

Metodología de Calificación de Desempeño Social

Alcance

La Metodología de Calificación de Desempeño Social tiene como objetivo calificar el Desempeño Social (DS) de las Entidades de Intermediación Financieras (EIF) a través de la evaluación de distintos elementos clave de la Gestión del Desempeño Social (GDS). La metodología considera consensos internacionales provenientes del Social Performance Task Force (SPTF), Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign, Lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF y otros.

La evaluación contiene dos niveles de calificación que dependen de la naturaleza social de las entidades, ya que si bien todas las EIF pueden cumplir una función social, no todas mantienen una naturaleza social traducida en una gestión de DS especializada.

En el mercado operan EIF de distinta naturaleza¹. Por un lado están los bancos públicos, bancos múltiples, bancos PYMES, cooperativas de ahorro y crédito abiertas, y entidades financieras de vivienda y, por otro lado, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) de naturaleza social. A las primeras se les podrá asignar una Calificación de Desempeño Social de Nivel 1 mientras que a las segundas, IMF de naturaleza social, se les podrá asignar adicionalmente una Calificación de Desempeño Social de Nivel 2. La Calificación de Desempeño Social de Nivel 2 incluye un análisis más profundo de los procedimientos de identificación, medición, monitoreo, control y divulgación en la GDS. Esta Calificación permite conocer las condiciones de la EIF para generar Impacto Social en sus clientes.

Factores Clave de Calificación de Desempeño Social - Nivel 1

Evaluación Marco: Se analiza el entorno socioeconómico, el contexto del sistema financiero y las características fundamentales de la EIF. De esta manera, se establece el contexto general de operación de la EIF y se determina en términos generales la trayectoria y naturaleza jurídica, situación financiera y patrimonial, la cobertura en la prestación de servicios financieros y no financieros, y la gama de productos y otros servicios ofrecidos.

Marco Estratégico Social: Se evalúa el alineamiento de la estrategia para cumplir con la misión y visión y cómo se traduce la misma en objetivos, indicadores y metas concretas a alcanzar, es decir, se analiza si la EIF tiene una operación estratégica y coordinada para cumplir su misión social. La evaluación del gobierno corporativo incluye el análisis del compromiso del Directorio con la misión y el cumplimiento de objetivos sociales de la EIF, y los esfuerzos de comunicación del desempeño social dirigido a diferentes grupos de interés.

Relación con el Cliente: Se analiza el alcance, atención con calidad y protección al cliente. El análisis incluye la evaluación de cobertura y focalización, la calidad de los servicios de la EIF en el mercado y el cumplimiento de principios generales de protección al cliente. Se incorpora una valoración integral y

Contactos

Cecilia Pérez O.
+591 2 2774470
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

Claudia Ballesteros O.
+591 2 2774470
claudia.ballesteros@aesa-ratings.bo

¹ Esta metodología se aplica a las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFDs).

exhaustiva de protección al cliente que abarca transparencia de precios, sobreendeudamiento, políticas y prácticas de cobranza de deuda y gestión de reclamos.

Responsabilidad Social: Se analiza las políticas y la implementación de programas de responsabilidad social de la EIF con sus empleados, la comunidad en general y con el medio ambiente.

Factores Clave de Calificación de Desempeño Social Especializado - Nivel 2

Para asignar una Calificación de Desempeño Social Especializado - Nivel 2, además de los Factores Clave de Calificación de Desempeño Social - Nivel 1, se analiza la Gestión de Desempeño Social Especializado. Es un segundo nivel de calificación que evalúa si la EIF tiene un sistema de Gestión de Desempeño Social Especializado con herramientas para identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de Impacto Social en sus clientes.

Este sistema de Gestión de Desempeño Social Especializado analiza si la EIF implementa políticas y procedimientos que le permitan alcanzar los objetivos, resultados e impactos sociales en sus clientes que se plantea en su misión, visión y estrategia social.

Metodología de Calificación de Desempeño Social

La Metodología de Calificación de Desempeño Social toma en cuenta los últimos avances en los temas de desempeño social y responsabilidad social empresarial. Se basa en los estándares universales para la GDS del Social Performance Task Force (SPTF) y otros lineamientos internacionales, entre los que destaca los Principios de Protección al Cliente de SMART Campaign, Lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF, entre otros.

Estándares SPTF		Metodología de Calificación de Desempeño Social
Definir y monitorear metas sociales	➔	Misión, Visión y Estrategia
Asegurar el compromiso de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados con los Objetivos Sociales	➔	Estrategia y Gobierno Corporativo
Tratar a los clientes responsablemente	➔	Atención con calidad y Protección al cliente
Diseñar productos, servicios y canales de distribución que respondan a las necesidades de los clientes	➔	Alcance, Atención con calidad y Protección al cliente
Tratar a los empleados responsablemente	➔	Responsabilidad Social con Empleados
Equilibrar el desempeño social y financiero	➔	Evaluación Marco de la Entidad de Intermediación Financiera

La presente Metodología de Calificación de Desempeño Social no es parte del Convenio que tiene **AESA Ratings S.A.** con **Fitch Ratings** y es de responsabilidad solamente de **AESA Ratings S.A.** en todos sus aspectos

Áreas de Evaluación

A continuación se describe las áreas de evaluación y factores que se analizan para generar los dos niveles de Calificación de Desempeño Social.

Calificación de Desempeño Social – Nivel 1



Evaluación Marco

La primera área de evaluación analiza el entorno socioeconómico, el contexto del sistema financiero y las características fundamentales de la EIF. De esta manera, se establece el contexto general de operación de la EIF y se determina en términos generales la trayectoria y naturaleza jurídica, situación financiera y patrimonial, la cobertura en la prestación de servicios financieros y la gama de productos y servicios ofrecidos.

Marco socio económico

Se analiza el contexto socioeconómico en el que se desenvuelve la EIF con base a fuentes secundarias.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Sociales: Indicadores demográficos, desarrollo humano, niveles de pobreza y desigualdad
- Económicos: Crecimiento económico, inflación, estructura del producto interno bruto, tasas de desempleo y vulnerabilidad

Marco sistema financiero

Se analiza el contexto específico en el que opera la EIF, incluyendo la regulación del sector y el análisis de los participantes.

Se analizan los siguientes aspectos a nivel macro, entre otros:

- Solidez financiera
- Capacidad patrimonial
- Capacidad económica
- Inclusión financiera y bancarización por localidades

Dentro del marco regulatorio es importante conocer además de los lineamientos generales de regulación, aquellos específicos enfocados a normar la función social de las EIF.

Situación y características de la EIF

El análisis de la situación económica, financiera y patrimonial de la EIF a nivel general es un componente básico para su desempeño social. Esta área de análisis se basa en las calificaciones de riesgo crediticio de **AESA Ratings**².

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Trayectoria y naturaleza jurídica
 - ✓ Fecha de inicio de operaciones
 - ✓ Naturaleza jurídica
 - ✓ Área de intervención
- Perfil financiero (a fecha determinada)
 - ✓ Clientes activos
 - ✓ Cartera bruta y neta
 - ✓ Cartera en mora y provisiones
 - ✓ Liquidez
 - ✓ Solvencia
 - ✓ Desempeño y Rentabilidad
 - ✓ Fondeo
- Productos que ofrece
 - ✓ Servicios financieros y no financieros
 - ✓ Tecnología crediticia
 - ✓ Servicios financieros auxiliares
- Valoración de la gestión integral de riesgos
- Número de empleados por género y su distribución
- Cobertura urbana y rural
- Número y tipo de agencias o puntos de atención

Marco Estratégico

La evaluación social de la EIF parte de la definición de la misión y visión de la EIF y del análisis del componente social en estas definiciones. Asimismo, se evalúa el alineamiento de la estrategia para cumplir con la misión y visión, y cómo se traduce la estrategia en objetivos, indicadores y metas concretas a alcanzar. Consecuentemente, se evalúa si la EIF tiene una operación estratégica coordinada para cumplir su misión social. Simultáneamente, la metodología examina el alineamiento de las políticas de la EIF con su misión, visión, estrategias y objetivos para evaluar si se presenta la necesaria coherencia entre todos estos elementos.

² La metodología de Calificación de Riesgo Crediticio para Instituciones Financieras de **AESA Ratings** incluye los siguientes elementos claves: (i) Perfil de la industria y ambiente operativo; (ii) Perfil de la compañía y administración de riesgo; (iii) Perfil financiero; (iv) Estrategia de la gerencia y gobierno corporativo; y (v) Estructura de la propiedad, soporte y factores de grupo.

Con el fin de evaluar el grado de compromiso de toda la organización con lo planteado en la misión y visión, una parte importante de la evaluación consiste en analizar el grado de difusión y conocimiento que tiene toda la organización (niveles directivos, ejecutivos y operativos) de la visión y misión de la EIF y, específicamente, de los componentes sociales insertos en dichas definiciones.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Misión y Visión Social
- Riesgo de desvío de la Misión
- Clientes objetivo
- Objetivos sociales
- Metas sociales
- Indicadores sociales

Estrategia Social de la EIF y Sistemas de Gestión

La definición de la Misión y la Visión deben ser complementadas por una estrategia clara que permita lograr lo comprometido. Para alcanzar su Misión y Visión, la estrategia de la EIF debe incluir objetivos sociales específicos que se deben cumplir. Estos objetivos deben ser factibles y medibles. Asimismo, se examina el conjunto de indicadores y metas sociales asociados a la estrategia.

La evaluación de la calidad del marco estratégico se traduce en el detalle de tareas específicas a ser realizadas para cumplir con los objetivos. Estas tareas deben incluir responsables para su implantación, así como plazos y los recursos necesarios.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Alineación de la estrategia con la Misión
- Alineación de los productos y servicios con la estrategia
- Metas sociales operativas
- Responsables de la recopilación de los datos, lugar donde se almacenan los mismos, responsables de la verificación de la precisión y calidad de los reportes
- Herramientas utilizadas para la gestión de desempeño social
- Funcionamiento integral de sistemas de información que permitan seguimiento permanente de las metas sociales planteadas por la EIF

La evaluación determinará si los sistemas de información están bien estructurados y si son confiables y relevantes. Complementariamente, la evaluación establece si los controles internos y procedimientos para realizar el seguimiento a las metas sociales son adecuados para lograr una adecuada GDS.

Gobierno Corporativo

Se analiza la Gobernabilidad Corporativa de la EIF, en la cual todos los actores principales, incluyendo la alta dirección, la dirección operativa, el personal de control y los comités de apoyo, además de los accionistas o asociados, participan de la definición, puesta en marcha y seguimiento del marco estratégico de la EIF y se comprometen con la Misión Social de la EIF.

Se analiza la estructura, la independencia de cada instancia, su participación y la información que fluye a cada una de ellas.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Compromiso Social
- Código de Ética aprobado por Directorio
- Código de Gobierno Corporativo aprobado por Directorio
- Compromiso de los miembros del Directorio y ejecutivos con la Misión, Visión y Estrategia Social de la EIF
- La supervisión del Directorio y los ejecutivos responsables a la implementación de la Estrategia de la EF para alcanzar los objetivos sociales
- Comunicación de los resultados alcanzados de desempeño social y la implementación de programas de RSE.

Relación con Cliente

La tercera área de evaluación abarca la relación con el cliente dividida en alcance, protección al cliente y atención de calidad. El análisis interno de la EIF permite evaluar la cobertura y focalización, la calidad de los servicios de la EIF en el mercado y el cumplimiento de principios generales de protección al cliente. Los factores de evaluación también incorporan una valoración integral y exhaustiva de protección al cliente que abarca transparencia de precios y condiciones, sobreendeudamiento, políticas y prácticas de cobranza de deuda y gestión de reclamos, entre otros.

Alcance y cobertura

Se analiza la claridad con la cual la EIF ha identificado su sector meta y si en éste se podría generar una mejora en el nivel de vida de sus clientes. Para alcanzar este objetivo, la EIF debe contar con mecanismos que le permitan conocer con precisión su mercado meta. Esta evaluación debe ser contrastada con un análisis medible de la capacidad de la EIF para alcanzar el mercado meta que ha identificado.

Se analiza, entre otros, el alcance geográfico de la EIF para canalizar y dar acceso a servicios financieros y no financieros a la población, especialmente a aquella tradicionalmente desatendida que se encuentran en sectores rurales o en áreas con elevados niveles de pobreza sin alternativas de acceso a servicios financieros.

Los servicios financieros que se evalúan abarcan productos crediticios u otras innovaciones financieras de financiamiento, servicios financieros auxiliares y servicios de ahorro.

Al evaluar las características de los sectores meta alcanzados por la EIF, se toman en cuenta factores de vulnerabilidad social de los hogares de los clientes, como ser, educación, género, dependencia, volatilidad y riesgo de los ingresos.

Se analiza también el destino económico de los recursos otorgados, valorándose aquellos que generan actividades productivas, nuevos emprendimientos y aquellos que promuevan el empleo.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Contexto: número de agencias por cada 100.000 habitantes, número de clientes en localidades de baja bancarización.
- Criterios de focalización
- Medición de resultados sociales
 - ✓ Vulnerabilidad social de los hogares de los clientes
 - ✓ Educación: nivel de escolaridad

- ✓ Género
- ✓ Volatilidad y riesgo de los ingresos
- ☑ Servicios financieros
- ☑ Servicios no financieros (educación financiera y otros)
- ☑ Destino económico de los recursos otorgados:
 - ✓ Actividades productivas
 - ✓ Nuevos emprendimientos

Atención con calidad

Se analiza la variedad de oferta de los servicios financieros y no financieros otorgados y si éstos parten de las necesidades de los clientes y potenciales clientes. Complementariamente, se evalúa si el diseño de productos y servicios financieros están basados en las necesidades y preferencias de los clientes.

Se determina si la EIF elabora estudios de satisfacción al cliente, la profundidad de los mismos y su periodicidad.

También se analiza la facilidad de los procedimientos y tiempo de otorgación de los servicios, valorando la gestión interna de la EIF para monitorear estos factores y la flexibilidad en la otorgación de los servicios en cuanto a plazo, planes de pagos y monto.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- ☑ Satisfacción de clientes
- ☑ Retención de clientes y antecedentes de abandono
- ☑ Variedad de servicios financieros y no financieros
- ☑ Flexibilidad en la otorgación de servicios
 - ✓ Monto, plazo, planes de pago, etc.
- ☑ Accesibilidad a los servicios financieros y no financieros
 - ✓ Garantías solicitadas
- ☑ Rapidez en la prestación de los servicios
 - ✓ Procedimientos y velocidad de la transacción

Protección al cliente

La protección al cliente se constituye en un componente fundamental del Desempeño Social. Se determina si la EIF implementa lineamientos y estándares para evitar el sobreendeudamiento de los clientes, la transparencia de costos financieros y prácticas de cobranza de deuda, etc.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- ☑ Prevención del sobreendeudamiento del cliente
- ☑ Transparencia
- ☑ Precios responsables
- ☑ Prácticas de cobranza de deuda
- ☑ Trato justo y respetuoso a sus clientes
- ☑ Confidencialidad y privacidad de la información del cliente
- ☑ Mecanismos para la resolución de reclamos

Específicamente, se analiza si la EIF determina si los clientes tienen capacidad de pago sin riesgo de sobreendeudamiento y si participa en esfuerzos para mejorar la gestión de riesgo crediticio a nivel del mercado.

Se analizan los siguientes aspectos fundamentales para evitar sobreendeudamiento, entre otros:

- Si el proceso de aprobación de préstamos requiere de la evaluación de la capacidad de pago del prestatario
- Si las políticas de aprobación de préstamos ofrecen directrices explícitas sobre los umbrales de deuda del cliente y los niveles aceptables de deudas de otras fuentes
- Si la EIF verifica la información en centrales de riesgo
- Si auditoría interna de la EIF verifica el cumplimiento de las políticas y sistemas para prevenir el riesgo de sobreendeudamiento del cliente

En segundo lugar, se analiza si la EIF es transparente con las condiciones financieras (tasas de interés, plazos, comisiones, etc.) y otras al otorgar servicios financieros y no financieros (préstamos, garantías, pago de facturas de luz, agua, transferencias, cambio de monedas, otros). Complementariamente, se analiza si la EIF utiliza los mecanismos necesarios para difundir esta información desde los contratos de servicios financieros hasta su difusión masiva.

En tercer lugar, se analiza si la EIF transmite esta información en forma clara, suficiente, oportuna y con el lenguaje adecuado, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informadas.

En cuarto lugar, se analiza si la EIF presta un trato justo y respetuoso a sus clientes, tomando en cuenta además sus políticas para tratar a sectores específicos de la población con impedimentos físicos o de lenguaje.

En quinto lugar, se examina si la EIF cuenta con manuales y procedimientos estandarizados para la cobranza de deudas y si los mismos son aplicados por el personal operativo.

En sexto lugar, se analiza si la EIF mantiene estricta confidencialidad y privacidad sobre los datos de los clientes. Se analiza también si la EIF utiliza los datos de los clientes en prácticas comerciales y si genera condiciones para proteger la información de los clientes hacia terceros.

Finalmente, se analiza los mecanismos que utiliza la EIF para resolver las quejas o reclamos de los clientes y usuarios. Asimismo, se examina si las quejas son tomadas en cuenta para resolver problemas, mejorar productos, servicios y la atención al cliente.

Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social (RS) es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los grupos de interés.

En esta área, se pretende conocer las políticas y la implementación de programas de RS de la EIF con sus empleados, la comunidad en general y el medio ambiente.

Responsabilidad con empleados

Se analiza como componente fundamental de RS, el tratamiento con los empleados de la EIF.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Existencia de un Código de Ética
- Políticas de RRHH de no-discriminación y equidad de género entre el personal
- Rotación del personal (interna y externa)
- Normas de seguridad en el trabajo
- Clima laboral, participación e instrumentos de monitoreo
- Formas y condiciones contractuales, remuneración del personal
- Evaluación, capacitación y desarrollo del personal
- Política de incentivos alineada con la Misión Social

Responsabilidad con la comunidad

Se analiza la existencia de políticas y actividades en beneficio de la comunidad, incluyendo todos aquellos programas de apoyo o ayuda a la comunidad que ofrece la EIF (no solamente eventos comerciales), valorando acciones que tengan incidencia en desarrollo humano y actividades que inciden en el bien estar de los clientes.

Se analiza, así mismo, los programas de educación financiera, los proyectos de capacitación a PyMEs y los esfuerzos para la incorporación de PyMEs como proveedores de bienes y servicios de la EIF. Complementariamente, se analizan las políticas implementadas de respeto a los derechos humanos.

Responsabilidad con el medio ambiente

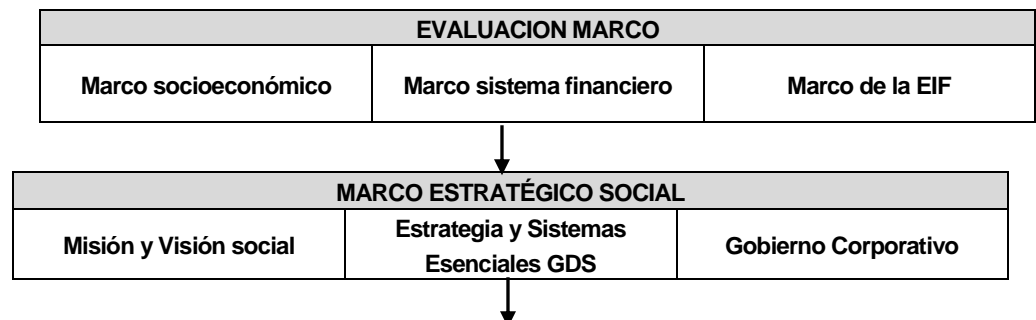
Se analiza la existencia de políticas y acciones específicas en beneficio del medioambiente.

Se analiza los siguientes aspectos, entre otros:

- Los esfuerzos de la EIF por proteger al medio ambiente (ahorro de energía y papel, reciclaje, etc.)
- Desde el punto de vista de los clientes de la EIF, se analiza sus esfuerzos para la protección del medio ambiente (buen uso de los recursos naturales, manejo de basura, reciclaje de productos, etc.)

Calificación de Desempeño Social Especializado – Nivel 2

Para otorgar una Calificación de Desempeño Social Especializado - Nivel 2, además de las cuatro áreas de evaluación para la Calificación de Desempeño Social - Nivel 1, se analiza adicionalmente la quinta área de Gestión de Desempeño Social Especializado:





Gestión de Desempeño Social Especializado

Dada la naturaleza social de algunas EIF, se espera una Gestión de Desempeño Social Especializado y una mayor inversión de recursos para el logro de resultados sociales e Impacto Social en sus clientes.

En esta área se realiza un análisis de la forma como las EIF de naturaleza social gestionan su DS. Es decir, se evalúa la eficacia de la EIF al traducir su Misión Social a la práctica y las acciones que asume para cumplir con su función social. Para ello, se evalúa las herramientas para identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar el Desempeño Social en el marco de su GDS para el logro de resultados sociales e Impacto Social en sus clientes.

En primer lugar, se analiza si la EIF implementa políticas y procedimientos que le permitan alcanzar los objetivos, resultados e impactos sociales que se plantea en su Misión, Visión y Estrategia.

Se analizan los siguientes aspectos, entre otros:

- Herramientas de medición de satisfacción de clientes
- Herramientas de diagnóstico global de Desempeño Social
- Herramientas para generar indicadores de medición y monitoreo de Desempeño Social
- Herramientas para gestionar la RS con énfasis en los clientes de la EIF

En segundo lugar, se analiza, si la EIF posee capacidades para monitorear y evaluar su DS de manera integral.

En tercer lugar, se verifica si la EIF cuenta con indicadores vinculados tanto a operaciones internas como a resultados y si cuenta con un sistema de monitoreo de estos indicadores que le permitan medir y constatar si existen brechas entre lo planificado y lo logrado.

Se analizan los siguientes aspectos para evaluar la Gestión de Desempeño Social Especializado:

- Implementación de herramientas de Desempeño Social
- ✓ Herramientas de Auditoría Social

- ✓ Herramientas que evalúan niveles de pobreza
- ✓ Herramientas de medición de impacto social
- ✓ Herramientas de Evaluación de Gobernabilidad
- ✓ Herramientas informáticas para el monitoreo de indicadores sociales
- ☑ Proceso de monitoreo de sus objetivos sociales y metas sociales
- ☑ Proceso de monitoreo de satisfacción de sus clientes
- ☑ Auditorías internas de la información de Desempeño Social
- ☑ Elaboración de otros reportes sociales

La calificación se basa principalmente en el análisis de la información provista por la EIF y de información pública disponible. El proceso de calificación de **AESA Ratings** no incluye una auditoría ni una comprobación de la veracidad o precisión de la información proporcionada por la EIF. **AESA Ratings** asume que toda la información presentada por la EIF es veraz, completa y actualizada.

Anexo 1: Nomenclatura y Escala de Calificación de Desempeño Social

Calificación de Desempeño Social - Nivel 1

Nivel de calificación	Bases de la calificación
DS1	La EF mantiene un muy alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados
DS2	La EF mantiene un alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados
DS3	La EF mantiene un mediano compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados
DS4	La EF mantiene un bajo compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados
DS5	La EF no tiene compromiso social
DS6	La EF no tiene información suficiente para opinar sobre su compromiso social

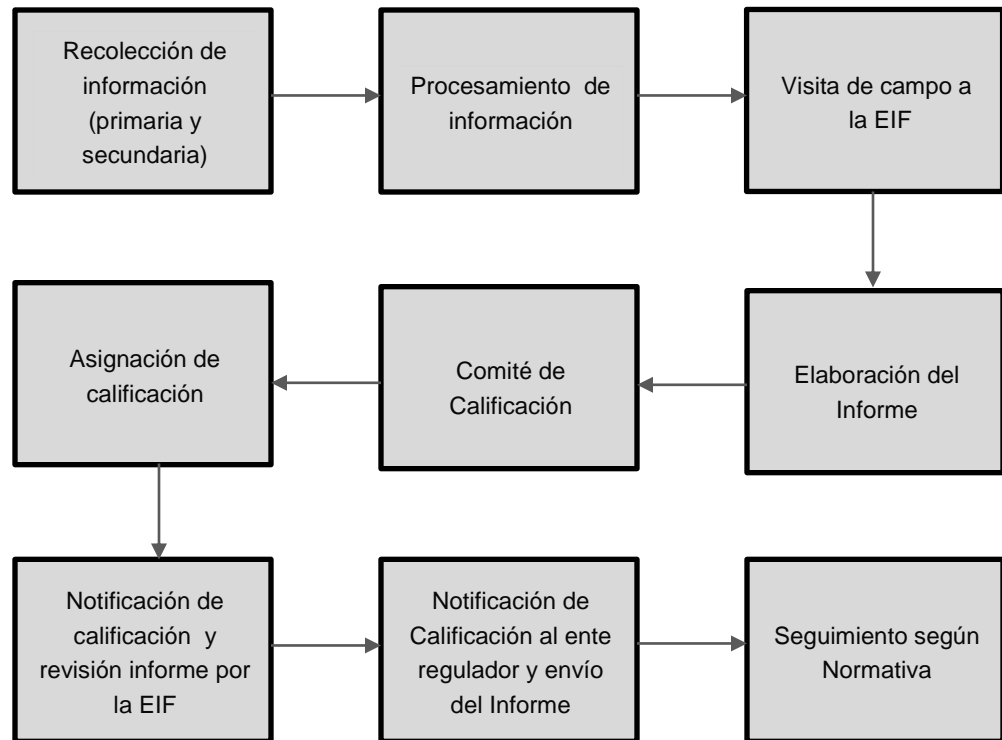
Calificación de Desempeño Social Especializado – Nivel 2

Nivel de Calificación	Bases de la Calificación
★★★	La EF presenta muy buenas condiciones para generar impacto social en sus clientes. Tiene un sistema de gestión de desempeño social muy avanzado con herramientas para identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de metas sociales
★★	La EF presenta buenas condiciones para generar impacto social en sus clientes. Tiene un sistema de gestión de desempeño social avanzado con herramientas para identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de sus metas sociales
★	La EF presenta aceptables condiciones para generar impacto social en sus clientes. Tiene un sistema de gestión de desempeño social aceptable con herramientas para identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de sus metas sociales

NOTA: La Calificación de Desempeño Social Especializado – Nivel 2 se otorga conjuntamente con la Calificación de Desempeño Social – Nivel 1 y solamente a las Categorías DS1, DS2 y DS3. Ejemplo: DS1★★★ es la más alta Calificación de Desempeño Social y la más alta Calificación de Desempeño Social Especializado.

Anexo 2: Proceso de calificación

El proceso de calificación incluye un conjunto de actividades consistentes con las políticas de **AESA Ratings** para generar una opinión fundamentada del Desempeño Social de una EIF. Por política de **AESA Ratings**, todas las calificaciones deben ser definidas por un Comité de Calificación especializado que asigna una calificación en base a los argumentos expresados en un informe redactado por un analista responsable y su personal de apoyo.



Por razones de la normativa vigente sobre Calificadoras de Riesgo, **AESA Ratings** considera la presente Metodología de Desempeño Social como una Metodología de Calificación de Riesgo Social

TODAS LAS CALIFICACIONES DE **AESA RATINGS** ESTAN DISPONIBLES EN [HTTP://WWW.AESA-RATINGS.BO](http://www.aesa-ratings.bo). LAS DEFINICIONES DE CALIFICACIÓN Y LAS CONDICIONES DE USO DE TALES CALIFICACIONES ESTÁN DISPONIBLES EN EL MISMO SITIO WEB AL IGUAL QUE LAS METODOLOGÍAS. EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE **AESA RATINGS** Y LAS POLÍTICAS SOBRE CONFIDENCIALIDAD, CONFLICTOS DE INTERESES, BARRERAS PARA LA INFORMACIÓN, CUMPLIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS ESTÁN TAMBIÉN DISPONIBLES EN ESTE SITIO BAJO CÓDIGO DE CONDUCTA.

La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos son reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, **AESA Ratings** se basa en información factual que recibe de las EIF y de otras fuentes que **AESA Ratings** considera creíbles. **AESA Ratings** lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada. Los usuarios de calificaciones de **AESA Ratings** deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que **AESA Ratings** se basa en relación con una calificación será exacta y completa. En última instancia, la EIF es responsable de la exactitud de la información que proporciona a **AESA Ratings**. Al emitir sus calificaciones, **AESA Ratings** debe confiar en la labor de los expertos,

La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo. Esta opinión se basa en criterios establecidos y metodologías que **AESA Ratings** evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones son un producto de trabajo colectivo de **AESA Ratings** y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por la calificación. Los individuos identificados en un informe de **AESA Ratings** estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Las calificaciones pueden ser modificadas, suspendidas, o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de **AESA Ratings**. La asignación, publicación o diseminación de una calificación de **AESA Ratings** no constituye el consentimiento de **AESA Ratings** a usar su nombre como un experto en conexión con cualquier declaración de registro presentada bajo la normativa vigente.

La Calificación de Desempeño Social no forma parte del Convenio de Asistencia Técnica que **AESA Ratings S.A.** tiene con **Fitch Ratings** y es de responsabilidad solamente de **AESA Ratings** en todos sus aspectos.

Fitch® y **Fitch Ratings**® son marcas registradas de **Fitch Ratings** o sus afiliadas.