

Diaconia FRIF IFD

Informe de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial

Calificación	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2+	8,6

SCORECARD - NIVEL 1

Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Fuerte	7,9
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	9,4
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,0
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	8,2
Medio Ambiente	Fuerte	8,4

Fuente: AESA Ratings 2012 - 2019

R2+: DIACONIA mantiene un Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados (en el rango mas alto de la calificación)

Calificación de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial:

Evaluación Marco – “Fuerte” La calificación de riesgo de DIACONIA FRIF IFD es de A, la que se traduce en una buena capacidad de pago de sus obligaciones.

Marco Estratégico Social – “Muy Fuerte”. AESA Ratings determina que DIACONIA tiene un alto grado de madurez de la estrategia social, claramente definida y ejecutada en forma consistente. Así mismo, define con precisión sus grupos de interés y aspectos de sostenibilidad. Se evidencia una gestión transversal y una alta institucionalización de RSE, sistemas alineados con una perspectiva social integrada y un enfoque transversal de RSE

DIACONIA comunica los patrones de comportamiento que influyen sus valores, conducta e integridad y verifica sistemáticamente la adopción de principios de conducta. El Directorio y Personal Ejecutivo muestran un muy fuerte compromiso con el cumplimiento de los objetivos sociales estratégicos y realizan un seguimiento periódico y oportuno al cumplimiento de metas bajo una arquitectura de control robusta.

Relación con Cliente – “Muy Fuerte”. DIACONIA, tiene una clientela meta claramente definida, muestra una sólida segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil de su cliente de Banca Comunal (BB.CC), cuenta con una red de servicios a nivel nacional que le permite alcanzar amplios resultados en inclusión financiera y utiliza garantías no convencionales acordes a su modelo de negocios. Provee servicios financieros diversos y muestra una frecuente medición de atributos de calidad que retroalimentan la atención a sus clientes.

DIACONIA implementa consistentemente muy fuertes prácticas en prevención de sobre endeudamiento, privacidad de los datos del cliente y mecanismos de cobranza de deuda, fuertes prácticas de cobranza de deuda y atención de reclamos y adecuados atributos en precios responsables.

Relación con Otros Grupos de Interés – “Fuerte”. DIACONIA implementa políticas de recursos humanos y gestión del talento, implementa una política de compensaciones y desarrollo de personal sólido, cuenta con un plan de capacitación efectivo y realiza evaluaciones de desempeño anuales. Sin embargo, no cuenta con un estudio de clima laboral efectuado en 2019.

DIACONIA implementa mecanismos de interacción robustos con grupos de interés priorizados y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado. Implementa programas de educación financiera y de promoción de sus principios y valores diaconales, generando alto impacto.

Medio Ambiente – “Fuerte” DIACONIA establece lineamientos de gestión medio ambiental, concentrando esfuerzos en la otorgación de créditos verdes – Ecomicro

Sensibilidad de la Calificación

El desarrollo de un estudio de clima laboral y la medición de impacto de los clientes tanto en banca comunal como en créditos individuales, pondrían la calificación al alza. Un deterioro en la red de servicios, así como la discontinuidad de medición de indicadores sociales, presionarían la calificación a la baja.

Fabiola Yañez Padilla
Directora de Análisis
+591 2 2774470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

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