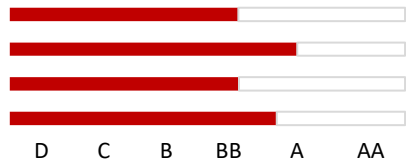
INSOTEC, Ecuador

RATING SOCIAL ^{s} **BB+**

Sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente adecuados. Alineación satisfactoria con la misión social.



Comité Rating Social jul.-21 RS anterior: BB+, Mar-19

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

FUNDAMENTO DEL RATING SOCIAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Adecuado sistema de gestión de desempeño social, aunque con espacios por reforzar el monitoreo sistemático de los principales riesgos sociales, incluyendo capacitaciones. Adecuado compromiso del gobierno y equipo gerencial con la misión, aunque evidencia de cierta rotación en la gerencia. Por formalizar los términos claves de la misión, incluyendo identificación del cambio esperado. Estrategia de productos bien alineada con la misión.

PROTECCIÓN DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Buenos sistemas de protección al cliente. En proceso de implementación de proyecto ambiental. Eficaces políticas para el diseño de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, trato justo y resolución de quejas. Por incluir retroalimentación respecto a seguros y servicios no financieros. Moderado balance de género en la institución. Algunos procesos de RRHH actualmente en fortalecimiento.

ALCANCE

Cobertura geográfica y amplitud de alcance moderada. Decrecimiento a nivel de prestatarios ante pandemia por COVID-19. Buen alcance en áreas rurales. Buena alineación de las actividades financiadas con la misión. Por monitorear alcance de clientes excluidos del sistema, en línea con objetivo de inclusión financiera.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Adecuada variedad de los servicios financieros, acorde a necesidades del cliente meta. Los requisitos no representan una barrera de acceso para el cliente meta. Carencia de monitoreo sistemático de la deserción de clientes, incluyendo razones de salida. Alta relevancia de servicios de asistencias y asesorías, aunque estos últimos con mejorable alcance.

Datos institucionales	dic.-20
Prestatarios activos	17.583
Ahorristas activos	-
Cartera bruta, USD	59.697.686
Ahorro total, USD	-
Sucursales	21
Personal total	281

Forma legal	ONG Organización No Gubernamental
Inicio 1980	Red RFD
Área	Urbano-rural
Metod. de crédito	Indiv.
Serv. financieros	Crédito, seguro
Serv. no financieros	Talleres, Salud, Asistencia
Cobertura	8/24 provincias

Indicadores sociales	dic.-20
Cobertura rural, préstamos	72,0%
Clientas mujeres	43,3%
Clientes sin educación primaria	1,9%
Clientes bajo el umbral de pobreza del país	18,8%
Préstamo otorgado promedio, USD	3.989
Cartera actividades generadoras de ingresos	99,8%
Cartera productiva para microempresas	100%
Saldo promedio de préstamo / INB pc	55,8%
Metodología individual, clientes	100%
Tasa de deserción de clientes	17,2%
CeR30	2,7%
Tasa de rotación del personal	23,2%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	44,4%
Índice de transparencia promedio	52,0
Prestatarios exclusivos	25,0%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR América Latina
Rumipamba E2-194 y República; Edf. Signature.
Quito- Ecuador
Tel: +59323518299
info@mf-rating.com
www.mf-rating.com

INSOTEC
ikluger@insotec-ec.com
www.insotec-ec.com
Pinta E-629 y Rábida
Quito - Ecuador
Tel: +59322543260

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Sistema de Gestión del Desempeño Social	Misión social	Adecuado	+ La misión es completa incluyendo los objetivos sociales, con espacios de una mejor identificación del cambio esperado. + La misión refleja las intenciones institucionales, aunque por implementar una definición formal de los términos clave.
	Gobernabilidad social	Adecuado	+ Buenos procesos de gobernabilidad. Buen nivel de supervisión y fuertes capacidades técnicas por parte del Directorio y Consejo Consultivo. + El Directorio y Consejo Consultivo no poseen especialización en gestión de desempeño social. Comité de GDS con reuniones semestrales. Espacio para fortalecer implementar políticas y procesos para minimizar riesgo de desvío de misión, en consideración del proceso de transformación a banco.
	Estrategia social	Adecuado	+ Plan Estratégico incluye algunos objetivos estratégicos, con espacios por definir y monitorear metas e indicadores sociales. + Estrategia de productos y servicios alineada con la misión y fortalecida en consideración de pandemia por COVID-19. + Por reforzar el reporteo y monitoreo sistemático de los principales riesgos sociales.
	Equilibrio social y financiero	Bueno	+ Viabilidad de crecimiento aceptable en los últimos 3 años (14,4% a nivel de prestatarios). Por implementar evaluación formal de saturación de mercado. + Rentabilidad positiva y responsable. Asignación de presupuesto para actividades de responsabilidad social. Por definir techos máximos de rentabilidad. + Ver capítulo de protección al cliente para precios responsables. + Compensación de alta gerencia transparente, por incluir factores sociales en el sistema de bonificación. Brecha de remuneración ligeramente por debajo de grupos pares.
	Monitoreo social e informes	Adecuado	- Adecuada capacidad de monitorear características de cliente meta, aunque con espacio de un mayor monitoreo del objetivo de cambio. + Adecuado nivel de consolidación y monitoreo de información social, con espacio para una mayor validación de la misma.
	Alineación de RRHH con la misión	Moderado	+ Adecuadas capacitaciones ofrecidas al personal, aunque por fortalecer temas de desempeño social. - Proceso de evaluación de desempeño en proceso de fortalecimiento, incluyendo evaluación de aspectos sociales. Adecuado sistema de incentivos acorde al contexto actual, aunque por incluir factores sociales en línea con la misión.

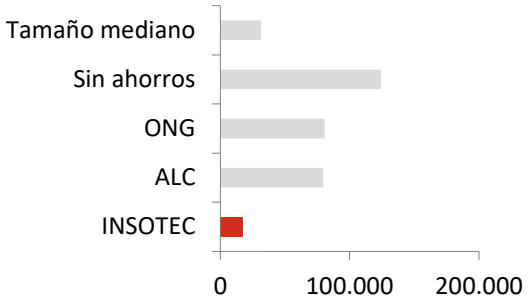
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Protección al cliente y responsabilidad social	Diseño y otorgamiento de los productos	Bueno	+ Adecuado diseño de los productos y servicios acorde a las necesidades del cliente meta. Por incluir retroalimentación respecto a seguros y servicios no financieros.
	Prevención del sobre endeudamiento	Adecuado	+ Riesgo contextual de sobreendeudamiento con relevancia media-alta. Adecuadas políticas para mitigar el riesgo, incluyendo límites de endeudamiento, uso del buró de crédito, visitas in-situ. Buen análisis de capacidad de pago, con adecuados controles cruzados. Sistema de incentivos equilibrado.
	Transparencia	Bueno	+ Información en el contrato de crédito incluye todas las condiciones del crédito. Adecuada socialización, implementando un script de desembolso. Índice de transparencia moderado, por debajo del promedio regional.
	Precios responsables	Adecuado	+ Tarificación acorde a las tasas establecidas por el Banco Central. Tasa de interés anual efectiva dentro del rango de desempeño adecuado acorde a Smart Campaign.
	Trato justo y respetuoso	Excelente	+ Adecuadas políticas de recuperación de crédito, incluyendo prácticas de reestructuración (actualmente en proceso de fortalecimiento). Políticas incluyen prácticas adecuadas de cobranza, verificadas por Auditoría Interna en campo.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente	+ Autorización en la solicitud de crédito para la consulta y entrega de información del cliente. Se incluye cláusula de privacidad dentro del contrato de crédito.
	Mecanismos para resolver quejas	Excelente	+ Sistema formalizado de gestión de quejas, con adecuados canales, monitoreado mensualmente por la Gerencia de Operaciones. Adecuada socialización de los canales, aunque no se incluye por escrito dentro de documentos entregados al cliente.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Bueno	+ Moderado balance de género en la institución. Niveles de rotación del personal con tendencia decreciente, por debajo de grupos pares y meta interna. + Adecuadas políticas de talento humano. Monitoreo anual de satisfacción del personal, contando con metas internas y planes de acción. + Condiciones contractuales y remuneración suficientemente alineadas al mercado. Implementación prevista de plataforma e-learning. Por fortalecer los procesos de planes de carrera y back ups.
	Índice verde	Adecuado	+ En proceso de implementación de proyecto ambiental, enfocado en la gestión de una cultura ambiental sostenible. No se cuenta con productos verdes, aunque se prevé su implementación en corto plazo.
	Responsabilidad Social - comunidad	Bueno	+ Adecuada estrategia de responsabilidad social, contando con un presupuesto asignado. Realización de talleres de educación financiera y de temas agropecuarios con clientes y comunidad.

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Moderado	+ Moderada amplitud de alcance comparado con la región y país. Moderada cobertura geográfica (8/24 provincias), aunque en provincias de mayor concentración de la población. Buen posicionamiento en zonas de operación. - Crecimiento promedio de prestatarios en últimos 3 años inferior al mercado. Decrecimiento anual de -5,7% en 2020 ante pandemia por COVID-19.
	Alineación del alcance geográfico con la misión	Excelente	+ Buena cobertura de áreas pobres (64,0% de la cartera colocada en provincias con índices de pobreza superiores al promedio nacional) y rurales (72% de clientes).
	Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la misión	Bueno	+ Buen alcance a hogares con bajo nivel de educación. Moderado alcance hacia clientes mujeres a nivel regional aunque en línea con mercado nacional. + Actividades financiadas que generan ingresos muy alineadas con la misión, representando casi la totalidad de cartera (99,8%).
	Alineación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes con la misión	Adecuado	+ Adecuado alcance hacia clientes en situación de pobreza; acorde al PPI de la entidad, 18,8% de los clientes se encuentran en situación de pobreza (25,0% a nivel nacional en 2019). - Por monitorear el alcance de clientes excluidos del sistema financiero. + Saldo promedio del crédito (55,8% INB pc) por debajo de ONGs comparables, indicando un alcance a un rango amplio de clientes.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Adecuado	+ Adecuada variedad de productos, incluyendo seguros y servicios no financieros; por su forma legal no se cuenta con productos de ahorro. + Los productos cubren las necesidades de los clientes, contando con asistencias, seguros, facilidades de reestructuración y reprogramación, entre otros.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ En general, los requisitos no representan una barrera de acceso para el cliente meta. + Buenos canales de entrega y recaudación, reforzados en 2020. Tiempos de desembolso ágiles. 95,1% de la cartera con garantías flexibles.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ Plazos y cronogramas de pago apropiados al flujo de caja del cliente. + Montos otorgados en línea con necesidades de clientes. Buena percepción de la atención brindada al cliente.
	Tasa de deserción de clientes	Adecuado	+ Carencia de monitoreo sistemático de la deserción de clientes, incluyendo razones de salida. Tasa de deserción (calculada por MFR) por debajo de grupos pares y con tendencia decreciente.
	Calidad de los otros servicios financieros	Bueno	+ Seguros y asistencias brindan una cobertura adicional al cliente, contando con buen alcance hacia los clientes.
	Calidad de los servicios no-financieros	Adecuado	+ Adecuada calidad de servicios no financieros (talleres agropecuarios y de educación financiera), aunque con un alcance mejorable.

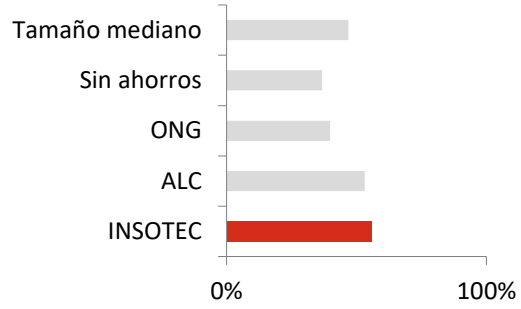
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

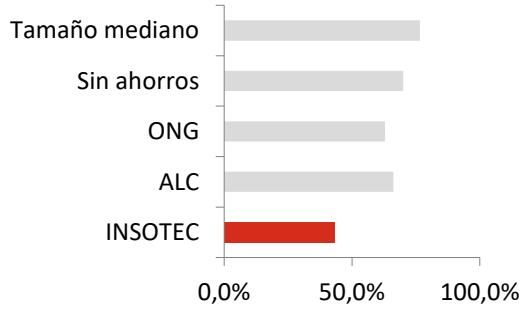
Prestatarios activos



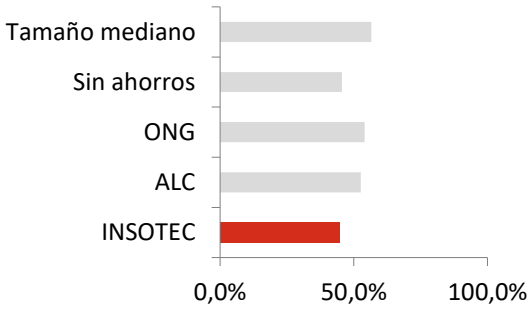
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



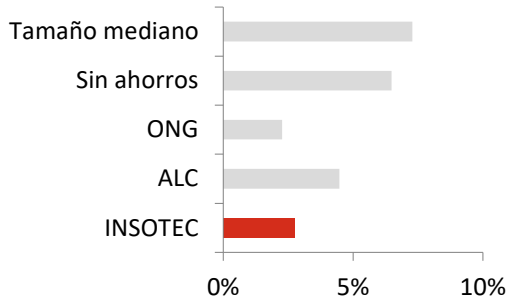
Clientas mujeres



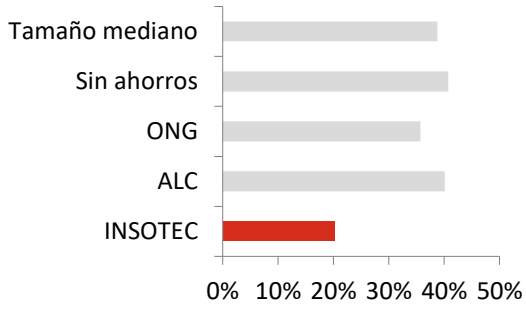
Personal femenino



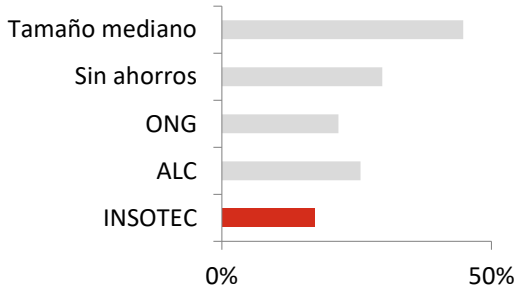
CeR30



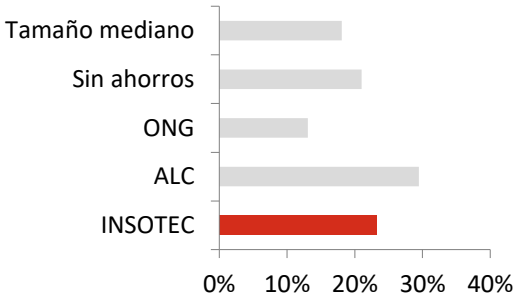
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes

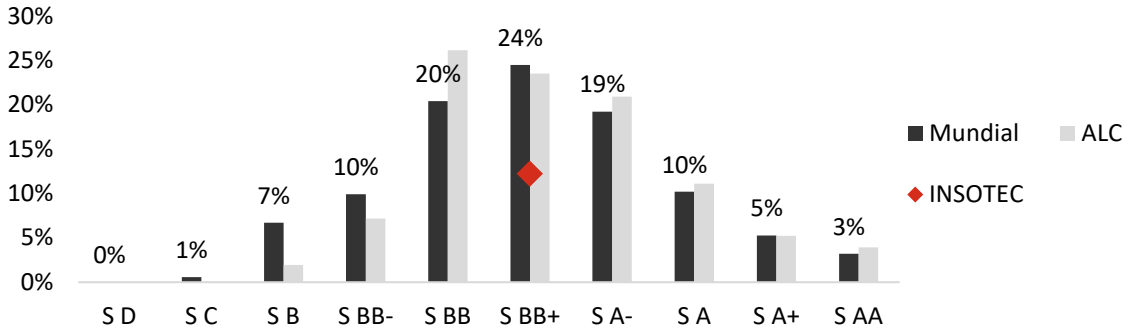


Tasa de rotación del personal

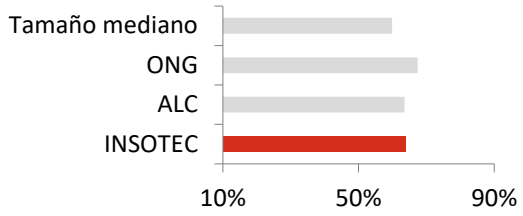


Base de datos MFR, 180 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2018.
ALC: América Latina y Caribe

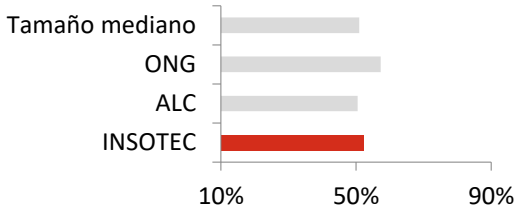
Distribución de las notas de rating social



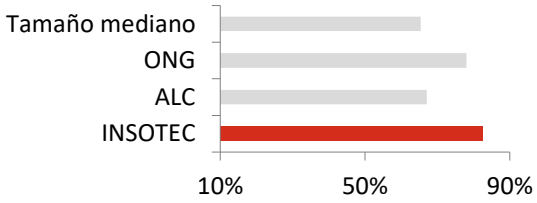
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



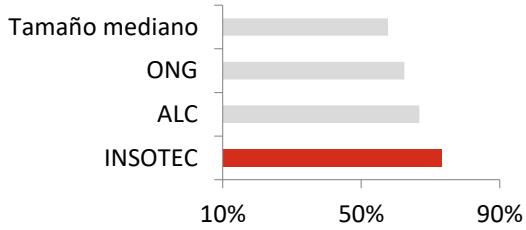
Medición del desempeño social, puntaje



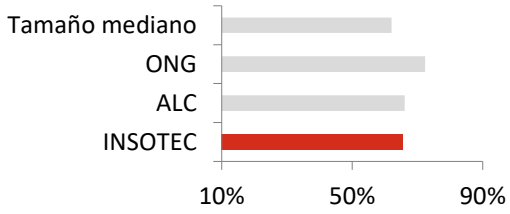
Equilibrio social y financiero, puntaje



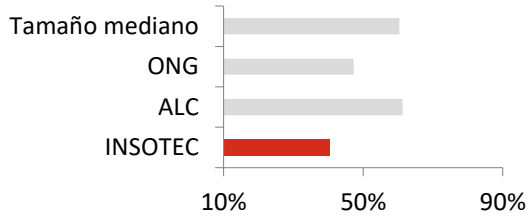
Protección al cliente, puntaje



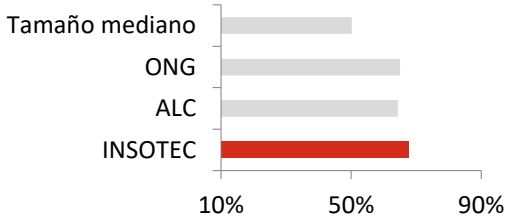
Ajuste de la profundidad de alcance a la misión, puntaje



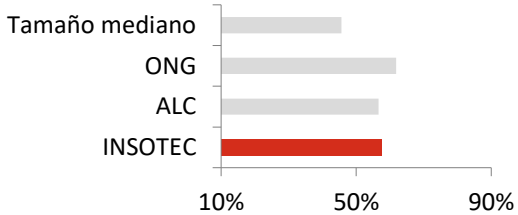
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



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

Contexto

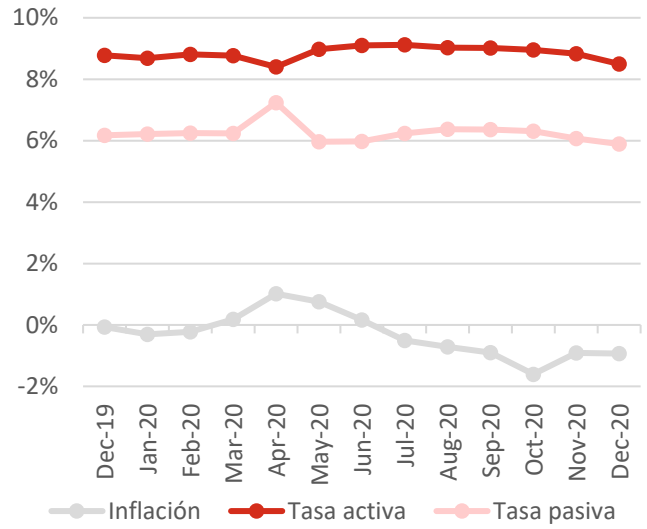
Riesgo Soberano [1]	dic.-18	dic.-19	dic.-20	abr.-21
Fitch Ratings	B- (Estable)	B- (Estable)	B- (Estable)	B- (Estable)
Moody's	B3 (Negativo)	B3 (Negativo)	Caa3 (Negativo)	Caa3 (Estable)
Standard & Poor's	B- (Estable)	B- (Estable)	B- (Estable)	B- (Estable)

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

Indicadores Macroeconómicos	dic.-17	dic.-18	dic.-19	dic.-20
PIB per cápita (moneda local)	6.214	6.296	6.184	5.600
Tipo de cambio moneda local/dólar	1	1	1	1
INB per cápita, método Atlas (US$ a precios actuales)	5.860	6.090	6.090	5.330
Crecimiento del PIB (% anual)	2,37%	1,30%	0,10%	-7,8%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-0,14%	-1,20%	-0,10%	2,50%

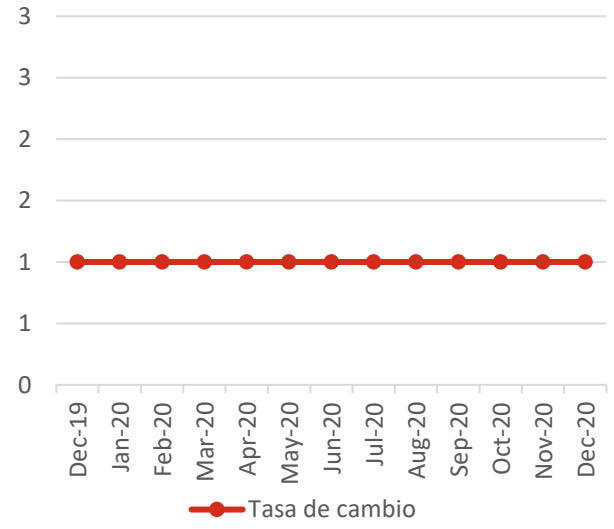
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: FMI, BCE

Tasa de cambio, USD



Fuente: FMI

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	17.373.662	*Banco Mundial*	2019
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,76	*PNUD*	2019
- Nivel	alto	*PNUD*	2019
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	25,0%	*Banco Mundial*	2019
Tasa de pobreza a $3,10 por día	9,7%	*Banco Mundial*	2018
Tasa de pobreza a $1,90 por día	3,3%	*Banco Mundial*	2018
Población que no terminó la primaria	0,0%	*Banco Mundial*	2018
Entorno para la inclusión financiera [2]	54	*Economic Intelligence Unit*	2020
- Ranking del país	29	*Economic Intelligence Unit*	2020
Población sin cuenta bancaria	51,2%	*Global Findex*	2017
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	11,8%	*Global Findex*	2017
Puntaje MIMOSA [3]	2	*MIMOSA*	2017

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

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

1. Sistema de Gestión del Desempeño Social

1.1 Misión, gobernabilidad y estrategia

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

MISIÓN

Contribuir al desarrollo de la microempresa mediante concesión de créditos, brindando acceso a servicios complementarios que mejoran la competitividad y la calidad de vida, con énfasis en el sector agropecuario, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio.

Misión social

+ La misión es completa e incluye los objetivos sociales de la institución. El cliente meta está bien definido mientras que la identificación de los cambios esperados en la vida de los clientes presenta espacios de mejora.

Objetivos Sociales	Palabras clave en la misión
Alcanzar el cliente meta	La microempresa, con énfasis en el sector agropecuario.
Satisfacer sus necesidades	Mediante la concesión de créditos, brindando acceso a servicios complementarios, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio.
Crear cambios	Contribuir al desarrollo, mejorar la competitividad y la calidad de vida.

+ La misión de INSOTEC refleja las intenciones de la institución compartidas por el gobierno corporativo y el equipo gerencial, en particular en términos de alcance del cliente meta específico (microempresarios en zonas rurales y peri-urbanas, con énfasis en el sector agropecuario). La institución cuenta con objetivos sociales adicionales descritos en el Plan Estratégico, los cuales se enfocan en la inclusión financiera, bajo el marco de: enfoque en negocios productivos, personas autoempleados multioficios y asalariados de bajo ingreso. Se evidencian espacios de mejora en la definición formal de los términos claves de la misión dentro de un documento estratégico. Por otra parte, no se evidencian cambios en la misión en el último año, aunque se resalta que la entidad tiene previsto iniciar su proceso de transformación a banco en el corto plazo, previendo mantener la esencia y enfoque institucional, según los mandos altos y directivos de la institución.

Gobernabilidad buenas practicas

+ En general, los procesos de gobernabilidad son buenos. El Directorio está conformado por tres miembros, dos de los cuales han sido integrados en 2020. Los miembros del Directorio participan en la determinación de los objetivos a largo plazo y aprueban el plan estratégico, mostrando una importancia adecuada respecto a los objetivos sociales clave. Por otra parte, existe un Consejo Consultivo compuesto por socios de la Junta General, directores y asesores externos, encargado de la toma de decisiones, definición de estrategias y supervisión de operaciones en la institución. El nivel de supervisión del Directorio y Consejo Consultivo a las actividades gerenciales es bueno, cubriendo el cumplimiento de los planes y dando retroalimentación suficiente al equipo gerencial; siendo la supervisión facilitada por distintos comités con presencia de miembros del Directorio y/o Consejo Consultivo. Además, se evidencia una adecuada separación de funciones entre el gobierno corporativo y el equipo gerencial. Los miembros del Directorio y Consejo Consultivo cuentan con amplia experiencia en el ámbito de las microfinanzas, económico, financiero y legal, mostrando muy buenas capacidades técnicas para brindar orientación estratégica y definir el apetito de riesgo de la institución. Por otra parte, la institución en jul-18 obtuvo la certificación del Proyecto de Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF), con un nivel de cumplimiento del 95%. Se evidencia espacios de mejora en la implementación de autoevaluaciones del Directorio conforme lo estipulado en el Manual de Gobernabilidad y lo definido en el proyecto GIF. Finalmente, se resalta la obtención de la Certificación en Protección al Cliente por Smart Campaign en diciembre 2020.

+ INSOTEC cuenta con un Manual de Buen Gobierno Corporativo que formaliza las funciones de los órganos de gobierno, el manejo de información y transparencia, las normas de conducta y la prevención de potenciales conflictos de interés. Además, se dispone de un Código de Ética (ambos actualizados en oct-17), donde se estipulan los valores institucionales y el comportamiento esperado de todos los empleados, y cubre los aspectos clave del comportamiento ético de los miembros del Directorio. La implementación y socialización de ambos documentos es adecuada, aunque con espacios de mejora en la publicación en la página web de la institución. Cabe indicar además que la institución cuenta con el Comité de Buen Gobierno Corporativo con presencia de al menos un miembro del Directorio. Por otra parte, si bien no hay evidencias de riesgos relevantes de conflicto de interés al nivel del Directorio o equipo gerencial, queda como un aspecto por monitorear frente al proceso de transformación a banco de la entidad.

Gobernabilidad social

+ El Directorio y el Consejo Consultivo no poseen ninguna especialización en desempeño social, no obstante, se destaca que el presidente del Directorio es el fundador y ex Presidente Ejecutivo de INSOTEC, por lo que cuenta con sólidos conocimientos en aspectos sociales alineados con la misión de la institución. Además, INSOTEC cuenta con un Comité de Desarrollo Social y Productivo con presencia de un miembro del Directorio y una frecuencia de reuniones semestrales, por medio del cual se comparte información de responsabilidad social como alcance de cliente meta, estadísticas sobre seguros, talleres de educación financiera, entre otros. La implementación de capacitaciones formales en temas de gestión de desempeño social para miembros del Directorio y Consejo Consultivo se evidencia como un aspecto por considerar, con el objetivo de fortalecer el compromiso y la probabilidad de lograr los objetivos sociales de INSOTEC mediante una mayor medición, control y supervisión de las metas sociales.

+ El Directorio actualmente revisa de manera semestral información relevante sobre el alcance hacia el cliente meta, incluyendo información sobre clientes rurales, nivel de educación, créditos por calificación de parroquia (situación de pobreza), entre otros. Además, de manera anual el Directorio revisa información respecto a los resultados de los estudios de satisfacción de clientes, estudio de pobreza de clientes (PPI), reportes de quejas y reclamos, estadísticas de seguros, beneficiarios de las atenciones médicas y asistencias. Adicionalmente, con respecto al personal el Directorio revisa información sobre las capacitaciones brindadas, resultados sobre estudios de clima laboral y razones de salida del personal. Por otro lado, INSOTEC no monitorea indicadores respecto al cambio deseado en la vida de los clientes. Las actas del Directorio reflejan que la información social influye en la toma de decisiones. En general, se evidencian espacios de mejora en la inclusión y monitoreo sistemático del progreso hacia el cumplimiento de la misión en base a indicadores y metas definidas.
  Por otro lado, parte de la estrategia de la institución es el fortalecimiento de la gestión de desempeño social (GDS), siendo responsabilidad principalmente de la Coordinación de Desarrollo Social y Productivo, por medio de la cual se desarrollan e implementan distintas actividades sociales tanto para clientes como no clientes (talleres de capacitación, etc.), además de estudios de medición de pobreza (PPI), refuerzos en el proceso de manejo de quejas y la realización anual de la evaluación social SPI4. Finalmente, cabe mencionar que la institución se encuentra trabajando bajo los criterios ESG (Environmental, Social and Governance), para lo cual cuenta con distintos proyectos de fortalecimiento institucional.

- En consideración del marco regulatorio actual del país, la institución se encuentra potencialmente expuesta a un riesgo de desvío de misión debido a cambios en las leyes que podrían afectar a las ONGs a futuro (por ejemplo respecto a impuestos o acceso a financiamiento). No obstante, la estrategia actual de la institución se basa en iniciar el proceso de transformación a banco especializado en microfinanzas en el corto plazo, proceso que se ha empezado a trabajar en los últimos años con el fortalecimiento organizacional y del gobierno corporativo; quedando por monitorear su consecución ante el panorama de incertidumbre político y económico del país. El potencial riesgo de desvío de misión se considera presente aunque limitado en caso de transformación e ingreso de nuevos accionistas. Cabe indicar que la institución cuenta con límites de participación respecto a cartera agro y cartera rural, sin embargo, aún se evidencia la necesidad de desarrollar estrategias y herramientas específicas para minimizar el riesgo de desvío de los objetivos sociales planteados.

Estrategia social

+ INSOTEC cuenta con un Plan Estratégico para el periodo 2020-2022, aprobado por el Directorio. El plan incluye objetivos estratégicos acorde a la teoría de negocios de la entidad (soluciones financieras integrales, desarrollo y calidad de vida, y acceso a mercados). Sin embargo, el documento no incluye un análisis de contexto y estrategias concretas para alcanzar los respectivos objetivos. Por otra parte, el Plan Estratégico actual no ha sido actualizado tras los nuevos escenarios ante la pandemia por COVID-19. Cabe indicar que si bien no se incluyen explícitamente en el documento, la institución cuenta con objetivos y metas respecto a satisfacción de clientes, participación de cartera agro y rural, clima laboral y rotación del personal, aunque existe espacio para formular metas sociales SMART (específicas, medibles, alcanzables, realistas, limitadas en tiempo) respecto al cliente meta y al cambio deseado en la calidad de vida de los clientes.

+ En general, la estrategia de productos de INSOTEC está bien alineada con la misión. La oferta de productos financieros (crédito, seguros), además de asistencias (capacitación, asesoría y salud) medios y canales de distribución (21 agencias, Punto Pago Ágil, Red B-wise, red Facilito y distintos puntos bancarios) están adaptados de manera general al cliente meta y satisfacen sus necesidades.

  Los productos de crédito ofertados por INSOTEC presentan un adecuado nivel de diversificación y competitividad en el mercado, atendiendo principalmente a microempresarios y pequeños productores, bajo metodología individual, con créditos exclusivos para productos agrícolas como maíz; además de contar con alianzas estratégicas con proveedores agroindustriales. En el 2020 la institución implementó líneas de crédito para el sector agrícola, además de ajustes a los productos acorde a las necesidades de los clientes ante la pandemia por COVID-19 (renovaciones anticipadas, reprogramaciones, créditos AAA, pago de cuotas irregulares, etc.). Adicionalmente, la institución brinda acceso a seguro de desgravamen, accidentes personales e incapacidad temporal; además de accesos a servicios de asistencias médicas (incluyendo implementación de telemedicina por COVID-19), asesorías técnicas, talleres y servicios de educación financiera tanto a clientes y no clientes; no obstante, ante la pandemia se limitaron los talleres de capacitación en 2020. Por otra parte, la entidad tiene previsto la implementación del seguro agrícola paramétrico. Cabe indicar además que los canales de recaudación han sido reforzados desde los eventos ocurridos en oct-19 y ante la pandemia por COVID-19 (implementación convenio con Red Facilito en 2020). En 2021, adicionalmente la institución prevé incluir un producto de crédito paralelo, la implementación del producto "crediclick" enfocado en mejorar la fidelización de clientes preferenciales, además de fortalecimientos a las líneas de crédito y otros productos actuales acorde a las necesidades de los clientes. Por otra parte, por su forma legal, la institución no cuenta con oferta de servicios adicionales como ahorro, depósitos o tarjetas de débito o crédito.

+ El Directorio y el equipo gerencial analizan sistemáticamente los riesgos relacionados al desempeño social (ej. desvío de misión, riesgo de reputación, de daño a los clientes, incentivos que pueden implicar un comportamiento inadecuado de los empleados, falta de transparencia, desigualdad de género, y discriminación), utilizando informes internos, como los de la Coordinación de Desarrollo Social y Productivo, Auditoría Interna y la retroalimentación de los gerentes de agencias y sucursales; sin embargo, estos riesgos no son considerados en la gestión integral de riesgos de la institución y se evidencia espacio para fortalecer la capacidad en la toma de acciones apropiadas para mitigarlos. Por otro lado, cabe mencionar que INSOTEC cuenta con la autoevaluación anual de SPI4 que provee al Directorio y equipo gerencial una opinión adicional de los riesgos sociales, siendo este último realizado en diciembre 2020 con el apoyo de Locfund; además de la realización bianual del presente Rating Social.

1.2 Equilibrio social y financiero

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

Crecimiento responsable

+ El equipo gerencial revisa mensualmente los índices de crecimiento total, así como los de las agencias y sucursales, analizando la diferencia con las metas de crecimiento. El enfoque de crecimiento responsable es adecuado. La institución cuenta con un presupuesto anual, que evidencia un buen nivel de calidad; a dic-20, INSOTEC muestra un buen cumplimiento presupuestario, tras el ajuste realizado en jun-20 en consideración de los nuevos escenarios debido a la crisis sanitaria. Ante la pandemia por COVID-19, la institución ha implementado medidas para enfrentar la crisis con enfoque de apoyo hacia sus clientes (renovaciones anticipadas implicando periodo de gracia de hasta 3 cuotas, para no incrementar la carga financiera. Cabe indicar que la institución mantiene el enfoque de colocación de la cartera en sectores rurales, principalmente en actividades agropecuarias, además de la comercialización y transporte de consumo masivo, y en la industria textil (insumos y equipamiento para enfrentar la pandemia), resaltando la creación de productos de crédito alternativos en sectores priorizados con esquemas de cadenas de valor.

+ INSOTEC no realiza una evaluación formal de la saturación de mercado basada en la demanda, así como el nivel de sobreendeudamiento en el mercado y penetración de competidores. No obstante, las áreas de negocios y operaciones dan seguimiento continuo, aunque de manera informal, a la oferta de la competencia (condiciones respecto a tasas, posicionamiento, etc.). Además, a través del área de riesgos actualmente se monitorea el nivel de clientes exclusivos de la institución (25,0% a dic-20).

+ En general, la viabilidad del crecimiento en los últimos 3 años ha sido aceptable considerando el nivel intermedio de penetración de microfinanzas principalmente en las áreas rurales de operación, buró de crédito, las políticas de crédito consolidadas y la actual capacidad interna instalada en términos de control interno, RRHH y sistema de información gerencial. En el 2020, INSOTEC presenta un decrecimiento anual de -5,7%, mientras que en promedio las ONGs presentan un decrecimiento anual de -3,3%; por otra parte, los bancos privados pequeños presentaron un crecimiento de un 2,7% respecto al año anterior y en promedio las Cooperativas del Segmento 1 crecieron un 7,4%. Queda espacio para fortalecer el monitoreo de los riesgos financieros y la capacidad del área de auditoría interna, para acomodar el crecimiento previsto en los próximos años, aunque se resalta la incorporación reciente de un supervisor de Auditoría Interna durante el primer trimestre de 2021. Además, en 2021 INSOTEC prevé el fortalecimiento de herramientas tecnológicas (app del asesor, implementación de plataforma e-learning); adicionalmente, se resalta el sistema de gestión documental y agenda digital del asesor implementado en 2020 con el fin de incrementar la productividad y un mayor control en la gestión del crédito.

Desempeño financiero	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Crecimiento en prestatarios activos	12,6%	8,5%	-5,7%
Crecimiento en cartera activa	24,9%	16,3%	2,2%
Crecimiento en número de empleados	45,6%	10,2%	3,7%
Crecimiento en número de agencias	28,6%	0,0%	16,7%
Cartera en riesgo (>30)	2,1%	3,0%	2,7%
Tasa de cartera castigada	2,5%	2,7%	4,0%
Cartera reestructurada	0,1%	0,2%	0,8%
Tasa de riesgo de crédito	4,6%	5,9%	7,5%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	12,1%	9,0%	7,8%
Retorno sobre activo (ROA)	1,8%	1,2%	1,1%
Retorno sobre patrimonio ajust. (AROE)	12,1%	8,7%	7,8%
Retorno sobre activo ajustado (AROA)	1,8%	1,2%	1,1%
Autosuf. Operativa (OSS)	113,6%	108,1%	104,0%
Cartera sobre activo total	88,9%	91,2%	84,3%
Capital sobre activo total	13,2%	14,3%	14,0%
Razón deuda-capital	5,7	6,0	6,1
Productividad personal (prestatarios)	70	69	63
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	146	148	147
Tasa de gastos operativos	15,8%	14,6%	13,6%
Tasa de gastos financieros	8,3%	8,3%	8,3%
Tasa de gastos de provisión	2,6%	4,1%	7,3%
Rendimiento de cartera	22,4%	22,1%	20,2%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	114,2%	115,1%	239,0%
Remuneración Gerencia/personal campo	11,5	nd	9,4

Fuente: Información Preliminar INSOTEC Dic20

Último periodo: datos anuales.

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

+ El nivel de ROA promedio de los últimos 3 años (1,4%) está en el rango normal (entre 1% y 3%) e indica una rentabilidad responsable frente a los clientes. En el 2020, el ROA se ubica en 1,1%. La disminución de los niveles de rentabilidad en 2020 se atribuye a los efectos del COVID-19, reflejándose principalmente en una disminución del rendimiento de la cartera e incremento en gastos de provisión; a pesar de que se observa un incremento en otros ingresos operativos y una ligera disminución en gastos operativos y gastos financieros. Si bien no se han definido techos máximos de rentabilidad, la institución cuenta con un presupuesto asignado para actividades de responsabilidad social tanto para clientes como no clientes (servicios no financieros gratuitos). En ene21-jun21, se evidencia una utilidad de USD 410.163, por encima en comparación del periodo anterior (+212.8% respecto a ene20-jun20).

Debido a su forma legal, INSOTEC no cuenta con propietarios, por lo que no existe una figura de distribución de utilidades y la totalidad de los excedentes se capitalizan anualmente. Por otro lado, la institución se encuentra en proceso de transformación legal a banco en el corto plazo, por lo que la implementación de políticas de distribución de dividendos alineadas con una entidad con doble enfoque es un aspecto por evaluar a futuro. Por otra parte, se menciona que INSOTEC en 2021 realizó el registro en la SEPS en base a la norma de control para el registro de fundaciones y corporaciones civiles (SEPS-IGT-INSESF-INGINT-2021-0045), con el fin de dar cumplimiento con el artículo 8 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19; con ello la institución ha accedido a importantes beneficios como exoneración al impuesto a la renta, mayor acceso a financiamiento local, entre otros.

+ La estructura financiera es transparente, la razón deuda/capital reportada incluye todas las fuentes de fondeo. A dic-20, la razón deuda/capital es de 6,1 veces. Los estados financieros auditados son disponibles bajo requerimiento de los calificadores.

+ Si bien INSOTEC no capta depósitos del público, la institución cuenta con políticas de riesgos adecuadas para proteger sus obligaciones hacia sus diferentes grupos de interés, incluyendo políticas para el tratamiento de seguros y asistencias, políticas prudentes de liquidez, gestión del riesgo operativo y de crédito, plan de continuidad del negocio, etc.

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 Presidencia Ejecutiva y alta gerencia es transparente, siendo accesible a los evaluadores bajo solicitud, y coherente con la misión social de la institución. La brecha entre las remuneraciones, incluyendo incentivos variables, de los tres primeros puestos gerenciales y el promedio de los asesores de crédito es de 9,4 veces, encontrándose ligeramente por debajo de los grupos pares acorde benchmark de MFR (LAC 9,7 veces; ONGs 10,8 veces). La compensación de la Presidencia Ejecutiva actualmente sólo toma en cuenta los indicadores de desempeño financiero, más no incluye indicadores de desempeño social. Cabe indicar que acorde al proyecto de gobernanza (GIF), la institución prevé incorporar un sistema de incentivos variables para Directores y alta gerencia que incluya factores relacionados al desempeño social.

+ El Directorio toma en consideración informalmente la adecuación a los valores institucionales cuando evalúa el desempeño de la Presidencia Ejecutiva.

1.3 Medición del desempeño social

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

Cliente meta

+ INSOTEC muestra una adecuada capacidad para monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión, siendo la información socioeconómica del cliente actualizada en cada ciclo del crédito. La institución captura información en el *Core* bancario, respecto a ubicación urbana o rural, edad, estado civil, nivel educación, situación de pobreza (calificación por parroquias), actividad financiada, clientes exclusivos, entre otros. Sin embargo, queda espacio por monitorear información respecto a exclusión financiera (por ejemplo bancarización de clientes). Además, a través de la aplicación de la herramienta Poverty Probability Index (PPI), además de monitorear el nivel de pobreza de los clientes, la institución obtiene información respecto a número de miembros del hogar, área de vivienda, estatus de la vivienda y estado sobre la afiliación a la seguridad social, aunque esta no se monitorea sistemáticamente. A través de la Coordinación de Desarrollo Social y Productivo se lleva un registro y monitoreo de los indicadores sociales de la institución (incluyendo información sobre los programas sociales), aunque con espacios para identificar metas formales hacia el cumplimiento de la misión.

+ INSOTEC cuenta con un buen sistema para la medición de los niveles de pobreza de los clientes, a pesar de que no se incluya explícitamente la reducción de pobreza dentro de los objetivos sociales de la institución. INSOTEC aplica la herramienta de Poverty Probability Index (PPI) anualmente desde el 2012 a todos sus clientes y en cada ciclo de crédito para medir su nivel de pobreza. La encuesta es aplicada por los asesores de crédito durante la solicitud de crédito. Los resultados de la aplicación del PPI son compartidos anualmente con la alta gerencia y Directorio. Se evidencia espacios de mejora en la definición de objetivos específicos de profundidad de alcance (por ejemplo porcentaje de clientes pobres que se desea alcanzar, etc.).

+ El uso del PPI en general cumple con los estándares de la implementación del PPI. La Coordinación de Desarrollo Social y Productivo está a cargo de la aplicación de PPI y muestra un buen entendimiento de la herramienta, cotejando los resultados con la línea de pobreza nacional. La institución dispone de una guía para la implementación del PPI que está dirigida a los asesores de crédito que llenan los formularios de solicitud de crédito con los datos PPI y a los funcionarios encargados de ingresar la información en el sistema, los mismos que han sido capacitados. Los datos del PPI se recopilan para todos los clientes y la encuesta se basa en la última versión del PPI para Ecuador. El almacenamiento de los datos es centralizado y seguro. Por otro lado, se evidencia un aspecto mejorable en la revisión ex-post de una muestra representativa (al menos 5% de los formularios) para verificar la exactitud de los datos, por ejemplo por parte de Auditoría Interna. Los resultados del estudio del PPI se presentan al Directorio de forma anual.

Calidad del servicio

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

Cambio

- Actualmente no existe un sistema para medir el cambio en la vida de los clientes. El Directorio o la Presidencia Ejecutiva aún no han identificado indicadores para la introducción de un sistema de monitoreo del cambio, a pesar de contar con información relevante (PPI, ingresos, patrimonio, datos del negocio y perfil socioeconómico del cliente).

Reporte y fiabilidad de la información

+ La calidad de la información recopilada actualmente sobre el perfil de los clientes es adecuada. Los aspectos clave del proceso de gestión de la información como las responsabilidades del personal, métodos para la recopilación, almacenamiento, análisis y notificación son claros, mientras que otros aspectos de control de calidad no se han definido todavía para toda la información recopilada. La información es validada durante las visitas a los clientes por parte de Auditoría Interna, además de la revisión de expedientes por parte del área operativa y en los respectivos comités de crédito, no obstante, el sistema de control interno para asegurar la confiabilidad de los datos de desempeño social es moderada, con espacio para incluir la verificación de los datos del PPI, así como de la información social, por parte de Auditoría Interna u otra área independiente.
  La información recopilada sobre el perfil de los clientes es consolidada y reportada a la Presidencia Ejecutiva y Directorio. Además, de manera anual se realizan estudios de satisfacción de clientes y de manera trimestral se reportan los estudios sobre quejas y reclamos.

+ INSOTEC reporta datos del desempeño social de manera transparente a través del Rating Social actual el cual es realizado cada dos años. Además, la institución realiza anualmente la autoevaluación acompañada del SPI4, y reporta a la RFD (Red de instituciones financieras de desarrollo), y se somete anualmente a un Rating Financiero. Adicionalmente, desde dic-20 la institución cuenta con la Certificación de Protección al Cliente.

1.4 Alineación de RRHH con la misión

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

Alineación de la capacitación del personal

+ La capacitación contribuye a la diseminación de la misión hacia el personal. La inducción y la capacitación periódica del personal incluye una explicación sobre la misión, los valores y los objetivos sociales de la institución, además se incluyen aspectos respecto a las actividades de responsabilidad social que brinda la institución, incluyendo sobre la aplicación de la herramienta de PPI. Caber indicar que todas las capacitaciones brindadas al personal incluyen una breve introducción sobre la misión y valores de la institución; no obstante, se evidencian espacios de mejora en la inclusión de capacitaciones sistemáticas sobre gestión de desempeño social, incluyendo respecto a los términos claves de la misión y buenas prácticas de protección al cliente.

Alineación de la evaluación e incentivo del personal

+ Existe una adecuada alineación del proceso de evaluación del personal con la misión. El formato de la evaluación anual toma en cuenta algunos aspectos generales relacionados a la contribución del empleado a los objetivos sociales, como: orientación al cliente, integridad, identificación con los valores de la institución, trabajo en equipo, calidad del servicio, comunicación eficaz, etc.; sin embargo, no incluye factores del desempeño social como su habilidad de reclutar clientes meta, la generación de un cambio positivo en los clientes servidos o la colección y calidad de los datos sociales. Cabe indicar que actualmente el sistema de evaluación del personal de INSOTEC se encuentra en proceso de fortalecimiento; a la fecha se desarrollan evaluaciones solo al personal de negocios, operaciones y equipo ejecutivo. En abr-21, la institución prevé implementar una nueva herramienta a todo el personal, en la cual se evaluarán aspectos cualitativos y cuantitativos, acorde a los perfiles respectivos.

- El sistema de incentivos del personal de INSOTEC está diseñado para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, aunque no incluye criterios específicos relacionados a los objetivos sociales, para asegurar la orientación del personal hacia el cumplimiento de la misión. Los incentivos del personal y las metas de productividad no contribuyen al riesgo de desvío de misión, gracias al equilibrio entre los parámetros acerca el número de clientes, monto de cartera y calidad de cartera. Actualmente, el sistema de incentivos incluye parámetros respecto a colocación y crecimiento de la cartera (número de créditos y monto) y calidad de cartera (CeR1 y CeR30), contando con penalidades de hasta el 100% del incentivo si sobrepasan los límites establecidos. Se evidencian espacios de mejora en la inclusión de parámetros relacionados a los objetivos sociales de INSOTEC, como por ejemplo la retención o satisfacción del cliente, calidad del servicio, porcentaje de clientes que pertenecen a la población meta prioritaria, el cambio positivo creado al nivel del cliente, entre otros.

2. Protección al cliente y responsabilidad social

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal

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

Equidad de género entre el personal

- El balance de género en la institución es moderado. A dic-20, se evidencia una leve subrepresentación de mujeres en la organización en general (45%), mientras que existe una mayor diferencia a nivel del equipo gerencial (28%) y a nivel del Directorio (0%).

Rotación del personal

+ La tasa de rotación del personal (23% en 2020) se encuentra levemente por debajo del benchmark de MFR (LAC 29,5%), aunque muy por encima en comparación de ONGs (13,1%). Por otra parte, se resalta que la tasa de rotación se mantiene por debajo de la meta interna establecida (25%).

+ La tasa de rotación del personal presenta una importante mejora respecto al periodo anterior. La mejora en los niveles de rotación se atribuye principalmente a la estabilidad brindada al personal durante la pandemia por COVID-19 (manteniendo enfoque de preservación de empleo), acompañada de la capacitación permanente brindada al personal y mejoras realizadas en la gestión de talento humano en los últimos años. No obstante, se evidencia cierta concentración de la rotación en los oficiales de crédito (38,9%).

+ De las encuestas de salida realizadas al personal saliente durante el 2020, se evidencia que un 53,5% manifestó aspectos de mejora respecto a condiciones laborales, mejor nivel de remuneración y falta de liderazgo.

+ La Gerencia de Talento Humano calcula y monitorea mensualmente la tasa de rotación del personal, incluyendo un análisis por periodos y concentración por categoría (género, edad, posición, etc.). Los empleados que salen de la institución realizan una entrevista de salida mediante una encuesta, mientras que los resultados de estas encuestas se analizan de manera consolidada. Cabe indicar que, a través de la aplicación de Power BI implementada en nov-20, el gerente del área monitorea en tiempo real la información respecto a rotación del personal, incluyendo motivos de salida y demás aspectos relacionados con la gestión de talento humano.

Personal	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Personal total	**246**	**271**	**281**
Personal femenino	47,6%	46,9%	44,8%
Personal femenino en la Gerencia	28,6%	27,6%	28,1%
Miembros femeninos de la JD	33,3%	33,3%	0,0%
Tasa de rotación del personal	**37,1%**	**34,0%**	**23,2%**
Masculino	47,7%	31,5%	28,1%
Femenino	26,4%	36,9%	17,4%
Gerencia	23,8%	12,0%	13,1%
Oficiales de crédito	60,4%	50,2%	39,0%
Otro personal	15,5%	21,4%	9,8%

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo

+ La institución cuenta con distintos manuales, políticas y procedimientos para la gestión de talento humano, en su mayoría siendo actualizados en 2019; entre los cuales se incluyen: manuales de incorporación, inducción, capacitación, compensación y beneficios, incentivos y desvinculación del personal, salud y seguridad ocupacional, entre otros procedimientos de talento humano, además de contar con un Reglamento Interno y Código de Ética, los cuales deben ser firmados por el personal al momento de su ingreso. Por otra parte, el área se encuentra en proceso de desarrollo de una política anti-acoso y política de maternidad/paternidad. Adicionalmente, se destaca que INSOTEC cuenta con un Comité de Retribuciones con reuniones trimestrales, mediante el cual se da seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos del área.

+ La política de recursos humanos actual cumple con las leyes nacionales del trabajo. INSOTEC no usa trabajo forzado o infantil y cumple con las leyes sobre el reclutamiento de menores de edad.

+ El Reglamento Interno de Trabajo incluye una política de antidiscriminación y prohíbe los actos contra la moral que afecten la dignidad, libertad e integridad del trabajador, así como sus sanciones en caso de incumplimiento. La política de antidiscriminación cubre sexo, raza, religión, VIH, discapacidades y orientación sexual. El riesgo de discriminación hacia el personal o favoritismo por género, religión, familia u otros factores es bajo.

+ La práctica de manejar efectivo en el campo aumenta el riesgo de seguridad del personal de campo. Cabe indicar que la política de la institución permite el manejo de efectivo en campo a los gestores de cobranza contando con un límite máximo de USD 2,5 mil dada la cobertura de seguro, aunque en promedio la recuperación en campo es menor, optando los clientes actualmente por medios digitales (transferencias, etc.), además de los canales de recaudación los cuales han sido reforzados desde oct-19 (Servipagos, Facilito, Pago Ágil, instituciones bancarias, ventanillas propias, entre otros).

Monitoreo del clima laboral

+ INSOTEC realiza anualmente por parte de una empresa especializada (IBEAL), estudios de clima laboral, capturando la retroalimentación del personal sobre aspectos como ambiente organizacional, carga de trabajo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales, capacitación y liderazgo, enmarcados en 5 enfoques: certeza, crecimiento, contribución, valía y vínculo. Las encuestas de satisfacción al personal son completadas anónimamente y se cuenta con planes de acción respectivos, destacando entre ellos la creación de las escuelas internas y refuerzo permanente del sistema de capacitación. En el 2020 se alcanzó una satisfacción global del 85,4%, siendo la meta alcanzar una satisfacción laboral superior al 85%. Entre las principales debilidades destacadas en el estudio se incluyen el factor de crecimiento y vínculo con la institución. En el estudio además se incluyen distintos índices para medir el nivel de clima laboral en la institución, además de la medición de riesgos psicosociales del personal. En 2020 se evidencia que el índice de preparación para el cambio organizacional es de 86,1%, índice de claridad (89,5%), índice de liderazgo (85,3%) e índice de calidad de vida laboral (79,6%). Los resultados son compartidos con el equipo gerencial, Directorio y el personal; sin embargo, se evidencia espacios de mejora en la presentación de los resultados por categorías (por ejemplo, género, agencias, perfiles, etc.).

+ INSOTEC cuenta con un sistema de quejas formalizado para que los empleados puedan expresar sus preocupaciones de manera confidencial. La institución cuenta con un buzón de sugerencias, además de una línea confidencial a cargo del departamento de Auditoría Interna, formalizado en el Reglamento del Comité de Ética, el cual se activa cada vez que se amerite. Cabe indicar que en las actas del comité se lleva un registro de las razones y medidas tomadas. Adicionalmente, el personal también puede utilizar canales informales para presentar sus quejas.

Condiciones contractuales y beneficios

+ Todos los empleados tienen un contrato formal de empleo. INSOTEC cuenta con un sistema de remuneración fija (respetando las regulaciones sobre el salario mínimo) y variable para el personal de negocios, el que se encuentra alineado en su mayoría con entidades del sector de microfinanzas, en base al último estudio salarial disponible, aunque ciertos puestos como mandos medios aún se perciben por debajo del promedio. No obstante, la institución se encuentra en proceso de alineación, contando desde el 2019 con escalas salariales acorde a 7 niveles o jerarquías (administrativo, técnico, profesional, líder, gerente, ejecutivo y director). Cabe indicar que la institución de manera anual realiza estudios salariales con el apoyo de una empresa especializada. Además, INSOTEC cuenta con un comité de retribuciones que analiza todo lo referente a la remuneración del personal. Por otra parte, todo el personal cuenta con el servicio de asistencia al microempresario (asistencia médica, entre otros), cuyo costo está cubierto por INSOTEC. Por otra parte, se resalta que todo el personal de INSOTEC cuenta con un seguro medio de amplia cobertura, con subsidio de 70% hasta el 100%.

Evaluación, capacitación y desarrollo

+ Las capacitaciones ofrecidas para el personal se perciben como buenas, contando con un plan de capacitación anual y un presupuesto dedicado. En el 2020 se impartieron un promedio de 8,3 horas de capacitación por colaborador (750 horas en total) con un total de 124 eventos, alcanzando USD 27,2 mil y un nivel de cumplimiento del 80,4%. El plan de capacitación incluye capacitaciones para el personal identificadas en base al diagnóstico de necesidades (DNC), además de un programa definido para las 3 escuelas internas de INSOTEC: Liderazgo, Negocios y Operaciones; y participaciones adicionales en talleres, charlas y convenciones. Por otra parte, el sistema de inducción de los colaboradores es adecuado, realizándose actualmente de manera virtual con relación a temas organizacionales y posteriormente en la posición de trabajo, cubriendo las necesidades esenciales para cada puesto; indicando además que la institución implementó un programa onboarding con duración de hasta 6 meses, además de talleres de refuerzo para asesores antiguos dividiendo por niveles de educación. Adicionalmente, durante el primer trimestre de 2021, la institución prevé implementar la plataforma e-learning, con lo cual se reforzará el nivel de acceso y calidad de las capacitaciones a todo el personal.

+ Los procesos de evaluación de desempeño son adecuados; actualmente se aplica un formato de evaluación por área, basado en competencias, resultados y valores, con frecuencia anual. Los resultados anuales sirven de insumo para el diseño del plan de capacitaciones del año (diagnóstico de necesidades de capacitación) y como base para promociones e incrementos de sueldo. Las oportunidades de carrera dentro de la institución se basan en criterios transparentes. INSOTEC ha definido planes de back-up, principalmente para el área de negocios y ciertas posiciones gerenciales. Con relación a planes de carrera, se cuenta con competencias identificadas acorde a distintos perfiles, además los asesores cuentan con escalas o rangos que pueden alcanzar (platino, titanio, oro y diamante), en base a distintas metas y competencias definidas. No obstante, no se cuenta con planes de carrera formales para todo el personal. Por otra parte, es importante señalar que las escuelas de capacitación sirven para perfilar al colaborador y su perspectiva de crecimiento dentro de la entidad.

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Bueno
Prevención del sobre endeudamiento: Adecuado
Transparencia: Bueno
Precios responsables: Adecuado
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

+ La Gerencia de Operaciones recopila información para monitorear el uso de los productos y servicios por diferentes segmentos de clientes. Cabe indicar INSOTEC cuenta con un área de desarrollo de productos bajo la Gerencia de Operaciones, mediante el cual se implementan estudios de mercado para cada proceso de expansión geográfica, nuevos productos y/o proyectos en general que esté incursionando la institución; contando además con el apoyo de un asesor externo de marketing estratégico.
La Gerencia de Operaciones monitorea anualmente el nivel de satisfacción de los clientes, además de manera mensual da seguimiento a las quejas, presentando informes trimestrales a la Presidencia Ejecutiva y Directorio. Se evidencia espacios de mejora en el monitoreo y análisis de las razones de inactividad y deserción de clientes, incluyendo análisis de los servicios de seguros; así como un análisis de cómo los productos y servicios brindados ayudan a reducir los riesgos y hacer frente a las necesidades anticipadas del hogar y a las emergencias comunes, etc.

+ INSOTEC analiza los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente en las reuniones del Directorio cada año, conforme lo establecido en sus procedimientos internos. La institución mide el grado de satisfacción general, lealtad, fidelización; además, del nivel top of mind y Net Promoter Score (nivel de promotores y detractores), a través de la contratación de una empresa externa. Por otro lado, INSOTEC ha creado un procedimiento interno para realizar encuestas de satisfacción al cliente a través de las visitas en campo que realiza el Auditor Metodológico de acuerdo al Plan Anual de Auditoría Metodológica. Cabe indicar que la institución cuenta con un nivel de satisfacción meta del 90%. De los resultados del 2020, se observa que los niveles de satisfacción en general presentan una tendencia decreciente (87,0% en 2020, 88,7% en 2019, 94,6% en 2018). No obstante, del estudio se evidencia que el 91,0% de los encuestados recomendarían los servicios de INSOTEC, el 86,9% volvería a tener un crédito; además el NPS se ubica en 73,9%, mientras que la marca "INSOTEC" se encuentra posicionada en las mentes de los encuestados en un 11,8%. Los resultados son analizados por segmentos de clientes y comparando además con los resultados obtenidos en estudios anteriores; además en el estudio se evalúa los principales atributos relacionados directamente con el servicio recibido.

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

Prevención del sobre endeudamiento

- El factor de riesgo contextual para el sobreendeudamiento de los clientes es medio-alto. El nivel de servicios de microfinanza en las áreas de operación y de préstamos múltiples es alto, mientras que el índice de crecimiento de los competidores principalmente en las zonas rurales donde opera la entidad se ha mantenido relativamente estable; además la información es disponible desde el buró de crédito, contando con frecuencias mensuales de actualización. INSOTEC cuenta con límites de endeudamiento de hasta 4 operaciones crediticias en el sistema financiero (sin considerar INSOTEC) y los pasivos totales del cliente no deben superar en 200% el patrimonio del cliente.

+ La decisión sobre el monto y el plazo del préstamo considera un límite prudencial, según el cual la cuota del préstamo puede representar hasta 60% de la utilidad neta del hogar y negocio. Otros límites de sobreendeudamiento manejados por la institución son un máximo de 4 otras operaciones crediticias adicional a INSOTEC (excepciones existen para casas comerciales) y un máximo de 60% para la relación total pasivos (incluyendo el nuevo crédito) sobre patrimonio.

+ La calidad del análisis de capacidad de pago de los clientes es buena, incluyendo distintas metodologías por producto crediticio. El análisis incluye una visita in situ al negocio y hogar en cada ciclo de crédito, además de un análisis detallado del flujo de caja considerando otras deudas (incluyendo del núcleo familiar), los límites de endeudamiento y el porcentaje máximo de la relación cuota/flujo de caja neto familiar; así como un scoring de crédito, aunque este no limita la aprobación del crédito; actualmente la institución se encuentra trabajando en un nuevo modelo de predicción para clientes antiguos y nuevos. En cuanto a créditos agropecuarios, INSOTEC no financia monocultivos y el cronograma de pagos es principalmente mensual, excepto para los créditos destinados a cultivo del maíz que tienen pagos al vencimiento y que se realizan en convenio con casas comerciales (proyecto de cadenas de valor); además, INSOTEC también otorga otro tipo de créditos agro con frecuencia de pago mensual, trimestral o semestral acorde al ciclo del producto. Por otro lado, la institución cuenta con la aplicación Akelab para la estandarización de costos, producción y precios de referencia para cultivos de cacao; además, bajo el concepto de cadena de valor INSOTEC se encuentra trabajando con distintas asociaciones productoras de cacao, leche; por medio de las cuales además de ofertar productos y posicionarse en el mercado, le permite obtener información actualizada sobre costos, producción, etc.

+ INSOTEC establece programas de capacitación para el personal nuevo respecto de políticas y procedimientos internos generales de la institución y del proceso de crédito; para los colaboradores incorporados al Departamento de Negocios y de Operaciones, la capacitación durante el primer mes consiste en la inducción teórica del proceso de promoción, análisis económico y financiero del cliente, análisis cualitativo, llenado de documentos y procesos internos, seguida de un mes de inducción en campo. Se establecen capacitaciones permanentes que responden a un Plan Anual de Capacitación (Escuelas Internas), reuniones trimestrales y cuando existen modificaciones a las políticas internas. Durante el 2020 se han brindado capacitaciones respecto a agro y cultivos, contabilidad, recuperación de cartera, valoración de tierras, servicio al cliente, asistencia al microempresario, entre otras. Cabe indicar que actualmente las capacitaciones permanentes se están desarrollando de manera virtual ante la pandemia por COVID-19, previendo mantener esta modalidad bajo la implementación de la plataforma e-learning. Las políticas y procedimientos internos se encuentran disponibles a todos los colaboradores de la institución.

+ El sistema para revisar y reportar datos del cliente al buró de crédito es bueno. La institución consulta de manera sistemática la información del buró de crédito para todos los créditos (nuevos y recurrentes), siendo un requisito para su tramitación, y reporta mensualmente los datos de sus clientes. El buró cuenta con buena información de los proveedores financieros y no financieros (comercial, industrial, servicios) relevantes al mercado meta y la información es actualizada con una frecuencia mensual.

- La calidad de la cartera de INSOTEC es un aspecto por monitorear, en consideración de la relevante porción de cartera sujeta a medidas de alivio financiero (renovaciones anticipadas), las cuales han sido aplicadas acorde a la normativa local y en base a las necesidades del cliente ante la pandemia por COVID-19. A dic-20, la entidad registra un buen nivel de CeR30 (2,7%), presentando una disminución respecto a dic-19 (3,0%), no obstante, con información disponible a jun-21 se evidencia un incremento del indicador a 5,2%. La cartera improductiva de microcrédito de bancos pequeños es de 5,6%, mientras que la cartera improductiva de ONGs es en promedio de 8,5% (INSOTEC 5,4%). Por otro lado, se registra un 0,8% de cartera reestructurada a dic-20 (0,2% a dic-19) y una tasa de cartera castigada de 4,0% en 2020 (2,6% en 2019), ambos en aumento respecto a la calificación anterior. Es importante indicar que, frente a la pandemia por COVID-19, INSOTEC aplicó medidas de alivio financiero mediante el producto de "renovaciones anticipadas", permitiendo a los clientes adquirir un nuevo contrato con periodo de gracia de hasta 3 cuotas, que representa el 51,2% del total de la cartera a dic-20 (65,9% a jun-20), todavía presenta un potencial riesgo de crédito, cuyo comportamiento de pago se evidencia como un aspecto por monitorear en el corto plazo; adicionalmente queda por monitorear el comportamiento futuro de la cartera titularizada. Cabe indicar que a mar-21, la cartera de renovaciones anticipadas representa el 38,6% del total de la cartera, además, se evidencia un incremento del indicador de CeR30 a 4,3%. Las medidas correctivas usadas para mejorar la calidad de la cartera son apropiadas e incluyen adicionalmente refuerzos del análisis de capacidad de pago, gestión de cobranza, principalmente; además de las mejoras en el seguimiento de la colocación que se prevé a través de la implementación del app del asesor.

+ INSOTEC cuenta con una política que establece el procedimiento del cálculo del salario variable de los asesores de crédito. A raíz de la emergencia sanitaria, se han flexibilizado las metas establecidas para el acceso a los incentivos variables, indicando además que durante los meses críticos de la pandemia solo se consideró el factor de productividad para el cálculo respectivo. Actualmente, el sistema de incentivos incluye parámetros respecto a colocación y crecimiento de la cartera (número de créditos y monto) y calidad de cartera (CeR1 y CeR30), contando con penalidades de 50% hasta el 100% del incentivo si sobrepasan los límites establecidos; contribuyendo de esta manera a la prevención del riesgo de sobreendeudamiento. El manejo y administración de la cartera se establece en función del Plan de Negocios, Plan Estratégico y el nivel de cada asesor (Diamante, Oro, Titanio, Plata); la planificación de las metas la realiza una vez al mes el Gerente de Agencia en conjunto con el Gerente de Sucursal y se aprueba por el Gerente de Negocios.

Transparencia

+ INSOTEC al momento del desembolso del crédito, solicita la suscripción de un "Contrato Mutuo" que contiene principalmente: la información general de la institución y del deudor, lugar y fecha de suscripción; tasa de interés nominal, mora, gestión de cobranzas y notificaciones, seguro de desgravamen, imputación de pago, condiciones para pagos anticipados y precancelaciones, condiciones para el vencimiento anticipado, autorizaciones especiales (actualización y verificación de la información personal y buró de crédito del cliente), condiciones de la garantía personal y solidaria y condiciones para la resolución de controversias. Además, entrega a sus clientes un documento denominado "Liquidación de Crédito" que describe: (1) Monto total del préstamo; (2) la tasa de interés nominal; (3) la tasa de interés efectiva; (4) la fecha de desembolso y vigencia del crédito; (5) la tabla de amortización; (6) las tasas de interés de mora de manera general (la institución incluye un anexo sobre los costos por mora: tasas de interés y los términos y condiciones para su aplicación, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Bancos). Adicionalmente, se incluye los costos por los seguros y asistencias (descrito en el contrato con NESEC) y una declaración de las condiciones pactadas con la operación de crédito. Cabe indicar que INSOTEC implementó un script de desembolso donde se indica toda la información que se deberá compartir y comunicar al cliente.

- El índice de transparencia de la institución, que representa un promedio ponderado del índice de transparencia de los dos principales productos de crédito (crédito rural y crédito directo), es bajo (52,0), implicando una diferencia significativa entre la tasa de interés nominal divulgada a los clientes y la tasa de interés efectiva calculada según los estándares internacionales (Metodología MFT). Los costos que se incluyen en el cálculo del precio total del crédito son seguro de desgravamen, seguro de incapacidad temporal, asistencia al microempresario y asistencia agropecuaria; resaltando que dichos servicios añaden valor al crédito y dotan de muchos beneficios para el cliente. El índice de transparencia se encuentra por debajo en comparación del benchmark regional de MFR (LAC 79,1).

Precios responsables

+ INSOTEC establece los tasas de interés de sus productos en función de las tasas de interés efectivas vigentes establecidas por la Junta Monetaria, y que son internamente analizadas y aprobadas por el Directorio. Las tasas de interés nominales se determinan en función del estado financiero de la institución. INSOTEC para el sector agropecuario para microcrédito minorista, simple y ampliada es de 20,97% y para los microcréditos: el 28,5% en microcréditos minoristas, el 25,50% en microcréditos de acumulación simple y 23,50% en microcréditos de acumulación ampliada, de manera que, INSOTEC cumple con lo mínimo requerido por la normativa de la Superintendencia de Bancos. La tasa de interés anual efectiva de INSOTEC (utilizando en la metodología internacional de cálculo de TIA de MicroFinance Transparency), para los productos CrediRural es de 43,4% y Crédito Directo 44,8% (se incluye los recargos por los seguros y asistencias); se encuentran dentro del rango de desempeño aceptado por Smart Campaign (LAC 43,3%).

Productos de crédito	Tasa de interés anual prom. (TIA) [1]	Índice de transparencia promedio [1]	Prestatarios activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD [2]	Saldo de préstamo / INB pc [2]
Credi Rural	43,4%	55,6	9,4%	8,8%	3.190	52,4%
Directo	44,8%	50,5	25,7%	22,2%	2.931	48,1%
INSOTEC	**44,4%**	**52,0**	**35,1%**	**31,0%**	**3.395**	**55,8%**

Metodología MicroFinance Transparency: Pricing analysis tool. [1] Productos de crédito principales [2] Los datos en la línea de INSOTEC se refieren a la cartera total.

Trato justo y respetuoso

+ La institución cuenta con un Manual de Procedimientos de Gestión de Recuperación (jun-17) el cual describe claramente las fases de la cobranza, entre preventiva, operativa, administrativa, prejudicial y judicial, con tiempos de ejecución, acciones a tomar y responsabilidades del asesor de crédito, del equipo de gestores de cobranza internos, y los abogados externos. Además, el Código de Ética señala la conducta esperada por parte del personal involucrado en la cobranza e incluye un listado de prácticas inaceptables durante el proceso (por ejemplo, utilizar medios intimidatorios, usar palabras altisonantes u ofensivas, gritar, usar violencia, etc.); adicionalmente cabe indicar que, INSOTEC implementó un protocolo para la gestión de cobranzas (sep-20) el cual formaliza horarios de contacto, normas de gestión de cobranza, normas de comunicación en llamadas telefónicas y visitas de campo y el proceso de cobranza en relación a los días de atraso. Todos los colaboradores, internos y externos, firman un contrato que les compromete a apegarse a las prácticas de buen trato hacia el cliente. Por otra parte, a raíz de la emergencia sanitaria, se ha fortalecido el esquema de cobranza, aunque manteniendo las metas de incentivos variables para el personal de recuperación; mientras que si se flexibilizaron las metas de calidad de cartera para los asesores de crédito.

+ INSOTEC cuenta con un Manual de Refinanciamientos y Reestructuraciones de créditos (oct-16) en el cual se establece las normas generales para que un cliente pueda acceder a este tipo de créditos en casos excepcionales (clientes que tengan la voluntad pero no la capacidad de pago); así como el plazo, la administración y los responsables de su autorización. La institución establece en su política interna las normas generales para que un cliente pueda acceder a un refinanciamiento o reestructuración cuando tenga él o su familia una enfermedad grave comprobada, incapacidad física, fallecimiento del conyugue o hijos, víctima de robo, siniestros y desastres naturales, cambios en el entorno económico y/o sobreendeudamiento. Así también, se determinan los casos en los que se puede condonar los gastos de cobranza e intereses por mora cuando se hayan agotado todas las instancias de recuperación del crédito. A dic-20, la cartera reestructurada es mínima representando el 0,8% del total de la cartera; aunque, cabe indicar que la institución se encuentra fortaleciendo estas operaciones (registro y seguimiento), contando con un cupo adicional de hasta USD 500 mil para la realización de este tipo de operaciones.
+ La institución cuenta con efectivos controles realizados en agencias, divididos en auditorías integrales y auditorías metodológicas; siendo estas últimas realizadas a todas las agencias al menos una vez al año. Las visitas a agencia son realizadas por un analista con duración de 1 hasta 2 semanas acorde al tamaño de la agencia; revisando una muestra de expedientes de crédito en base a un modelo de variables significativas, que en 2020 alcanzaron el 6,4% de la cartera activa (alrededor de 1.080 expedientes de crédito). Durante el proceso de visitas de campo realizado por el Auditor Metodológico, se investiga sobre el trato recibido por los asesores de crédito a pesar de que ese no es su objetivo principal, sino el de descartar casos de fraude o falsedad en la información reportada en los formatos de solicitud del crédito. Además, durante el proceso de resolución de quejas se detecta cualquier incumplimiento a la norma interna o mal comportamiento de los asesores de crédito, personal operativo o gestores de cobranza. Finalmente, INSOTEC, a través de su Comité de Ética evalúa las situaciones en las cuales un colaborador incurra en incumplimientos del Código de Ética y/o Reglamento Interno y establece las sanciones pertinentes.

Privacidad de los datos de los clientes

+ INSOTEC solicita en todos los casos el consentimiento del cliente en diferentes momentos del proceso crediticio: (1) En la solicitud de autorización de consulta de buró durante el proceso de promoción y en el proceso de solicitud del crédito a través de un formulario en el que debe constar la firma del cliente, el garante y/o el conyugue; (2) En el proceso de desembolso durante la firma del "Contrato Mutuo" y "Pagaré a la Orden" en donde se establece un apartado específico sobre el consentimiento para obtener y solicitar la información en las veces que considere necesario. Cabe indicar que la institución cuenta con un Manual de Gestión de Seguridad de la Información donde se incluyen las distintas políticas y procedimientos respectivos.

Mecanismos para resolver quejas

+ La institución cuenta con un sistema de gestión de quejas y reclamos, formalizado en el Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente (jun-18). INSOTEC ofrece varios canales para presentar quejas: buzón de quejas y reclamos en cada una de las oficinas, línea telefónica y correo electrónico dedicados a la resolución de quejas y sugerencias, un formulario a través de la página web, redes sociales y directamente a través del personal de las agencias. Por política se cuenta con un plazo máximo de hasta 15 días laborales para dar respuesta al requerimiento del cliente. El sistema de resolución de quejas y reclamos, garantiza que todas las reclamaciones sean comunicadas a la Gerencia de Operaciones, Gerencia de Negocios, Comité Gerencial y Directorio, debido a que se centraliza el procedimiento en el Departamento de Operaciones y se realiza un seguimiento y monitoreo mensual, generando reportería mensual y trimestral. De la evaluación de los reclamos en 2020, se observa una disminución del 31% en comparación al año anterior, en un 67% respecto a préstamos y 7% respecto a asistencias, principalmente.

+ INSOTEC en el script de desembolso implementado en sep-20 estandariza la información otorgada al cliente en cuanto a la presentación de quejas y reclamos. En el script se comunica al cliente los diferentes canales para presentar una queja o reclamo. Cabe indicar que la institución dispone de un fichero para organizar los formularios de quejas y reclamos en cada una de las oficinas, así como, del buzón en un lugar visible. En caso, de que un cliente quiera poner un queja durante la visita en campo, los asesores de crédito disponen de un formulario específico. Sin embargo, no se incluye entrega ni se distribuye información relacionada a quejas y reclamos durante el proceso de crédito ni en los documentos entregados a los clientes durante el desembolso.

2.3 Índice verde y responsabilidad social comunidad

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

Índice verde

- La estrategia ambiental de INSOTEC es moderada, aunque en proceso de fortalecimiento. Dentro de la declaración de la misión se incluyen los términos de sostenibilidad y responsabilidad social, sin embargo, no se cuenta con una definición formal de los mismos. El Plan Estratégico 2020-2022 incluye el objetivo de protección ambiental entre los valores institucionales, formando parte de los proyectos actuales de fortalecimiento institucional de INSOTEC, bajo el marco de convertirse en firma ESG (Enviromental, Social and Governance). Además, cabe indicar que el Código de Ética menciona de manera general el compromiso con el medioambiente: la reducción del impacto medioambiental de sus actividades y la promoción de los recursos naturales.
  INSOTEC se encuentra trabajando en un proyecto ambiental con el apoyo de Rabobank, con un enfoque de concientización ambiental a clientes, no clientes y grupos de interés; contando para ello con un plan de acción con horizonte a 5 años. La Gerencia de Finanzas en conjunto con la Coordinación de Desarrollo Social y Productivo son los encargados del seguimiento y ejecución de la estrategia ambiental de la entidad. Actualmente, la institución cuenta con una política de riesgo ambiental (en fase borrador), con la cual se buscará evaluar y analizar los riesgos e impactos ambientales y su repercusión en la afectación de la cartera y futura toma de decisiones. Además, a través de la implementación de la presente política y/o proyecto ambiental, INSOTEC prevé desarrollar una cultura ambiental sólida, proveer capacitación continua a los empleados de la institución, incluyendo Directorio, además de buscar la eficiencia en la utilización de insumos durante el proceso productivo y acompañar a los clientes en la toma de conciencia respecto al impacto ambiental. Actualmente, las prácticas ambientales de la institución no se incluyen en el informe anual o en el informe al Directorio o en el informe a los inversionistas, no obstante, se prevé su inclusión conforme el avance e implementación del proyecto.

+ En general, el manejo de la huella ecológica interna de la organización es adecuado y en proceso de fortalecimiento. El riesgo ambiental interno se reduce gracias a algunos mecanismos de sensibilidad para optimizar el consumo de papel, agua, energía, para reciclar, y para reducir las emisiones de anhídrido carbónico. Además, como mencionado anteriormente, mediante la implementación de la política ambiental, la institución asegurará buscar la eficiencia en la utilización de insumos durante el proceso productivo.
+ El riesgo ambiental tiene un peso moderado en la decisión de aprobación del préstamo: existen actividades excluidas de financiamiento como actividades dañinas al medioambiente y que atentan contra la moral y la salud; sin embargo, no se realiza un análisis del impacto ambiental de las actividades financiadas y los contratos de crédito no incluyen cláusulas que requieren que los clientes mitiguen los riesgos ambientales.
+ INSOTEC actualmente no oferta productos específicos de préstamos verdes, sin embargo, tiene previsto su implementación en el corto plazo (créditos ecológicos y de eficiencia energética), como parte del proyecto ambiental.
+ Aunque actualmente no se ofrecen servicios no financieros para concientizar a los clientes en relación al medioambiente, la institución tiene previsto ofrecer servicios no financieros verdes a los clientes en el corto plazo en forma de actividades de sensibilización sobre los riesgos ambientales, capacitación en prácticas amigables con el medio ambiente y/o negocios amigables con el ambiente.

Responsabilidad Social hacia la comunidad

+ La exclusión de las actividades perjudiciales para la comunidad, como el terrorismo, el lavado de dinero y el trabajo infantil de las actividades que pueden financiarse son formalizadas en una lista de exclusión en las políticas de crédito y en el Código de Ética. La capacidad de verificar el cumplimiento de la lista de exclusión es adecuada; el tipo de actividad en la cual participan los clientes es generalmente verificada por el asesor de crédito y dependiendo del monto de crédito también por el supervisor o gerente mediante una visita pre-desembolso y después de la otorgación por el asesor de crédito durante las visitas ocasionales a los clientes. Además, el departamento de Auditoría Interna verifica específicamente la actividad del cliente del muestreo durante las visitas de campo. Finalmente, por parte del área de cobranza se realizan visitas a clientes post desembolso por montos mayores a USD 4 mil (verificación del plan de inversión).

+ INSOTEC se dedica a proyectos socialmente responsables que benefician de manera importante a la comunidad (incluyendo clientes), siendo esto a cargo de la Coordinación de Desarrollo Social y Productivo. Las actividades de responsabilidad social se enmarcan en las áreas de salud, educación y capacitaciones relacionados al sector agropecuario. En el 2020 se realizaron 4 talleres en temas productivos con un total de 188 beneficiarios. Además, hasta mar-20 se realizaron 6 jornadas médicas, aunque se prevé retomar a finales de 2021, actualmente además se está trabajando en la implementación de charlas digitales y entrega de medicinas en farmacias. Cabe indicar que la institución trabaja con alianzas con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) parroquiales y provinciales, además de alianzas con NESEC (proveedor de asistencias), por medio del cual se han brindado asesorías técnicas en el agro por emergencia, consulta médica urgente, descuentos para atención médica, kit maternal, orientación médica y profesional vía telefónica, prevención y atención dental, recetas y urgencias médicas dentales. Para el 2021 se han destinado USD 23 mil para la implementación de dichas actividades.

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	INSOTEC	
		Prestatarios activos	Cartera activa
Chimborazo	53,5%	20,7%	21,1%
Tungurahua	26,8%	15,4%	15,8%
Pichincha	13,8%	15,5%	18,0%
Manabi	31,3%	19,0%	16,1%
Guayas	19,0%	3,8%	4,5%
Santo Domingo	20,2%	16,8%	16,4%
Los Ríos	33,3%	2,8%	2,4%
Cotopaxi	45,0%	6,0%	5,7%
Total, INSOTEC		**100%**	**100%**
Operaciones urbanas		28,0%	29,4%
Operaciones rurales		72,0%	70,6%
Total, Ecuador	**25,0%**	**Ecuador, población**	
Urbano	17,2%	68,6%	
Rural	41,8%	31,4%	

Fuente: Reportes de Pobreza por Ingresos, INEC. Los niveles de pobreza por provincia se refieren a datos del 2014; los niveles de pobreza total en el Ecuador, urbano y rural se refieren a datos del 2019.

- La amplitud de cobertura geográfica de INSOTEC en términos absolutos es moderada considerando el tamaño de la institución, aunque cuenta con una adecuada cobertura dentro de sus zonas de intervención. A dic-20, la institución tiene cobertura en 8 de las 24 provincias del país (33%), con 21 oficinas y puntos de atención a nivel nacional; no obstante, se resalta que dichas provincias representan el 69,5% de la población nacional.

+ El alcance a las áreas más pobres es bueno. La porción de operaciones en áreas con un índice alto de pobreza en comparación al promedio nacional es elevada, considerando que el 64,0% de la cartera está colocada en provincias con índices de pobreza superiores al promedio nacional (25,0%) acorde a datos del 2019. Además, cabe mencionar que el 67% de los clientes están ubicados en parroquias con calificación A (pobres), acorde a la clasificación nacional definida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

+ La cobertura de áreas rurales, que generalmente cuenta con una mayor representación de población en situación de pobreza y financieramente excluida, es muy amplia. El 72,0% de los clientes se ubican en zonas rurales, superior al promedio nacional (población rural del Ecuador de 31,4%), y superior al alcance promedio de IMFs en LAC (49,6%, benchmark MFR) y en comparación con otras ONGs a nivel mundial (56,5%, benchmark MFR). Cabe indicar además que, la institución ha definido mantener una cobertura rural de la cartera de al menos un 70%.

3.2 Clientes alcanzados

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

INSOTEC	ene.-18 dic.-18	ene.-19 dic.-19	ene.-20 dic.-20
Prestatarios activos	17.129	18.588	17.583
Ahorristas activos	0	0	0
Cartera bruta, USD	50.243.394	58.418.880	59.697.686
Ahorro total, USD	0	0	0
Agencias	18	18	21
Crecimiento en cartera activa	24,9%	16,3%	2,2%
Crecimiento en prestatarios activos	12,6%	8,5%	-5,7%

- La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional es limitada (LAC 79.558 prestatarios acorde benchmark MFR).

+ El número de prestatarios es adecuado comparado con la competencia en el país. A dic-20, INSOTEC cuenta con 17.583 prestatarios activos, ligeramente superior al promedio de ONGs en el mismo periodo (15.765); aunque por debajo en comparación al promedio de prestatarios de entidades de microfinanzas en el país, acorde benchmark de MFR (42 mil).

- El crecimiento promedio de prestatarios en los últimos 3 años (5%) es inferior en comparación con el promedio de entidades similares a nivel nacional. Cabe indicar que en 2020, se observa un decrecimiento anual del -5,7% ante el impacto de la pandemia por COVID-19. INSOTEC se encuentra fortaleciendo el plan de retención y fidelización de clientes ante la pandemia por COVID-19, otorgando productos adecuados a las necesidades de los clientes, además de un seguimiento continuo.

- El crecimiento promedio de los prestatarios de INSOTEC en los últimos 3 años muestra una tendencia negativa, impactado en el 2020 por la pandemia global.

Alineación de la vulnerabilidad social y perfil de hogares con la misión

+ En general, el alcance a hogares con un nivel de educación bajo es bueno, en base a los datos disponibles: el 64% de los clientes poseen educación primaria (frente a un porcentaje nacional del 90,9%); además solo un 30% posee educación secundaria completa (frente a un 84,7% nacional) y el 4% tiene un nivel superior o técnico. Por otro lado, el 1,9% de los clientes no posee educación primaria completa. No se dispone de datos sobre el número de hijos del hogar del cliente, y si estos van a la escuela o trabajan, sin embargo, la institución monitorea indirectamente dicha información a través de la implementación del PPI.

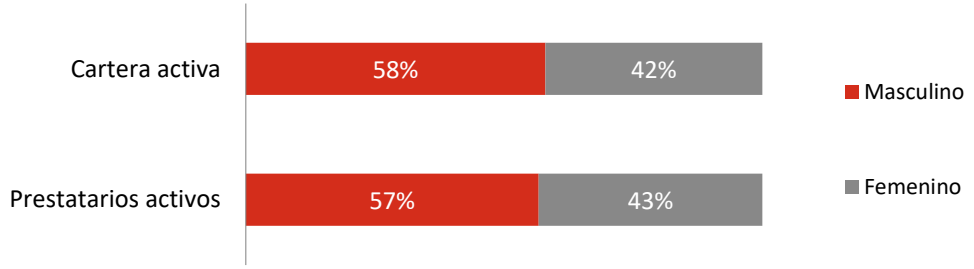
+ El alcance a los hogares con características demográficas vulnerables es adecuado en base a los datos disponibles: los datos indican que 17,4% de los clientes hacen parte de la categoría de jóvenes y ancianos vulnerables (<30 años). Por otro lado, no se dispone de datos sobre el tamaño del hogar o número de dependientes en el hogar del cliente, sin embargo, la institución monitorea indirectamente dicha información a través de la implementación del PPI (existencia de tamaño de hogar de hasta mayor a 10 personas).

Vulnerabilidad social	INSOTEC
Clientes <30 años de edad	17,4%
Clientes sin educación primaria completa	1,9%
Clientas mujeres	43,3%

Fuente: SIG.

- El alcance hacia las mujeres es moderado, en base a los datos disponibles. La porción de clientes mujeres es menor en comparación al promedio regional, considerando que a dic-20 el 43,3% de los clientes de INSOTEC son mujeres frente al promedio de LAC (66,2%) acorde a benchmark de MFR. No obstante, se menciona que se encuentra en línea en comparación al promedio nacional (40,7% acordó boletín social a mar-21 de la RFD).

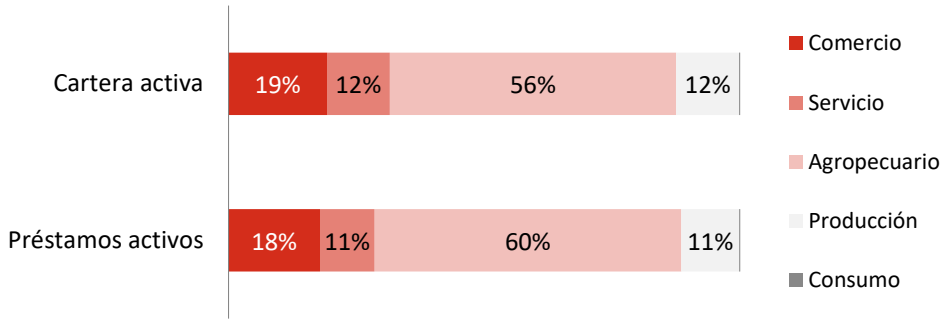
dic.-20 **Género**



Actividades financiadas

+ La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión de INSOTEC es excelente; la porción de préstamos que financian actividades generadoras de ingresos es muy alta (99,8%) y se ubica significativamente por encima del benchmark regional (LAC: 71,0%). La institución cuenta con una porción importante de clientes que usan los préstamos para actividades agropecuarias (60,0%). El 100% de los créditos productivos son destinados a la microempresa.

dic.-20 **Actividades financiadas**



dic.-20 **Destino de los créditos productivos**

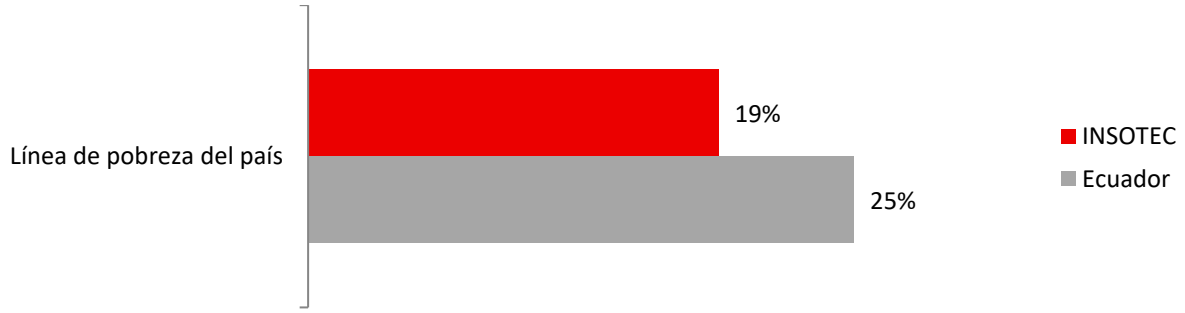
+ La totalidad de clientes financiados son trabajadores autónomos o micro emprendedores. La colocación de créditos se concentra en actividades agropecuarias con diversas fuentes de ingreso, aunque, por política, la institución no financia nuevos emprendimientos (mínimo 12 meses de actividad). No se dispone de datos sobre la antigüedad de los negocios financiados y sobre su nivel de formalidad en la base de datos.

Pobreza económica

+ El alcance hacia la población en situación de pobreza es adecuado. INSOTEC aplica anualmente la encuesta Poverty Probability Index (PPI) a la totalidad de sus clientes en cada solicitud de crédito. De los últimos resultados disponibles de 2019, se evidencia que el índice de pobreza de los clientes está levemente por debajo del promedio nacional, y denota una alineación apropiada con la misión, aunque no se defina explícitamente en la declaración de la misión institucional este tipo de enfoque específico. El 18,8% de los clientes de INSOTEC se encuentran por debajo de la línea nacional de pobreza (incluyendo pobres y muy pobres), mientras que a nivel nacional es del 25%. El 13,6% de los clientes se los cataloga como pobres (ingresos por debajo de USD 2,83 diarios) y un 5,2% como muy pobres (ingresos por debajo de USD 1,59 diarios). Adicionalmente, se indica que el 14,9% de la población urbana se encuentra por debajo de la línea de pobreza, mientras que un 20,4% respecto a la población rural.

Incidencia de pobreza	INSOTEC	Masculino	Femenino	Urbano	Rural	Ecuador
Línea de pobreza del país	18,8%	16,4%	12,6%	14,9%	20,4%	25,0%

Fuente: SIG.



Fuente: encuesta de clientes recientes. Para mayor antecedente, referirse al anexo 4.

Vivienda y activos

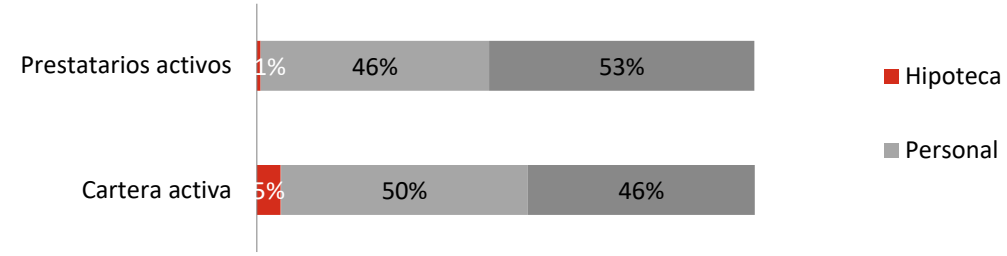
- Acorde información obtenida del PPI, el 31,5% de los clientes no tienen vivienda propia, en línea con promedio regional, acorde benchmark de MFR; resaltando la porción relevante de clientes rurales de INSOTEC (72,0% a dic-20).

+ Acorde información proporcionada por la entidad, el 99,0% de los clientes tiene acceso al servicio básico de energía eléctrica, el 81,7% tiene acceso a agua, 15,1% acceso a telefonía fija, 97,9% acceso a telefonía celular y un 36,7% de los clientes tiene acceso a alcantarillado.

+ La cantidad de préstamos cubiertos por garantías flexibles (garantía personal y sin garantía) sugiere que la mayoría de los clientes no sean necesariamente propietarios de activos de valor elevado. A dic-20, el 4,9% de la cartera está respaldada por garantías reales (hipotecaria y prendaria) y el 95,1% por garantías flexibles, acorde información de la entidad.

dic.-20 **Metodología de crédito**

dic.-20 **Garantía***



*Acorde información preliminar de INSOTEC

Acceso a los servicios financieros

- La entidad no dispone de datos para cuantificar su enfoque hacia la población financieramente excluida, sin embargo se estima un alcance adecuado. Por medio de la Gerencia de Riesgos se monitorea el nivel de prestatarios exclusivos de la entidad, alcanzando a dic-20 un 25,0%. Además, a través de los distintos talleres y charlas se inserta personas al sistema financiero mediante los distintos productos con la institución.

Acceso a servicios financieros	**INSOTEC**
Clientes sin acceso previo al crédito formal*	
Prestatarios exclusivos	25,0%

Fuente: SIG. *Incluye: Ninguno, Prestamistas

+ INSOTEC no monitorea el porcentaje de clientes con acceso previo a créditos en bancos u otras instituciones financieras formales; sin embargo, tomando en cuenta el perfil del cliente, se estimaría que una porción relevante de los clientes no ha tenido acceso previo a créditos en instituciones reguladas.

  No existen datos específicos disponibles sobre el cambio en la dependencia de los clientes de los prestamistas informales (chulqueros), sin embargo, es posible que haya una reducción en la dependencia gracias a los créditos ofrecidos por INSOTEC.

Tamaño del préstamo y del ahorro

+ El saldo promedio de préstamo por prestatario por INB pc se ubica en 55,8% a dic-20 (LAC: 53,1%; ONG 27,4%), lo cual probablemente indique un alcance a un rango amplio de clientes. El análisis del monto de préstamo refleja el incremento de necesidades financieras de los clientes recurrentes, ante la tendencia creciente del saldo promedio de préstamo. La entidad presenta un saldo promedio por encima del promedio de ONGs en el país (USD 3.395 frente USD 1.666), debido principalmente a la mayor participación de la cartera agrícola de INSOTEC frente a sus pares; además de la colocación de créditos "preferenciales", los cuales mantienen un saldo promedio de USD 7.815; siendo estos otorgados a clientes preferenciales dado el historial con la institución y su perfil de riesgo. El crecimiento promedio del saldo del préstamo en los últimos 3 años es de 9,4%.

Tamaño del préstamo	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Saldo promedio de préstamo, USD	2.933	3.143	3.395
Préstamo otorgado promedio, USD	3.690	3.876	3.989
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	7.032	7.387	7.603
Crecimiento saldo del préstamo promedio[1]			9,4%

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

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de prestamo[1] / INB pc	Crecimiento de la cartera[2]
Adloqui	6.345	104,2%	-34,3%
Credi Mano de Obra	450	7,4%	-97,6%
Credi Rural	3.190	52,4%	-54,1%
Credi Semilla	4.003	65,7%	-96,6%
Credi Amigo	1.184	19,4%	-95,9%
Activo Fijo	1.588	26,1%	nd
Capital de trabajo	4.761	78,2%	nd
Directo	2.931	48,1%	-39,1%
Paralelo Preferencial	3.553	58,3%	-39,1%
Preferencial	7.815	128,3%	-40,4%
Refinanciamiento	3.857	63,3%	422,6%
Renovación Anticipada	3.245	53,3%	1398,8%
Renovación Anticipada Agro	1.972	32,4%	nd
Simple	4.394	72,1%	-56,9%
Subrogación	4.723	77,6%	-52,9%
Total	**3.395**	**55,8%**	**2,2%**

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

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 los productos y servicios ofertados por la institución es adecuada. Los productos presentan un adecuado nivel de diversificación y competitividad en el mercado, atendiendo principalmente a microempresarios y pequeños productores bajo metodología individual, con créditos específicos para productos agrícolas como maíz; además de contar con alianzas estratégicas con proveedores agroindustriales. Adicionalmente, la institución brinda accesos a seguro de desgravamen, accidentes y de incapacidad temporal, así como servicios de acceso a asistencias médicas (incluyendo implementación de telemedicina por COVID-19), asistencia al microempresario, talleres y servicios de educación financiera tanto a clientes y no clientes. En las cuatro agencias que disponen de cajas, la institución brinda ciertos servicios de pago (planillas, impuestos, etc.). Por otra parte, por su forma legal, la institución no cuenta con oferta de servicios como ahorro, depósitos o tarjetas de débito o crédito.

+ Aunque INSOTEC no ofrece servicios de ahorro, promueve las actividades de ahorro a los prestatarios y los motiva a ahorrar en otras instituciones financieras. Además, se tiene previsto la implementación de servicios de ahorro una vez que se haya culminado el proceso de transformación a banco.

+ INSOTEC brinda servicios de seguros voluntarios y obligatorios a través de una colaboración con una empresa autorizada de seguros. La institución brinda el seguro obligatorio de desgravamen y el servicio de asistencia al microempresario, el cual es ofertado actualmente como parte del producto crediticio. Por otra parte, la institución prevé la implementación de un seguro agrícola paramétrico para pérdidas parciales o totales de cultivos diversos ya sea por sequía, exceso de lluvias, plagas, etc.

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

+ Los productos y servicios cubren de manera adecuada la necesidad de los clientes en invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar. Las características de los productos se adaptan muy bien a las necesidades de los prestatarios en relación a sus necesidades de financiar capital de trabajo, activo fijo y actividades agropecuarias. Sin embargo, la oferta actual no cubre las necesidades de los prestatarios de financiar nuevos emprendimientos (por política interna, una actividad debe tener mínimo 12 meses de funcionamiento), mientras que por el momento no se ofrecen servicios de ahorro o inversión (planificación para eventos importantes, educación, construcción de vivienda, cuentas de ahorro para los hijos, etc.).

+ Los productos y servicios cubren parcialmente la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes, teniendo a su disposición servicios de asistencia al microempresario (servicios agrónomos, de ganadería, y de salud) y la posibilidad de reestructuración, aunque actualmente de manera limitada (0,8% de la cartera a dic-20); no obstante, se encuentra en proceso de fortalecimiento de estas operaciones contando con un cupo adicional de hasta USD 500 mil. Además, se destaca la relevante participación en la cartera de los créditos de renovación anticipada (51,2% del total de cartera a dic-20), los cuales se brindaron como medida de alivio económico a los clientes. Por otra parte, desde 2021, la institución prevé fortalecer los créditos paralelos (a la fecha otorgados de manera limitada a clientes preferenciales), además de brindar créditos de muy corto plazo (crédito de oportunidad) para los clientes ante el contexto económico actual.

4.2 Adecuación de los servicios

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

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

+ Los requisitos de los productos que ofrece INSOTEC no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos, gracias al monto del préstamo (desde USD 150 hasta USD 50 mil), requisitos de garantía (95,1% con garantía personal y sin garantía) y canales de entrega y recaudación alineados a las necesidades de la población meta. Del estudio de satisfacción de clientes realizado en 2020, se observa que los requisitos mínimos del crédito son uno de los principales factores de la entidad que recomiendan los clientes.

+ Los canales de entrega del servicio son fiables y muy convenientes para los clientes. INSOTEC cuenta con diversos canales de recaudación como Puntos Pago Ágil, Banco Pichincha, Pichincha Mi Vecino, Banco de Guayaquil y Banco del Barrio, Full Carga BanEcuador, Banco Bolivariano, además de la disponibilidad de la Red B-wise y Red Facilito (implementado en 2020), siendo estos canales reforzados desde el paro de oct-19 y ante la pandemia por COVID-19. Adicionalmente, la institución cuenta con cajas disponibles en 4 de las 21 agencias a nivel nacional, además de la disponibilidad del servicio puerta a puerta (personal del campo que va donde viven los clientes para recoger los pagos efectuado a través de recibos provisionales). No se detalla el nivel de satisfacción respecto a los canales de entrega.

+ El procedimiento del desembolso de préstamo es rápido y sencillo para los clientes, tardando de 24 a 48 horas tanto para los clientes nuevos como para los clientes recurrentes en la mayoría de los casos (excepto por ejemplo cuando se requiera una garantía hipotecaria). Si bien todo tipo de crédito pasa por el Centro de Procesamiento, donde se realiza una verificación documental y referenciación del cliente, se procura no pasar las 48h de tiempo para desembolsar el crédito al cliente. Los documentos requeridos para los préstamos sin hipoteca son fáciles de recolectar para los clientes y el proceso de completar el formulario de solicitud es acompañado por el personal del campo. Cabe indicar que, a través del sistema de gestión documental implementado para la digitalización de los expedientes, como parte del proyecto de transformación digital de la institución, se espera un mayor control de la gestión del crédito y de los tiempos de desembolso. No se detalla el nivel de satisfacción respecto al procedimiento de desembolso.

+ Los requerimientos de garantías evidencian una buena alineación con el perfil del cliente meta. La institución ofrece créditos sin garantías, bajo garantías personales, garantías hipotecarias (terrenos, viviendas o locales comerciales) y prendarias, según el nivel de riesgo y en base a las políticas señaladas en el Reglamento de Crédito. La mayoría de las operaciones están colocadas bajo garantía personal (49,5%) o sin garantía (45,6%); mientras que la garantía hipotecaria es obligatoria para montos mayores a USD 20 mil (4,7%) y en menor medida las garantías prendarias (0,02%). La garantía personal es diseñada para atender a la población de menores recursos y es adecuada respecto al monto promedio de los productos de microcrédito de la institución. No se detalla el nivel de satisfacción respecto al requerimiento de garantías.

Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención

+ Los diferentes plazos de crédito disponibles son adaptados a las necesidades financieras principales de los segmentos de la población meta, con plazos variando de 1 a 60 meses. Además, en el caso del producto de renovación anticipada creado como medida de alivio financiero frente a la pandemia por COVID-19, se han otorgado periodos de gracia de hasta 3 cuotas como medida de alivio económico para los clientes. El factor sobre monto, plazo y forma de pago se incluye dentro de los principales atributos recomendados por los clientes, acorde al estudio de satisfacción al cliente 2020.

+ La frecuencia de pago es suficientemente adaptada al giro de negocio y flujos de caja de las categorías de clientes meta (varias fuentes de ingreso, fincas integrales), con pagos mensuales para la mayoría de los productos de crédito, mientras que para los créditos agro la institución ofrece frecuencias de pago en línea con el ciclo de producción del cultivo. El factor sobre monto, plazo y forma de pago se incluye dentro de los principales atributos recomendados por los clientes, acorde al estudio de satisfacción al cliente 2020.

+ La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta se encuentran cubiertas por los montos ofrecidos por la institución. Los montos de crédito pueden incrementarse de manera escalonada en función al ciclo crediticio, comportamiento y capacidad de pago del cliente, variando desde USD 150 hasta USD 50.000. También existen límites de monto para el primer ciclo y se han establecido incrementos máximos en cada ciclo.

+ El servicio al cliente se percibe como bueno, con un alto nivel de satisfacción por parte de los clientes respecto a las relaciones con el personal de campo. Del estudio de satisfacción de clientes realizado en 2020, se evidencia que el 90,5% de los encuestados percibe una atención cordial por parte del personal, además el 90,9% de los clientes recomendaría los servicios de la institución; presentando de manera general un nivel de satisfacción del 87,0%.

Tasa de deserción de clientes

- INSOTEC no realiza un monitoreo sistemático de la tasa de deserción o retención de clientes, aunque se realiza un seguimiento a los clientes no renovados para las campañas de fidelización; por lo tanto, no se dispone de análisis de las tendencias, concentraciones o desgloses por segmentos de clientes que han dejado de tener un crédito con la institución. No obstante, cabe indicar que se encuentra en proceso de implementación en 2021.

+ La tasa de deserción de clientes (calculado con fórmula MFR) en 2020 se ubica en 17,2%, mostrando una tendencia decreciente en los últimos 3 años; además, se ubica por debajo de los grupos pares (LAC 25,7% acorde benchmark de MFR). Cabe indicar que el 20% de los clientes poseen más de 5 ciclos con la institución.

- Las razones de la deserción de clientes son principalmente investigadas al nivel del cliente individual de manera informal, por lo cual no existen resultados consolidados. Se evidencia espacio de mejora en la aplicación sistemática de cuestionarios de salida para evaluar las razones de la deserción de clientes y poder realizar un análisis formal y sistemático.

+ La posibilidad de que los clientes meta se vayan a otras instituciones financieras con productos y servicios más diversificados o apropiados (productos de ahorro o inversión, desembolso en efectivo o en la cuenta del cliente, etc.) parece ser una de las razones de la deserción de clientes, pero no la principal.

Deserción de clientes	ene.-18 dic.-18	ene.-19 dic.-19	ene.-20 dic.-20
Tasa de deserción de clientes	22,5%	24,4%	17,2%

Adecuación de los servicios financieros además del crédito

+ Los seguros ofrecidos se encuentran bien alineados a las necesidades de la población objetivo para protegerse de eventos negativos en la empresa o en el hogar, gracias al rango diversificado de eventos cubiertos, el monto adecuado de pérdidas cubiertas, el plazo apropiado de cobertura, un costo razonable (prima), el procedimiento fácil para presentar una demanda y el tiempo razonablemente corto para recibir el reembolso. El seguro de desgravamen y de incapacidad temporal es manejado mediante colaboración con una aseguradora y, en caso de fallecimiento, cubre el saldo del crédito debido por el deudor y un valor de USD 500 por gastos funerarios. Además, los servicios de asistencia al microempresario y agropecuario son otorgados a través de la red de prestadores de NESEC y comprende servicios de traslado médico terrestre, consulta médica urgente, kit maternal por embarazo del titular, acompañamiento hospitalario, telemedicina, asistencia en ayuda agropecuaria, etc. En el 2020 la institución registra 18.529 atenciones médicas con USD 13.845 cubiertos en recetas, además se registra USD 371.144 pagados en pólizas de desgravamen. Por otra parte, ningún estudio de mercado de retroalimentación del cliente sobre el servicio de seguros fue realizado hasta ahora, evidenciándose como espacio de mejora.

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 han sido diseñados para reducir la vulnerabilidad de los clientes, incrementar la capacidad de disfrutar de las oportunidades económicas y empoderar clientes. INSOTEC ofrece servicios de educación financiera, talleres teórico- prácticos en temas agropecuarios.

+ La oferta de los servicios no financieros es moderada; aunque INSOTEC brinda servicios gratuitos a clientes y no clientes, el alcance de los mismos es mejorable. En el 2020 se impartieron 4 talleres con un total de 118 beneficiarios. Además, los servicios con NESEC (asesoría técnica agro, consulta médica urgente, documento para atención médica, kit maternal, orientación médica y profesional, prevención y atención dental, urgencias y emergencias dentales) incluyen un alcance a 2.627 beneficiarios.
+ La alineación de la estrategia a la misión se encuentra reforzada por la implementación de otros proyectos y actividades que generan un beneficio social relevante para los clientes, como los talleres y las capacitaciones técnicas. Además, las alianzas que INSOTEC tiene con otras instituciones fortalece la oferta de productos crediticios, empoderando y concientizando al cliente agricultor.

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 MFR (autorizada).

Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por el Rating Social	Implementación
1 Definir y Monitorear Metas Sociales	**Intermedia**
1a La institución cuenta con una estrategia para alcanzar sus metas sociales	●●
1b La IMF recopila, reporta, y garantiza la precisión de los datos sociales de los clientes	●●
2 Asegurar el Compromiso social de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados	**Intermedia**
2a Los miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión	●●
2b La Junta Directiva hace rendir cuentas a la IMF sobre su misión	●●
2c Los altos directivos establecen y supervisan la estrategia social	●●
3 Diseñar Productos y Canales que respondan a las Necesidades de los Clientes	**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.mf-rating.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.-20
Personal femenino	44,8%
Personal femenino en la Gerencia	28,1%
Tasa de rotación del personal[1]	23,2%
Rendimiento de la cartera	20%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	44,4%
Índice de transparencia promedio	52,0
Tasa de gastos operativos	13,6%
CeR30	2,7%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	7,8%
Retorno sobre activo (ROA)	1,1%
ALCANCE	
Clientes activos	17.583
Prestatarios activos	17.583
Ahorristas activos	0
Crecimiento en prestatarios activos	-5,4%
Crecimiento en cartera activa	2,2%
Metodología individual, cartera activa	100%
Metodología individual, préstamos	100%
Cobertura urbana, cartera activa	29,4%
Cobertura urbana, clientes	27,7%
Cobertura rural, cartera activa	70,6%
Cobertura rural, clientes	71,5%
Agropecuario, cartera activa	56,0%
Agropecuario, préstamos	60,0%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	99,8%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	99,9%
Cartera productiva para microempresas	100%
Préstamos productivos para microempresas	100%
Clientas mujeres, cartera activa	42,0%
Clientas mujeres	43,3%
Clientes <30 años de edad	17,4%
Clientes sin educación primaria completa	1,9%
Clientes bajo el umbral de pobreza del país	18,8%
Prestatarios exclusivos	25,0%
Saldo promedio de préstamo, USD	3.395
Saldo promedio de préstamo / INB pc	55,8%
Préstamo otorgado promedio, USD[2]	3.989
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	7.603
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	17,2%

Fuente: SIG.

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

Anexo 3 – Productos financieros

Productos de crédito, USD /1	Adloqui	Credi Mano de Obra	Credi Rural	Credi Semilla	Credi Amigo
Destino de los créditos	Personal	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	USD	USD	USD	USD	USD
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	12,6%	20,1%	19,2%	13,6%	14,5%
Tasa máx. de interés anual	12,6%	20,1%	26,1%	13,6%	14,5%
Comisiones iniciales (% o monto)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Comisiones continuas (% o monto)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Monto mínimo, USD	1.000	150	600	400	600
Monto máximo, USD	25.000	5.000	20.000	15.000	9.300
Plazo min. (meses)	12	7	1	7	1
Plazo máx. (meses)	60	7	48	7	48
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Garantía	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal).	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Personal (ej. garante, garantía grupal).
Ahorro obligatorio	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Productos de crédito, USD /2	Activo Fijo	Capital de trabajo	Directo	Paralelo Preferencial	Preferencial
Destino de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	USD	USD	USD	USD	USD
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	20,0%	20,0%	17,5%	17,5%	17,5%
Tasa máx. de interés anual	20,0%	20,0%	26,1%	22,5%	22,1%
Comisiones iniciales (% o monto)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Comisiones continuas (% o monto)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Monto mínimo, USD	150	150	600	600	600
Monto máximo, USD	20.000	20.000	8.500	50.000	50.000
Plazo min. (meses)	1	1	6	3	12
Plazo máx. (meses)	48	48	30	60	60
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Garantía	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal).	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal).
Ahorro obligatorio	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Productos de crédito, USD /3	Refinanciamiento	Renovación Anticipada	Renovación Anticipada Agro	Simple	Subrogación
Destino de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	USD	USD	USD	USD	USD
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	18,0%	18,0%	18,0%	19,8%	18,0%
Tasa máx. de interés anual	22,9%	25,3%	25,3%	26,1%	25,3%
Comisiones iniciales (% o monto)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Comisiones continuas (% o monto)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Monto mínimo, USD	600	600	600	1.000	600
Monto máximo, USD	50.000	50.000	50.000	20.000	50.000
Plazo min. (meses)	6	6	6	1	6
Plazo máx. (meses)	60	60	60	36	60
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Garantía	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal).	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal).	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal).	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Personal (ej. garante, garantía grupal).
Ahorro obligatorio	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

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 prom.
Tasa de gastos de provisión	Gastos de provisión por cartera incobrable / Cartera bruta promedio
Rendimiento de cartera	Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	Reserva para incobrabilidad de cartera / Cartera en riesgo >30 días
Tasa de costo de fondos	Gasto por int. y comisiones de pasivos financieros / pasivos financieros prom.
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
Tasa de interés anual prom. (TIA)	Incluye el interés nominal, metodología cálculo interés, comisiones, impuestos, ahorro obligatorio (ver MicroFinance Transparency). La tasa de interés anual (TIA) de la institución es el promedio de las TIA de todos los productos principales (>70% de cartera en conjunto), ponderada por el porcentaje de cartera
Índice de transparencia promedio	(Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100 El índice de transparencia de la institución es el promedio de los índices de transparencia de todos los productos, ponderada por el porcentaje de número de préstamos
ALCANCE	
Saldo promedio de préstamo	Cartera activa (fin de periodo) / Número de préstamos activos (fin de período)
Préstamo otorgado promedio	Monto otorgado durante el período / Número de préstamos otorgados durante el período
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	Monto desembolsado (moneda local) * factor de conversión $PPA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	(clientes activos al inicio del periodo + nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo – clientes castigados en el periodo – clientes activos al final del periodo) / (clientes activos al inicio del periodo)
n/a	No aplica
nd	Datos no disponibles

Anexo 5 – Escala de 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.mf-rating.com

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