

1. Alcance de la revisión ambiental y social ("A&S"). La revisión A&S de la transacción propuesta se llevó a cabo mediante revisión de información y cartera del cliente en gabinete, así como llamadas telefónicas con el equipo responsable de los temas A&S. BID Invest revisó aspectos de organización interna, políticas, código de ética y conducta, grupos de interés con el objeto de evaluar su capacidad interna para el manejo de riesgos A&S de los préstamos que serán dados por AlphaCredit. La presente operación beneficiará a ampliar la cartera de PYMEs en Colombia, así como continuar apoyando a personas independientes y de la tercera edad de los sectores C y D.

2. Clasificación A&S, y sus fundamentos. La operación propuesta se clasifica como un FI-3 en conformidad con la Política de Sostenibilidad del BID Invest. Las operaciones a las que se atenderá tienen un potencial de riesgo bajo y los recursos serán destinados a préstamos que van en promedio de COPs por tipo de producto a lo siguiente: menores a 1 millón para adelantos de ingresos y préstamos personales; 17.5 millones para consumo; 259 millones para arrendamientos y 420 millones para capital de trabajo. El capital de trabajo para PYMEs se orienta principalmente a comercios mayoristas (más del 50%), seguido de medios de comunicación masiva (19.2%), comercio de teléfonos y accesorios (15.4%), y comercio de computadores y accesorios (14.8%) que en conjunto representan aproximadamente el 1% del portafolio total en Colombia. Los beneficiarios de los préstamos se canalizarán a través de la plataforma llamada "Bontu" o "Vive App" en Colombia, las cuales ofrecen soluciones financieras a trabajadores independientes como choferes de Uber y Cabify, y microempresas que emplean la plataforma "Amazon" para sus ventas. Finalmente, los productos que se buscan promover en Colombia con esta operación se enfocan en: (i) capital de trabajo para profesionales independientes (choferes de taxis, peluqueros, etc), (ii) capital de trabajo para micro, pequeña y mediana empresa a través de un convenio con Amazon para sus ventas, y (iii) crédito a pensionados (inclusión financiera) principalmente para ser destinados a cubrir necesidades médicas de estos clientes.

3. Riesgos e impactos A&S. Los principales riesgos A&S de este proyecto se relacionan con la capacidad de la institución financiera para identificar y gestionar los riesgos A&S relacionados con sus actividades de préstamo. Los posibles riesgos relacionados con sus principales actividades de préstamo incluyen uso adecuado de recursos (agua, energía, materiales), generación de emisiones, generación de residuos, trabajo infantil e incumplimiento legal. A consecuencia de la pandemia, la lista de exclusión de AlphaCredit fue revisada y se incluyeron nuevos sectores cuyo riesgo se incrementó, como servicios, comercio, alimentos y bebidas. Con respecto a la atención de clientes, la empresa cuenta con un Contact Center que canaliza dudas y consultas de los clientes en todos los sitios web, mail, chat, teléfono y redes sociales. Para ello cuenta con un equipo de telemarketing dedicado. La atención de quejas se monitorea, consolidando la información de cuantas quejas se atendieron, el promedio de resolución, tiempos de respuesta, además se realizan encuestas de satisfacción del cliente y las sucursales tienen afiches anunciando como pueden contactarlos. Finalmente, a nivel interno, AlphaCredit mantiene prácticas de reducción de uso de recursos (papel), cuenta con mecanismos de atención de quejas y reclamos de los trabajadores, código de conducta publicado en su página web, un comité de ética, se implementan controles internos y se vela por las condiciones de trabajo. El sistema de quejas se encuentra canalizado a través de la firma Deloitte, quien se encarga de emitir reportes al comité de ética, mantener el sistema de quejas documentado y asegurar su transparencia.

4. Medidas de mitigación. Como parte del análisis de los préstamos, el área de Compliance identifica si las actividades donde se emplearan los préstamos tienen relación con el medio ambiente y se les solicita a los clientes que cumplan con las normas oficiales aplicables al sector y país. AlphaCredit ha implementado también programas de educación financiera hacia sus clientes con la finalidad de educar sobre el riesgo de sobreendeudamiento y se cuida que los clientes no se expongan a ello. En este programa se genera material informativo y webinars sobre el uso de créditos, cómo solicitarlo, su gestión, el desarrollo de ventas en PYMEs, tips financieros, etc. AlphaCredit deberá garantizar que todos los préstamos respaldados cumplan con lo establecido en la Lista de Exclusión de BID Invest, las leyes locales aplicables en materia ambiental y social. Para que el Prestatario conozca mejor los requerimientos de BID Invest, AlphaCredit deberá llevar el curso de capacitación en línea de BID Invest en Gestión de Riesgos A&S.

5. Plan de acción ambiental y social

("PAAS"): N/A Información de contacto. Por consultas sobre los proyectos, incluyendo temas A&S relacionados con una transacción de BID Invest, por favor contacte al cliente (ver ficha Resumen de la Inversión), o a BID Invest a través del correo electrónico requestinformation@idbinvest.org. Como último recurso, comunidades afectadas tienen acceso al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación de BID Invest utilizando el correo electrónico mecanismo@iadb.org o MICI@iadb.org, o llamando al teléfono +1(202) 623-3952.