

Serie de Implementación del SPTF

Sección 6: Tratamiento responsable de empleados

02 de Junio de 2015

Moderadora: Cara Forster, Asociada del SPTF

Panelistas: Jorge Gómez, ProEmpresa y Eric Zamalloa, Oikocredit

Introducción

Resumen del estándar, las prácticas esenciales y los indicadores que se discuten en esta sesión:

- **Estándar 6a:** La institución establece y monitorea tasas de crecimiento que promueven tanto la sostenibilidad financiera como el bienestar del cliente.

Entrevista con Jorge Gómez, Financiera ProEmpresa, Perú

- **MISION:** Brindar servicios financieros, comprometidos con la inclusión y desarrollo de los emprendedores y sus familias, incrementando el valor de nuestra empresa y el bienestar de nuestros colaboradores.
- **VISION:** Ser el Banco ético preferido por los emprendedores de la micro y pequeña empresa, sus familias y colaboradores.
- **Objetivos de la Gestión de Desempeño Social:**
 - Promover y Fortalecer la Gestión de Desempeño Social, aplicando herramientas de auditoría social y de medición de pobreza.
 - Promover la Responsabilidad Social , a favor del medioambiente y comunidad, clientes y colaboradores.
 - Desarrollar el Programa de Cultura Financiera, a través de la capacitación y difusión
- Un modelo que permite conciliar el crecimiento del mercado, a fin de exigir un crecimiento adecuado que recoja la dinámica de la plaza y la capacidad productiva potencial de las oficinas.
 - El negocio no vas allá de solo dar crédito, sino mas bien es la inclusión financiera y realizar operaciones que le permitan generar márgenes no ingresos financieros (INOF). La forma de controlar los resultados en donde la combinación de créditos, ahorros, administrativo y el INOF buscan los resultados financieros de la empresa.
 - La estrategia de negocia indica que un 52% del crédito es destinado a las microempresas y el número de clientes el 75.94% representan al segmento de microfinancieras.
- **Política de crédito**
 - ProEmpresa otorgará créditos preferentemente a personas naturales y jurídicas para financiar sus necesidades de ampliación de capital de trabajo y adquisición de activos fijos requeridos para el crecimiento y mejoramiento de la competitividad de sus negocios, también ofrece productos para el mejoramiento de la vivienda y están desarrollando un producto de crédito educativo.
- **Segmentación de clientes**
 - Se realiza un división de clientes, nuevos y recurrentes, para tener un control y brindar una mejor atención, esto ayuda a mantener a los clientes y a tener una cantera rentable.
- Los resultados muestran como sus créditos van dirigidos al sector rural y han ido aumentando, mientras que el crédito del sector urbano disminuye.

- Han alcanzado un número mayor a 50 mil clientes y la meta es alcanzar más clientes de zonas remotas del Perú y facilitar la accesibilidad en todos los clientes.
- La estrategia para lograr un aumento en la red de atención de los clientes la han logrado abriendo mas agencias en lugares remotos.
- Las evaluaciones de las condiciones de mercado y del bienestar de los clientes:
 - Por medio de políticas de respeto y de conocimiento a los clientes y procesos de admisión de créditos e informes de visita a los clientes, créditos dirigidos a las necesidades de los clientes y que se puedan pagar en el tiempo, con asesoramiento para evitar el endeudamiento.
- Desarrollan una estrategia de "Cliente Anónimo" para lograr la excelencia en el servicio al cliente.
- Herramienta de PPI, que es una encuesta rápida de 10 preguntas sencillas con las que miden los resultados del nivel de pobreza de los clientes, su crecimiento, y otros datos sociales y económicos muy importantes.
- Se realiza un seguimiento al plan operativo de cada área estratégica de la empresa, los planes operativos están compuestos por los principales proyectos, actividades e indicadores de cada área para medir su gestión, los mismos consideran metas mensuales y trimestrales, para asegurar que la capacidad interna de la institución está siguiendo el ritmo del crecimiento institucional.
- Clasificaciones:
 - La calificación se sustenta en la estrategia de negocios de la compañía que busca seguir expandiéndose en el segmento micro y pequeña empresa, principalmente en zonas periurbanas y rurales, así como en el nivel de indicadores de calidad y cobertura de cartera.
 - La calificación se sustenta en el respaldo y el compromiso de sus accionistas, lo que ha involucrado nuevos aportes en efectivo.
- Alineación estratégica:
 - Son aquellos factores cuyo rendimiento determina el desarrollo sustentable y exitoso de la organización . Se constituyen en el marco de referencia definido por la Organización, para el ordenamiento y clasificación de todos los aspectos que son tratados en el proceso de planeamiento.

Preguntas

- ¿Cuales acciones tomaron para poder lograr lo que mostraron en cifras en cuanto a la expansion en las zonas rurales?
 - Hugo Rodríguez- Una estrategia fue acompañar a los locales compartidos con el banco de la Nación, que es el único servicio financiero en zonas alejadas, les ha permitido llegar a 11 lugares que cuentan con oficinas
- ¿Cuál es la tasa promedio pasiva y el plazo promedio de los créditos?
 - Jorge - La tasa promedio se encuentra por debajo del 8% si se mide entre el gasto financiero entre el total de los pasivos, pero si se mide como un promedio ponderado parcial se encuentra en un 7.65%. El plazo promedio en el activo esta en un aproximado de 10 meses y el plazo pasivo en 12 meses.
- ¿Cuáles son las estrategias o acciones que tomaron para el alto nivel de captaciones de ahorro?

- Jorge - Diversas estrategias, como la de mejorar la fachada del edificio, porque cuando se hace una promoción, las personas quieren ver un edificio o una inversión realizada, eso da una sensación de solidez y confianza. Además de contar con personal especializado en captación para atender a las personas, las cuales se distribuyen en diferentes agencias y ellos ayudan a proyectar a los demás empleados a como captar y atraer más clientes.

Comentarios de Eric Zamalloa, Oikocredit (Perú)

- Satisfacción en la evolución financiera en los últimos años, porque han logrado equilibrar el crecimiento financiero con el crecimiento de desarrollo de crédito enfocado hacia los clientes.
- Apoyo por parte de los directivos, consiente en no perder el enfoque y su metodología reflejada en los ratings sociales e internos.
- Políticas de protección al cliente y transparencia en los porcentajes de interés adecuadas a ofrecer productos de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- La utilización de la red con el banco de La Nación para poder llegar a zonas rurales en donde este banco es la única oferta bancaria, hasta lograr una buena cantidad de clientes que le permiten ser rentables.

Preguntas de participantes

- ¿Cómo se puede utilizar el esquema de los estándares universales a este nivel para ayudar a sus instituciones?
 - Eric - El crecimiento va acompañado por una asesoría metodológica, realiza diagnósticos para conocer cuáles son los temas a trabajar de inmediato y que puedan dar resultados para los clientes. Enfocarse en los de mayores impacto, realizar planes de trabajo y diagnósticos de situación
- ¿Qué incentivos le dan al personal especializado en captación para motivarlos?
 - Jorge - Remuneraciones variables, dependiendo del número de clientes que capten, el saldo que capten por cliente y también por la distribución de productos. Se da prioridad a la captación de ahorros, luego depósitos a plazo y finalmente a los CTS. Además tienen una serie de beneficios sociales propias de la empresa y se otorgan capacitaciones internas y externas para que se especialicen y desarrollen dentro del negocio.
- ¿Cuántas veces al año realizan el estudio de PPI?
 - Daniel, jefe de planeamiento - Las mediciones buscan la evolución del cliente en cuanto a la línea de pobreza, por eso mínimo el estudio se realiza cada año, según la metodología, para clientes que desembolsan o adquieren créditos de hasta 10.000 soles.

Dónde encontrar más recursos:

- Resumen de los Estándares: <http://www.sptf.info/spmstandards/universal-standards>
- Esta presentación y grabación del audio: <http://sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>
- Biblioteca de recursos GDS para los Estándares Universales: <http://sptf.info/resources/resource-center/?view=resourcecentercategory&id=8>