

# ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad <sup>(***)</sup>	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido <sup>(****)</sup>	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
Desarrollo Integral para el vivir bien											
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)		VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.							
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.							
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.							
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.							
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.							
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)		VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.							
Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)		VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (****)								
Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.								
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad		VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.							
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.							
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.							
	Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez							
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.							
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros		VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional							
				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.							
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales		VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos							
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera							
			VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales							
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entre de servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.							

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad <sup>(*)</sup>	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido <sup>(***)</sup>	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia		VB EI.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso							
			VB EI.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros							
			VB EI.3	Publicaciones en su sitio electrónico.							
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB FI.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros							
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.							
Eliminar la pobreza											
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. <sup>(*)</sup>		EP AI.1	Focalización							
	Monitoreo de la pobreza <sup>(****)</sup>		EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos.							
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes							
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.							
Eliminar la exclusión social y económica											
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera		EESE AI.1	Cobertura de puntos de atención financiera.							
			EESE AI.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.							
			EESE AI.3	Programas de capacitación contra la discriminación.							
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. <sup>(*)</sup>		EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional							
			EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.							
			EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.							
			EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.							
	Inclusión financiera de sectores vulnerables		EESE CI.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.							
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.							

(\*) Aspectos establecidos en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

(\*\*) Objetivos estratégicos alineados a los objetivos de la función social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad.

(\*\*\*) El "Resultado Obtenido", es registrado en la misma forma de expresión utilizada para las metas.

(\*\*\*\*) Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

(\*\*\*\*\*) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.