

Cooperativa Fátima R.L.

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2023

Factores Clave de la(s) Calificación(es)

Evaluación Marco – Adecuado Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima R.L. (CFA) es la tercera cooperativa más grande por tamaño de depósitos de su sector (5,4% de participación en el sistema cooperativo). Mantiene alcance urbano en un departamento del país (Santa Cruz). Cuenta con una red de puntos de atención que incluye cajeros automáticos. Debido a su naturaleza jurídica, presenta una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo, como todas las cooperativas. La calificación de riesgo de emisor asignada, de BBB- con Perspectiva Negativa, significa que CFA cuenta con una suficiente capacidad de pago de sus obligaciones.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE - Adecuado: La misión de CFA mantiene un enfoque social, incorpora puntos clave de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), establece como prioridad contribuir a la mejora de la calidad de vida de los socios, y promueve los servicios de excelencia bajo principios de equidad y RSE. Dentro del reglamento de RSE, CFA define acciones clave para sus grupos de interés. La RSE se encuentra formalizada mediante su Política de RSE, el reglamento de RSE y el manual de procedimientos aprobados por el Consejo de Administración. CFA mantiene una estrategia social básica, aún no define la materialidad de aspectos de sostenibilidad, la gestión transversal está en proceso de consolidación y la institucionalización de RSE aún no es completa. Por otro lado, CFA no cuenta con una matriz de indicadores sociales. Por otra parte, cuenta con herramientas de seguimiento al plan operativo y elabora boletines mensuales y trimestrales para todos sus grupos de interés.

Relación con el Cliente - Adecuado: CFA mantiene los criterios de focalización de sus clientes de manera clara y explícita, orientándose a la microempresa, en áreas urbanas, rurales y periurbanas del departamento de Santa Cruz. Sin embargo, estos criterios de focalización muestran una insuficiente penetración en poblaciones de menor bancarización. CFA se especializa en la otorgación de microcréditos, además de colocar cartera de consumo y vivienda hipotecaria. Ofrece productos que promueven la inclusión financiera de manera ágil e incentiva el acceso a servicios financieros; sin embargo, aún no incorpora las garantías no convencionales dentro de su cartera crediticia.

CFA implementa muy fuertes prácticas de prevención del sobreendeudamiento, transparencia hacia el cliente, privacidad de los datos del cliente y mecanismos de resolución de reclamos y fuertes prácticas de precios razonables y cobranza de deuda.

Relación con Otros Grupos de Interés – Adecuado: CFA implementa políticas adecuadas de recursos humanos y gestión del talento, tiene medición del clima laboral, mide el desempeño de sus colaboradores dos veces al año e implementa una política de compensaciones y desarrollo del personal adecuada. Desarrolla un fuerte programa de Higiene y Seguridad Ocupacional con solidez y beneficio para sus empleados. Sin embargo, cuenta con un índice de desvinculación muy alto y más del 65% del personal tiene una antigüedad menor a 5 años.

CFA mantiene un programa de RSE reactivo y esencialmente filantrópico. Sus actividades de RSE están dirigidas a cumplir con la actual normativa y no existe un proceso de monitoreo formalizado. Sin embargo, propicia el bien común y la atención a sectores más vulnerables de la sociedad. Por otra parte, cuenta con un sólido programa de educación financiera que permite llegar a diferentes segmentos de la sociedad

Medio Ambiente – Adecuado: CFA realiza una campaña de concientización interna y externa en medidas de cuidado del medio ambiente, consumo responsable de energía y agua, así como el manejo de residuos, a través de mensajes educativos incluidos en los boletines trimestrales de la cooperativa que llegan a colaboradores, socios, clientes y usuarios. También utiliza las redes sociales para este fin. Sin embargo, aún no cuenta con una medición de la huella de carbono, ni se introduce en la evaluación crediticia los aspectos medio ambientales.

Sensibilidad de las Calificaciones

La alineación de la RSE dentro del giro del negocio, la implementación de un programa de RSE consistente, con objetivos y metas específicas tanto de control como de cumplimiento, la sistematización de indicadores sociales, la incorporación de garantías no convencionales, la inclusión de evaluación medioambiental en el proceso crediticio, la elaboración de estudios de mercado frecuentes, el desarrollo de un programa de RSE con grupos de interés materializados, la incorporación de productos orientados al área rural, la medición de clima laboral así con la medición de su huella de

Calificación	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2-	7,3

Cooperativa Fátima	Atributo	Puntaje
Áreas de Evaluación	Adecuado	6,5
Evaluación Marco	Adecuado	6,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuente	7,9
Relación con Cliente	Fuente	7,4
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuente	7,6
Medio Ambiente	Adecuado	6,6

Historial de Calificación		
Gestión 2016:	R2	5,6
Gestión 2017	R3	5,8
Gestión 2018	R3	6,5
Gestión 2019	R3+	6,6
Gestión 2020	R3+	6,7
Gestión 2021	R3+	6,7

R2: CFA mantiene alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados, en su rango más bajo de la calificación

La calificación considera el desempeño de la entidad en la gestión analizada de forma tanto absoluta como relativa y no refleja una opinión prospectiva ni una perspectiva.

La evaluación marco de la entidad considera la calificación de riesgo realizada por AESA Ratings al 30.03.23 con base en información al 31.12.22

Fabiola Yañez Padilla
Director de Análisis de RSE
+591 (2) 277 4470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

Cecilia Pérez O
Asesor Técnico
+591 (2) 2774470
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

Jaime Martínez Mariaca
Director General de Calificación
+591 (2) 2774470
jaime.martinez@aesa-ratings.bo