

INFORME.
**SERVICIOS
FINANCIEROS
ORIENTADOS
A LA FUNCIÓN
SOCIAL 2020**



JUNIO 2021

INDICE

1.INTRODUCCION	3
2.MERCADO OBJETIVO	3
3.NUESTRA OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	5
3.1.Puntos de Atención Financiera y otros canales de atención	5
3.2.Operaciones activas	5
3.3. Operaciones pasivas	6
3.4. Otros canales de atención a clientes	6
4.CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	6
4.1. Apoyar financieramente a sectores priorizados con destino a vivienda de interés social y sector productivo	7
4.2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	8
4.3. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	9
4.4. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios financieros	9
4.5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios	10
5.CONCLUSIONES	10
6.ANEXOS	11
6.1. REPORTE GERENCIAL DE INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL	11

I. INTRODUCCION

La Promotora" Entidad Financiera de Vivienda (VPR), nació como Mutual y había sido concebida como una asociación civil sin fines de lucro. Con la promulgación de la Ley de Servicios Financieros se transforma en EFV y recibe su licencia de funcionamiento el 20 de noviembre de 2015.

A finales de la gestión 2018 (24 de diciembre) La Promotora EFV concreta todos nuestros esfuerzos estratégicos, operativos y logísticos para poner en marcha y llevar a cabo el proyecto de fusión por absorción de las Entidades Potosí EFV, Paiti EFV y Pando EFV, marcando un hecho histórico para la Entidad y el sistema financiero nacional.

LA PROMOTORA EFV tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda; proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar; compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva; así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional.

En cumplimiento al Reglamento de Función Social de Servicios Financieros, se presenta el Informe Anual sobre los servicios y productos financieros orientados a la Función Social, que hayan sido implementados en la gestión evaluada, el estado actual o el mejoramiento de la prestación de los servicios y productos financieros y cómo estos cumplen la función social establecida por la Ley de Servicios Financieros.

El Balance Social tiene un alcance amplio, con información y análisis detallado sobre las gestiones de VPR para cumplir la función social con los propósitos de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social económica. Así mismo, se presenta el avance progresivo de indicadores para el cumplimiento de 7 Objetivos Específicos de la Función Social.

En contraste, el Informe sobre los Servicios Financieros orientados a la Función Social se circunscribe a presentar la relación de la oferta de servicios y productos financieros con 4 objetivos estratégicos directamente relacionados con dicha oferta. Este informe abarca el periodo Enero – diciembre 2020.

2. MERCADO OBJETIVO

El año 2017 fue vital para las entidades financieras de vivienda, siendo el cuarto y final año de cumplimiento de metas crediticias definidas en la Ley de Servicios Financieros. Estas metas establecen cupos proporcionales mínimos de créditos, específicamente dirigidos a 50% en créditos de vivienda de interés social y 75% para créditos de vivienda en todas sus variantes, habiendo también impuesto metas anuales intermedias controladas por el ente regulador.

Las operaciones de VPR están enfocadas principalmente a la satisfacción de necesidades habitacionales mediante créditos hipotecarios para la vivienda, dirigidos preferentemente a familias de ingresos medios y, en menor medida, al crédito comercial y de consumo. En la gestión 2020, para su operación conto con 12 Agencias (6 urbanas y 6 rurales), ubicadas en las ciudades de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, además de una red de 11 ATMs.

La composición de la cartera refleja la creciente especialización de nuestra Entidad. La cartera por tipo de crédito se distribuye de la siguiente manera:

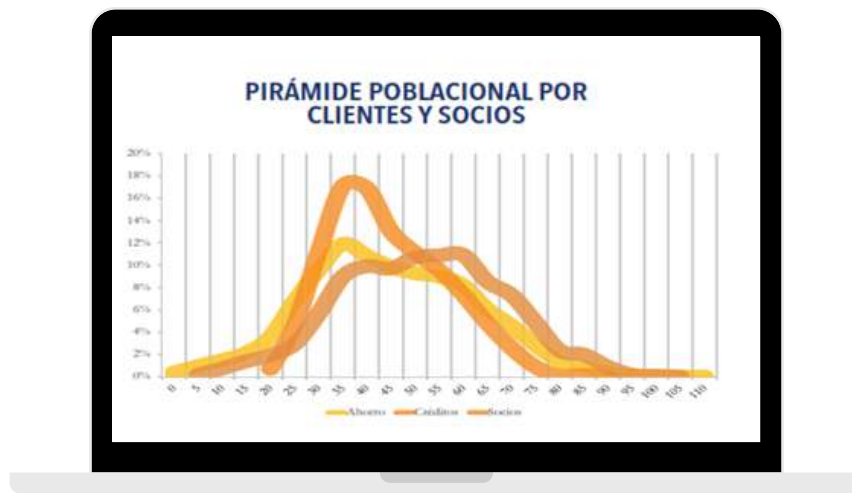
- Hipotecario de vivienda: 76,6%
- Consumo: 18,4%,
- Microcrédito: 5,0%.

No se otorgan créditos empresarial ni PYMEs

En estricto cumplimiento de las metas crediticias normativas, se coloca una cartera de vivienda 76,6% en todas las categorías de vivienda, dando cumplimiento al inciso a del Artículo 254 de la Sección V de la Ley de Servicios Financieros.

El gráfico muestra la pirámide poblacional de los prestatarios y depositantes que demandan los servicios de la PROMOTORA EFV.

2. MERCADO OBJETIVO



El gráfico muestra claramente que nuestra Entidad ha despertado la motivación de concurrencia a nuestros puntos de atención, a personas en tramos de edad joven y con vida laboral activa, contribuyendo a la consecución de las expectativas con los servicios ofertados, principalmente para solucionar las necesidades de vivienda.

Sin duda alguna, los créditos de vivienda de interés social representan el producto emblema de LA PROMOTORA EFV y demuestran de manera contundente nuestra contribución a la promoción del desarrollo económico y social de nuestro país.

En estricto apego a la normativa se cumplió y superó con todas y cada una de las metas anuales intermedias establecidas, como también la meta final de 50% para el cuarto año de adecuación. Al finalizar la gestión 2020, el saldo de estos créditos asciende a USD 63.06 millones, representando el 51% del total de cartera.

Nuestra entidad se comprometió a otorgar créditos de vivienda social en condiciones muy competitivas. Las tasas promedio por categoría vigentes son: categoría I, 5,40%; categoría II, 5,96% y categoría III, 6,47%; siendo menores a tasas reguladas por norma. Es importante destacar que el 47,8% de las operaciones se otorgaron con la tasa de interés más baja (5,40%), demostrando el cumplimiento de la política de precios responsables de nuestra entidad.

En relación con los atributos sociales de los prestatarios, aproximadamente el 33% de las operaciones corresponden a titulares mujeres. Complementariamente es necesario informar que el 25% de las operaciones se aprobaron a clientes con una edad menor a 30 años, coadyuvando en gran medida a la inclusión financiera y la democratización del acceso a servicios financieros.

3. NUESTRA OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS

3.1. Puntos de Atención Financiera y otros canales de atención

En la gestión 2020, LA PROMOTORA cuenta con la oficina central en la Av. Heroínas N°111 esq. España; cuatro agencias, siendo un total de 12 puntos de atención financiera (PAF), en la tabla mostramos el detalle. También cuenta con 11 Cajeros Automáticos propios distribuidos en las ciudades de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, adjuntamos detalle de estos.

	Oficina Central	Sucursal	Agencia
Cochabamba	Oficina Central	N/A	Agencia Norte Agencia Sud Agencia Quillacollo Agencia Sacaba
Potosí	N/A	Sucursal Potosí	Agencia Tupiza Agencia Villazón
Pando	N/A	Sucursal Paititi	Agencia Guayaramerin Agencia Riberalta
Beni	N/A	Sucursal Pando	N/A

3.2. Tabla de Cajeros

1. Calle España No. 111 (Oficina Central).
2. Av. América No. 475 entre G. Washington y N. Irygoyen (Agencia Norte).
3. Calle Cochabamba No. 87 entre Ballivián y Héroes del chaco (Agencia Quillacollo).
4. Av. Ballivián No. 767 (El Prado).
5. Calle J.R. Molina (Av. Panamericana) No. 2585 (Agencia Sud).
6. Calle Sucre No. 162 casi Independencia y Bolívar (Agencia Sacaba).
7. Av. Fernandez Molina N.º 45 (Sucursal Pando).
8. Plaza 6 de agosto N°11 Acera Este (Sucursal Potosí).
9. Av. German Busch entre Cochabamba y Cipriano Barase N ° 65 (Sucursal Paititi).
10. Universidad de Pando (Sucursal Pando).
11. Av. Dr. Juan de Dios Martínez No.239 (Agencia Riberalta).

3. NUESTRA OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS

3.3. Operaciones Activas

Dada la creciente especialización de VPR en la otorgación de créditos de vivienda:

- Créditos de vivienda de interés social - Compra de vivienda social, departamento y terrenos que cumplan con los requisitos para este tipo de crédito. En este tipo de crédito, existen 3 productos con condiciones diferentes (Categoría I, II y III).
- Créditos de vivienda.
- Créditos de remodelación: Construcción, refacción, remodelación y ampliación de vivienda amurallamiento de terreno.
- Créditos de consumo con garantía hipotecaria.
- Microcrédito hipotecario (sector productivo y no productivo).
- Créditos con garantía personal.

3.3. Operaciones Pasivas

- Cuentas de ahorro.
- Depósitos a Plazo Fijo.

3.3. Otros canales de atención a clientes

VPR cuenta con 11 cajeros automáticos a nivel nacional en los departamentos de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, que permite el procesamiento de transacciones básicas de retiro de dinero e impresión de extractos de las cuentas de los clientes. Para el uso de dichos cajeros, los clientes tienen acceso a una tarjeta de débito internacional MASTERCARD.



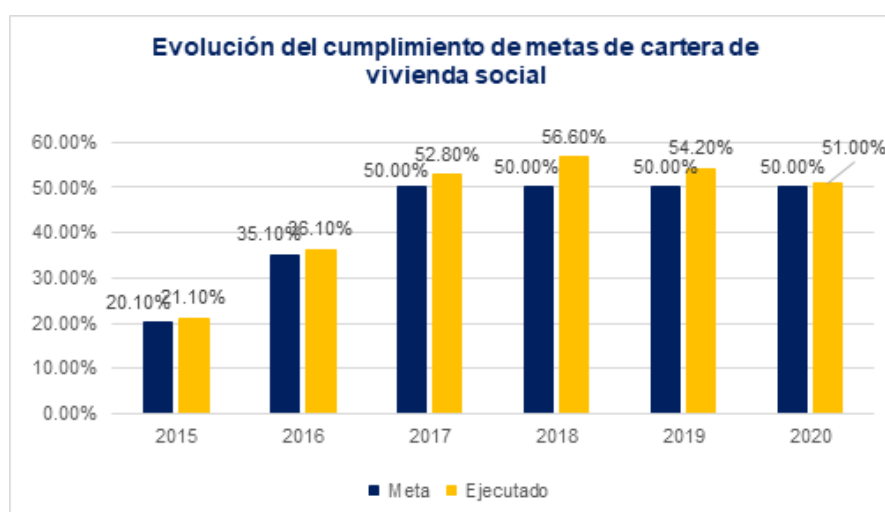
4. CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

- La Gestión de la Función Social de VPR se basa en una comprensión profunda de sus fundamentos, la perspectiva integral de protección del Consumidor Financiero y la democratización al acceso de servicios financieros de la Ley de Servicios Financieros. Así mismo, la Gestión de la Función Social se adecúa a los requerimientos operativos del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros.
- En la gestión 2020, se mantiene el Plan Estratégico 2017 -2021 para alinear nuestros objetivos y estrategias con los objetivos específicos de la Función Social. Este Plan Estratégico utiliza la metodología del Balanced Scorecard que incorpora de manera equilibrada cinco perspectivas (Social, Financiera, Clientes, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento).
- Los objetivos estratégicos de LA PROMOTORA EFV de cada perspectiva del Mapa Estratégico se alinean con los Objetivos de la Función Social en base a un análisis de maximización de resultados, enmarcados en nuestro modelo de negocios, las líneas estratégicas y respetando nuestra cultura organizacional. Dicha alineación se refleja en el Cuadro de Mando Integral con metas específicas para cumplimiento de la Función Social.
- De manera agregada, informamos el 126% del cumplimiento de las metas de Función de la gestión 2020 determinadas en la Planificación Estratégica Institucional. Por propósito de la Función Social, logramos un 132% de cumplimiento en “Promover el desarrollo integral para el vivir bien”, 190% de cumplimiento en “Facilitar el acceso universal a servicios financieros (Exclusión económica) y 278% en “Realizar acciones contra la pobreza”, respectivamente.
- Este Informe Anual sobre los Servicios Financieros orientados a la Función Social se concentra en interrelación de la oferta de servicios y productos financieros con objetivos directamente relacionados con dicha oferta; su alcance se limita a los resultados alcanzados en 4 objetivos específicos de la Función Social, Por tanto, los aspectos transversales se informan exhaustivamente en el Balance Social y no se reportan en el presente informe.

4. FUNCION SOCIAL

4.1. Apoyar financieramente a sectores priorizados con destino a vivienda de interés social y sector productivo.

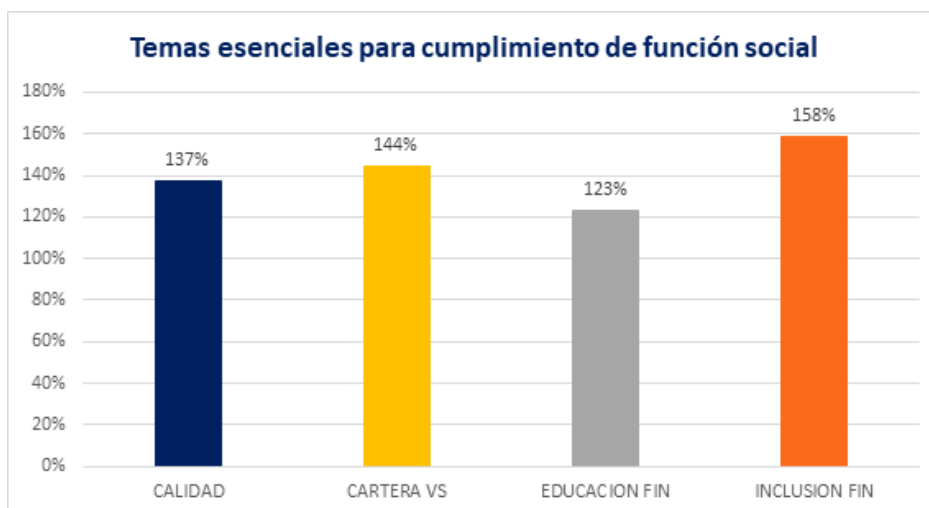
- La estrategia de cumplimiento de la Función Social prioriza la colocación de cartera de vivienda social y fortalece la inclusión financiera en nuestro modelo de negocios en los nichos de mercado atendidos por VPR.
- Este perfil de especialización en créditos hipotecarios de vivienda se profundiza con el cumplimiento de las metas de colocación de cartera regulatoria. Por tanto, al cierre de la gestión 2020, 51% de la cartera corresponde a cartera de vivienda social.
- En el marco de los sectores priorizados para el Cumplimiento de la Función Social en la Ley de Servicios Financieros, se prioriza la asignación de recursos con destino a la vivienda de interés social.
- La evolución de la participación de Cartera de Vivienda Social demuestra el compromiso con la Función Social y la asignación de recursos a sectores priorizados en la Ley 393. Partiendo con una participación de cartera de 21,1% en diciembre 2015, se logra incrementar en forma exponencial la colocación de CVIS hasta alcanzar el 54,20% en la gestión 2019, se observa un leve declive con la gestión 2018, tomando en cuenta la coyuntura social que se vivió en los últimos meses de la gestión 2019.



- En este contexto, la mayor contribución a la Función Social se refleja en la asignación de créditos a vivienda social (CVIS). Se observa un crecimiento de CVIS.
- Al finalizar la gestión 2020, el saldo de estos créditos asciende a USD 63.06 millones, representando el 51% del total de cartera. Este producto se coloca con un plazo promedio de duración de 19 años, por lo que se establece una relación comercial de largo plazo con los prestatarios.
- Nuestra entidad se comprometió a otorgar créditos de vivienda social en condiciones muy competitivas. Las tasas promedio por categoría vigentes son: categoría I, 5,40%; categoría II, 5,96% y categoría III, 6,47%; siendo menores a tasas reguladas por norma. Es importante destacar que las operaciones se otorgaron con la tasa de interés más baja (5,40%), demostrando el cumplimiento de la política de precios responsables de nuestra entidad.
- El perfil social del prestatario de CVIS demuestra nuestro compromiso con la democratización del acceso a servicios financieros. Aproximadamente el 33% de las operaciones corresponden a titulares mujeres. Complementariamente es importante informar que el 25 % de las operaciones se aprobaron a clientes con una edad menor a 30 años.
- Se alcanza USD 26.6 MM en colocación de cartera de vivienda, La cartera hipotecaria de vivienda (Social y normal) se encuentra por encima del 56%.
- La especialización en cartera de vivienda y por las características de este tipo de crédito y por el monto promedio de préstamo (USD 46.809), no se utilizan garantías no convencionales, ya que una de sus principales características es contar con una garantía hipotecaria.
- Nuestra especialización en cartera de vivienda, no se planifica trabajar en el desarrollo de productos financieros con tecnologías especializadas en el sector productivo
- Dada la especialización en la asignación de crédito a vivienda de la PROMOTORA EFV, no existe tecnología financiera desarrollada para la otorgación de servicios financieros del sector productivo.

4.2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez

- Los fundamentos de la Función Social impulsan a una gradual integración de Principios de Protección al Cliente en la gestión de las entidades financieras reguladas. En el marco de los derechos del cliente, a recibir servicios financieros en condiciones de calidad y recibir buena atención y trato.
- Adoptando una perspectiva integral de calidad, en la gestión 2020 se fortalecen los procesos de Control de Gestión y existen avances en la formalización de procesos clave para la atención con calidad.
- Se obtiene buen desempeño en atención con calidad y calidez, de 206%, que se mejoró en comparación y por recomendación de la gestión 2019 que tenía un cumplimiento de 64%.
- De acuerdo con el objetivo estratégico de modernizar la infraestructura y acorde a la nueva estrategia de posicionamiento, se invierte en el equipamiento de oficinas de negocios, cajas, de oficina central y agencias, habiendo superado ampliamente la meta planteada en el Plan Estratégico Institucional. En la gestión 2020 se asignan USD 110,000 a la inversión en mejoras de infraestructura (inmobiliaria) para mejoras en atención al público. De acuerdo con el objetivo estratégico de modernizar la infraestructura y acorde a la nueva estrategia de posicionamiento, se invierte en el equipamiento de oficinas de negocios, cajas, de oficina de agencia de Riberalta, habiendo llegado a la meta planteada en el Plan Estratégico Institucional. Se alcanza un cumplimiento de 103%.
- En la gestión 2020, se actualizó el Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Reclamos. Es importante mencionar que el 100% de los reclamos fueron resueltos de forma oportuna, no quedando pendiente ningún reclamo.
- A continuación, presentamos un gráfico que sistematiza el grado de cumplimiento de los temas esenciales seleccionados para el Cumplimiento de la Función Social de la PROMOTORA EFV.





4.3. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros

- Enmarcado en el Plan de Negocios de la gestión 2020, se prioriza el trabajo de formalización de procesos y Control de Gestión. Se aprueban por el Directorio 96 manuales de 96 formalizados según detalle del inventario físico de manuales y políticas de la Entidad.
- En el año 2020, se aprueban por el Directorio 96 manuales, identificando en este informe aquellos Manuales relacionados con la Función Social y Responsabilidad Social Empresarial. Se aprueban el Manual de Gestión de Servicio de Atención al Cliente, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta de Gobierno Corporativo y el Reglamento del Comité de RSE, entre otros.
- En relación con la optimización de tiempos en la prestación de servicios financieros y la finalización de relaciones comerciales, se observan retrasos en el logro de las metas establecidas. Si bien hubo avances en la formalización de procesos, existe una adopción gradual de éstos en el trabajo cotidiano, por lo que aún, no se registran mejoras en los tiempos de entrega en los indicadores.
- En relación con la evolución del número de transacciones procesadas en cajeros automáticos propios, se observa un retraso significativo en el cumplimiento de la meta. El grado de cumplimiento de 79%. La situación que se vivió en la gestión pasada limitó un tanto el uso de las transacciones debido a que las cuarentenas determinadas hicieron que los clientes no salgan mucho o realizar pagos electrónicos. La Entidad también implementó su banca digital.



4.4. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios financieros

- La estrategia de cumplimiento de la Función Social con la colocación de cartera de vivienda social, fortalece la inclusión financiera en nuestro modelo de negocios en los nichos de mercado atendidos por VPR.
- La VPR asume la inclusión financiera en su propuesta de generación de valor y contribución al desarrollo económico socialmente responsable. Por tanto, alcanza excelentes resultados en la inclusión financiera de personas adultas mayores (mayores a 60 años), el crecimiento de operaciones de crédito dirigido a titulares menores a 30 años y continúa trabajando con titulares mujeres para las operaciones de crédito y captación de ahorros. Cabe mencionar que VPR aprueba préstamos de largo plazo para el financiamiento de vivienda.
- Las estrategias comerciales adoptadas permiten el cumplimiento de resultados de inclusión financiera con un 158% de cumplimiento y la adopción del compromiso de profundizar la inclusión financiera en las próximas gestiones.
- En relación con la atención de servicios financieros en zonas de menor densidad poblacional, la estrategia comercial propone mantener la provisión de servicios financieros en nuestras seis agencias ubicadas en provincias de Sacaba, Quillacollo, Guayaramarín, Riberalta, Villazón y Tupiza.



4.5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios

- LA PROMOTORA EFV actualiza su Política de RSE, profundizando la línea estratégica “Marketing responsable” que se encuentra articulada a la ejecución del programa de Educación Financiera.
- En el marco del programa de educación financiera, se realizaron talleres de educación financiera reforzando las temáticas de transparencia de la información y mayor énfasis en las obligaciones asociadas a los servicios que ofrecemos. Con un cumplimiento de 222%.
- Durante la gestión se logró incluir en nuestra página web el material, proporcionado por la responsable de educación financiera con las cartillas multimedia, además de la creación de un banner animado en la portada de la página web para que el usuario financiero tenga acceso directo a este material. El resultado obtenido fue menos del relativo habiendo obtenido el 75% de cumplimiento.

CONCLUSIONES

LA PROMOTORA EFV (VPR) tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda; proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar; compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva; así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional.

Las operaciones de VPR están enfocadas en la otorgación de créditos hipotecarios para la vivienda, dirigidos preferentemente a familias de ingresos medios y, en menor medida, al crédito comercial y de consumo, exclusivamente en el departamento de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, hasta la gestión 2020.



De manera agregada, informamos el 126% del cumplimiento de las metas de Función de la gestión 2020 determinadas en la Planificación Estratégica Institucional. Por propósito de la Función Social, logramos un 132% de cumplimiento en "Promover el desarrollo integral para el vivir bien", 190% de cumplimiento en "Facilitar el acceso universal a servicios financieros (Exclusión económica) y 278% en "Realizar acciones contra la pobreza", respectivamente.

La estrategia de cumplimiento de la Función Social prioriza una mayor colocación de cartera de vivienda social y profundiza la inclusión financiera en nuestro modelo de negocios.

