desempeño social



2 estrellas: Moderado nivel de desempeño social.



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

Perspectiva de Calificación

Tendencia esperada de la calificación en los próximos 12 meses

Positiva

Se espera que la calificación mejore.

Estable

Se espera que la calificación se mantenga.

Negativa

Se espera que la calificación desmejore.

Incierta

Se identifican factores que no permiten definir una tendencia

ANEXO II: GLOSARIO DE LA CALIFICACIÓN SOCIAL Y SUB-NOTA
Calificación Social

Una Calificación Social de MicroRate mide el desempeño social de una Institución Microfinanciera (IMF).

Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

Se evalúa la definición del grupo meta, sus objetivos, y cómo sus productos y servicios ayudan a lograr estos objetivos.

Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La alta gerencia monitorea activamente los objetivos sociales de la institución y los empleados tienen interiorizada la estrategia y cómo su propio trabajo contribuye a lograr los objetivos sociales y financieros de la entidad.

Diseño y Adecuación de Productos

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La institución recopila información de los socios y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los socios. Se evalúan la reducción de las barreras a la inclusión financiera; el fortalecimiento de su capacidad de adaptarse a las emergencias comunes; y la inversión en oportunidades económicas y las necesidades del hogar.

Responsabilidad Social hacia el Socio

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La institución incorpora mecanismos de protección al cliente (socio) en cada aspecto de su trabajo, desde el establecimiento de objetivos, la interacción con los socios, la capacitación a los colaboradores respecto a esta materia, hasta la oferta de productos y servicios.

Responsabilidad Social hacia el Personal

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La institución crea y promueve un ambiente de trabajo favorable, y asegura que los colaboradores estén protegidos, capacitados y motivados para lograr los objetivos sociales.

Finanzas Responsables

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

Finanzas Responsables reflejan el balance entre los objetivos sociales y financieros, así como la capacidad de la institución para lograr su autosostenibilidad.

Copyright © 2023 MicroRate

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

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

Copyright © 2023 by MicroRate

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

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