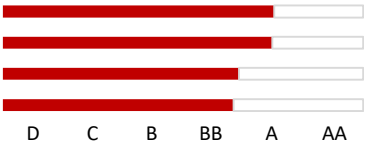
CIDRE IFD, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ^{S} **A-**

Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.



Comité Calificación may.-23 Cal. anterior: A-, MicroFinanza Rating, 2022

Copyright © 2023 MFR S.A. (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Buen compromiso de los órganos de gobierno y equipo gerencial con la misión social. El Plan Estratégico toma en cuenta objetivos específicos y metas claras de desempeño social. Buena capacidad para monitorear el desempeño RSE, incluyendo el cambio esperado en la vida de los clientes a través de la Subgerencia Nacional de Planificación y RSE. Buena gestión del cliente interno y del cliente externo para el logro de los objetivos estratégicos y sociales.

RESULTADOS RSE

Adecuados sistemas de protección al cliente a través del diseño de productos y monitoreo de los mismos, con un buen nivel de transparencia, precios alineados al mercado y prácticas formalizadas de cobranza. Excelentes procesos para la gestión de la privacidad de la información de los clientes; proceso de resolución de quejas cumple con la normativa local. Buenas prácticas de prevención del sobreendeudamiento. La política de RSE reformulada, estrategia ambiental aprobada en 2022 y Sistema de Gestión de Desempeño Social y Ambiental en proceso de implementación.

ALCANCE

Adecuada amplitud de alcance en términos de número de prestatarios y excelente cobertura geográfica a nivel nacional. Crecimiento de prestatarios adecuado. Buena alineación y diversificación de las actividades financiadas de acuerdo con los objetivos institucionales. Adecuado alcance a población vulnerable. Importante participación en el sector agropecuario.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Adecuada variedad de servicios financieros ofrecidos. Los productos de crédito cubren las necesidades del cliente y los productos de ahorro se encuentran en proceso de fortalecimiento. Adecuada oferta de microseguros con mejores beneficios para el cliente. Canales de entrega del servicio convenientes para los clientes; los canales digitales facilitan la accesibilidad. Alto grado de satisfacción del cliente respecto a los servicios y atención brindada por la entidad.

Datos institucionales	dic.-22
Prestatarios activos	24.604
Ahorristas activos	2.945
Cartera bruta, USD	125.901.164
Ahorro total, USD	9.125.154
Sucursales	9
Personal total	325

Forma legal		ONG	
		IFD	
Inicio	1981	Red	FINRURAL
Área		Urbano-rural	
Metod. de crédito		Individual	
Serv. financieros		Crédito, ahorro, seguro	
Serv. no financieros		Educación (financiera, otro)	
Cobertura		9 de 9 departamentos	

Indicadores sociales	dic.-22
Cobertura rural, clientes	48%
Clientas mujeres	38%
Personal femenino	42%
Empleados en negocio financiado	200%
Préstamo otorgado promedio, USD	5.725
Cartera act. generadoras de ingresos	85%
Cartera productiva para microempresas	100%
Saldo promedio de préstamo / INB pc	156%
Saldo del ahorro promedio, USD	3.099
Tasa de deserción de clientes	28%
CeR30	1,0%
Tasa de rotación del personal	20%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	17%
Índice de transparencia promedio	95
Prestatarios exclusivos	63%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR Bolivia
Calle 23 #8124, esq. Av. Ballivián, Torre Faith, p8 of. G, Calacoto
La Paz
Tel: +591 2 2972041
info@mf-rating.com
www.mf-rating.com

CIDRE IFD
Av. Capitán Víctor Ustariz Km4
Cochabamba
www.cidre.org Tel: +591 4 4411110

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Bueno	+ Misión completa que incluye objetivos sociales de alcance, calidad y cambio en la vida de los clientes. + La misión refleja de manera clara las intenciones de la institución compartidas por gobierno y equipo gerencial.
	Gobernabilidad social	Bueno	+ El Directorio se fortaleció en 2022 con la participación de un fiscalizador adicional para representar a los inversionistas que aportaron al capital ordinario. La normativa de Gobernabilidad se reforzó incorporando lineamientos de la gestión de desempeño social y ambiental. + Buen nivel de supervisión y control del Directorio en gestión de desempeño RSE. Directorio recibe capacitaciones en temas RSE, quedando por reforzar temáticas ambientales.
	Estrategia social	Bueno	+ Plan Estratégico 2020-2023 presenta estrategias e indicadores de cumplimiento con metas relacionadas a los objetivos sociales de alcance, calidad y cambio. + En 2022 se crea la Estrategia Ambiental y la Política del Sistema de Gestión Social y Ambiental, además se reformuló la Política de RSE y Desarrollo Sostenible.
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Bueno	+ Adecuada viabilidad del crecimiento en los últimos 3 años superando las complicaciones de la pandemia y con perspectivas positivas por la reactivación económica. + En 2022 se registran aportes al capital ordinario por USD 988 mil; sus 3 nuevos inversionistas se alinean al doble enfoque. + Ver protección al cliente para precios responsables. + Remuneración de la alta gerencia es transparente y alineada con el doble enfoque.
	Monitoreo RSE e informes	Bueno	+ Buena capacidad de monitoreo de las características de cliente meta a través de IDSs; los datos socioeconómicos se recopilan para todos los clientes y para cada operación. + Adecuada capacidad de reporteo y generación de datos sobre desempeño social, incluso por requerimiento de financiadores.
	Alineación de RRHH con la planificación	Bueno	+ La capacitación a los colaboradores contribuye efectivamente a la diseminación de la misión social. + Evaluaciones de desempeño con metodología y herramientas estandarizadas aplicada a todos los trabajadores. Esquema de incentivos monetarios y no monetarios se aplican desde feb-23.

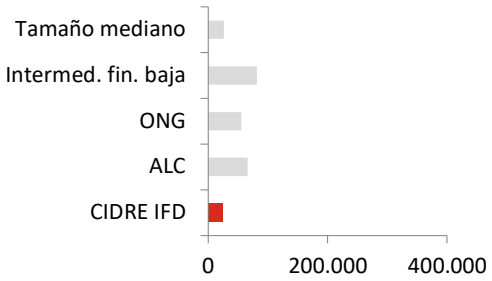
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgamiento de los productos	Bueno	+ Buena capacidad para el diseño de productos en función a las características y necesidades de la población meta. Adecuados canales de retroalimentación con los clientes.
	Prevención del sobre endeudamiento	Bueno	+ Riesgo medio de sobre-endeudamiento de los clientes debido a la alta oferta de servicios financieros en las zonas de operación. Buena metodología para la evaluación de la capacidad de pago. Uso sistemático del buró de crédito.
	Transparencia	Bueno	+ Buen nivel de transparencia de los precios. Los clientes reciben adecuada información sobre las condiciones del crédito previo a la firma del contrato y al desembolso.
	Precios responsables	Bueno	+ Buena capacidad de la entidad para ofrecer precios competitivos que generan una adecuada cobertura de costos, además se encuentran en línea con el mercado.
	Trato justo y respetuoso	Adecuado	+ Procesos y procedimientos de cobranza claros, incluyen prácticas aceptables e inaceptables. Las revisiones de Auditoría Interna contribuyen a mitigar prácticas inaceptables y fraudes contra los clientes.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente	+ Excelente capacidad para la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos de los clientes. Se requiere un consentimiento escrito de los clientes para consultar el historial crediticio, y para compartir su información con terceros.
	Mecanismos para resolver quejas	Excelente	+ Los canales para presentar quejas son de fácil acceso y responden a las preferencias de los clientes; procedimientos alinedos con la normativa.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Bueno	+ Nueva política de equidad de género y trato igualitario incorporada en los lineamientos de talento humano en 2022. Tasa de rotación del personal en niveles controlados. + Políticas formalizadas de talento humano y seguridad laboral. Adecuado monitoreo de la satisfacción del personal. En 2022 se formaliza el procedimiento de buzón de quejas y sugerencias del personal. + Los trabajadores tienen un contrato formal de empleo. Los salarios están alineados con el sector. Índice de brecha salarial calculado por la entidad en niveles razonables.
	Índice verde	Bueno	+ Estrategia ambiental formalizada en ago-22; monitoreo permanente de la huella de carbono de la entidad. El riesgo ambiental es un factor considerado en la decisión de aprobación de los créditos.
	Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Bueno	+ Política de RSE formalizada y grupos de interés priorizados. Buena ejecución de proyectos alineados a la misión de la entidad.

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Adecuado	+ La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional es moderada. + Crecimiento promedio de prestatarios en los últimos 3 años es adecuado y en línea con el promedio nacional.
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Excelente	+ Excelente cobertura geográfica con presencia en los 9 departamentos del país. Adecuado nivel de cobertura en regiones con índices de pobreza mayores al promedio nacional.
	Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la planificación	Bueno	+ En general, el perfil socio-económico de los clientes atendidos refleja un nivel de vulnerabilidad de los hogares medio-bajo. + Buen nivel de financiamiento de actividades generadoras de ingresos en concordancia con la misión de la entidad.
	Alineación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes con la planificación	Adecuado	+ El alcance a la pobreza es adecuado: el índice de pobreza de los clientes se encuentra por debajo del promedio nacional, los niveles de pobreza han aumentado debido al impacto de la pandemia. + Según la información disponible y las regiones de operación de la entidad, es posible señalar que el alcance hacia la población financieramente excluida es adecuado. + El tamaño promedio de los préstamos desembolsados está alineado a la población meta.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Bueno	+ La variedad de servicios financieros ofrecidos es buena; los productos de crédito y ahorro se alinean a las necesidades del cliente meta. + CIDRE IFD tiene productos que permiten manejar shocks en los flujos de caja de los clientes; la entidad brinda asesoría personalizada para el acceso a soluciones ante emergencias financieras.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ No se evidencian barreras para el acceso del cliente a los servicios financieros de la entidad. + Los canales de entrega del servicio son convenientes. Por evaluar la satisfacción de los clientes respecto de los canales digitales y sus preferencias de accesibilidad.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ El plazo y monto de los préstamos es flexible y está adaptado a las necesidades financieras de los segmentos de la población meta. + Montos del préstamo alineados con las necesidades del cliente meta. Por monitorear la satisfacción de los clientes.
	Tasa de deserción de clientes	Adecuado	+ Adecuado monitoreo de la tasa de deserción de clientes; la entidad analiza las razones de salida de los clientes y el nivel de satisfacción.
	Calidad de los otros servicios financieros	Adecuado	+ Oferta de ahorros implementada; normativa interna de captaciones formalizada.
	Calidad de los servicios no-financieros	Bueno	+ Buena relevancia de los servicios de educación y capacitación. Proyectos específicos orientados a mejorar las condiciones principalmente productivas de los clientes a través de asistencia técnica. Ejecución del Programa educativo Impulso para el Desarrollo.

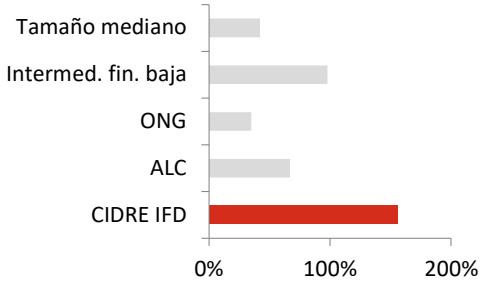
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

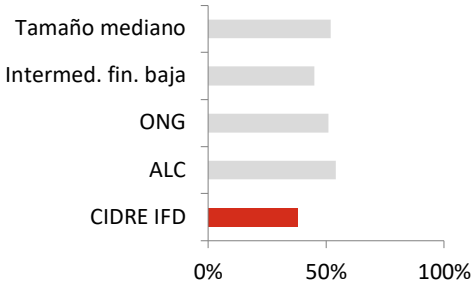
Prestatarios activos



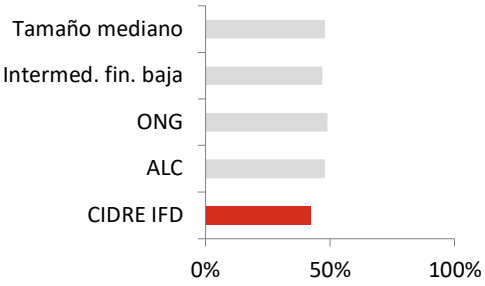
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



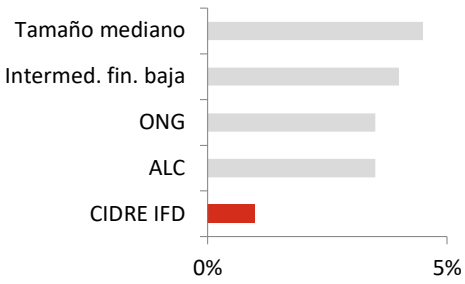
Clientas mujeres



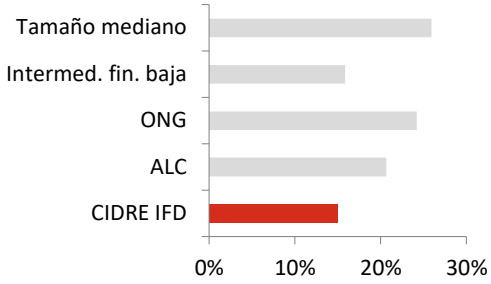
Personal femenino



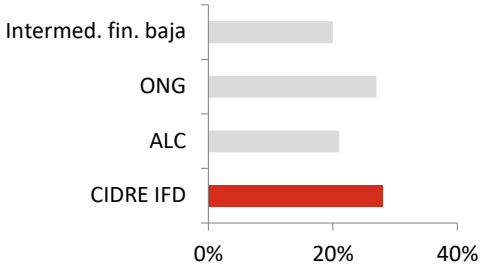
CeR30



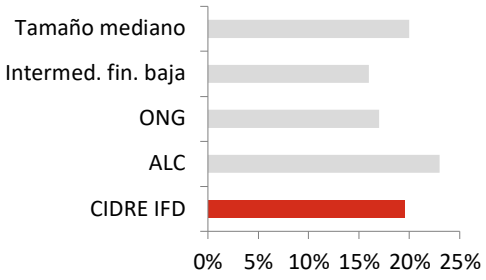
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



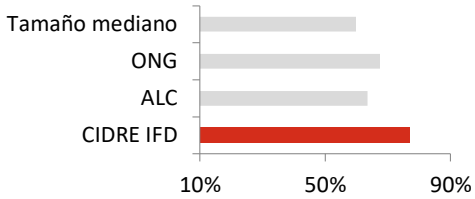
Tasa de rotación del personal



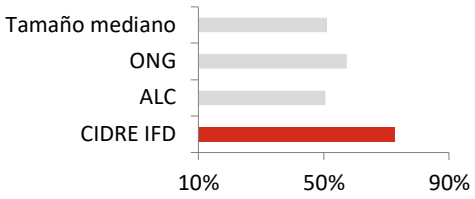
Base de datos MFR, 234 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2020.
ALC: América Latina y Caribe
Intermediación financiera baja: ahorros <20% tot activos.

Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE

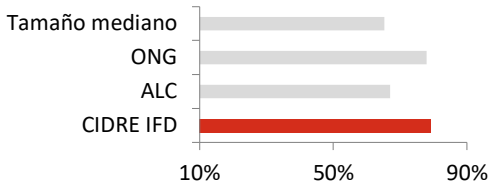
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



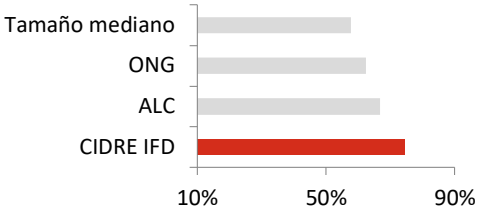
Medición del desempeño RSE, puntaje



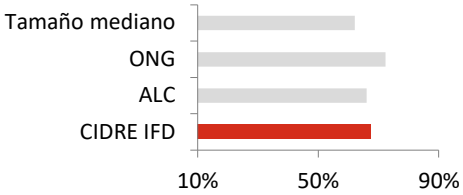
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



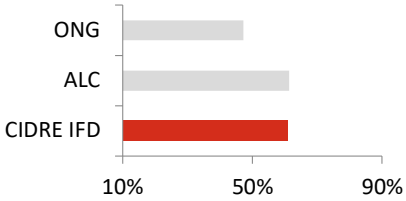
Protección al cliente, puntaje



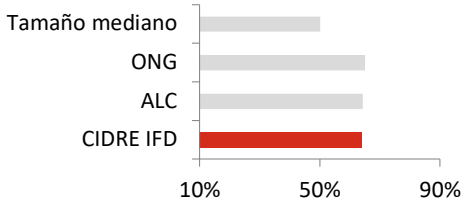
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



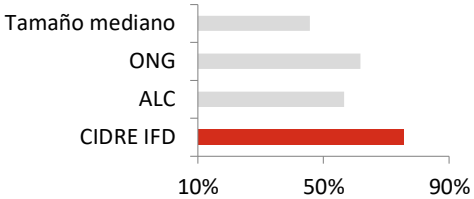
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



Puntaje desde la metodología y base de datos de MFR. ALC: América Latina y Caribe

Contexto

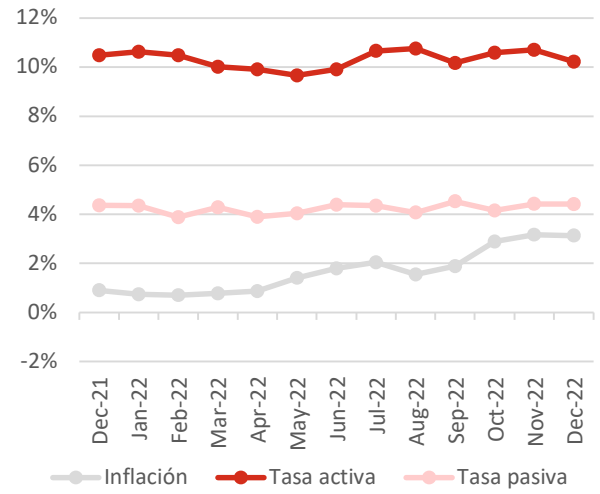
Riesgo Soberano [1]	dic.-19	dic.-20	dic.-21	dic.-22
Fitch Ratings	B+ (Negativa)	B (Estable)	B (Estable)	B (Estable)
Moody's	Ba3 (Bajo Rev.)	B2 (Estable)	B2 (Negativa)	B2 (Negativa)
Standard & Poor's	BB- (Negativa)	B+ (Estable)	B+ (Negativa)	B+ (Negativa)

Fuente: Trading Economics. [1] Largo plazo en moneda extranjera. nd = no disponible

Indicadores Macroeconómicos	dic.-19	dic.-20	dic.-21	dic.-22
PIB per cápita (moneda local)	23.994	21.205	23.115	23.115
Tipo de cambio moneda local/dólar	6,86	6,86	6,86	6,86
INB per cápita, método Atlas (US$ a precios actuales)	3.440	3.120	3.290	nd
Crecimiento del PIB (% anual)	2,22%	-8,74%	6,11%	6,11%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-3,34%	-0,74%	1,99%	1,99%

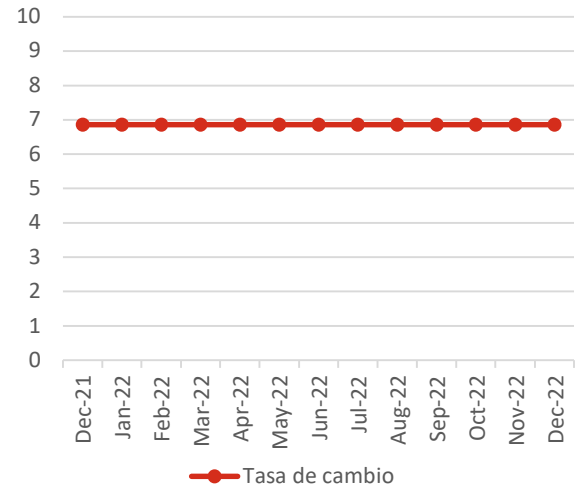
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	12.079.472	*Banco Mundial*	2021
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,692	*PNUD*	2021
- Nivel	Medio	*PNUD*	2021
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	36,4%	*Banco Mundial*	2021
Tasa de pobreza a $3,65 por día	5,4%	*Banco Mundial*	2021
Tasa de pobreza a $2,15 por día	2,0%	*Banco Mundial*	2021
Población que no terminó la primaria	7,1%	*Banco Mundial*	2020
Entorno para la inclusión financiera [2]	58%	*Economic Intelligence Unit*	2020
- Ranking del país	21	*Economic Intelligence Unit*	2020
Población sin cuenta bancaria	31,1%	*Global Findex*	2021
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	80,7%	*Global Findex*	2021
Puntaje MIMOSA [3]	4	*MIMOSA*	2017

[2] Marco regulatorio para la inclusión financiera e implementación de las correspondientes políticas públicas.
[3] MIMOSA: Índice de Microfinanzas sobre Alcance y Saturación del Mercado. nd = no disponible

1. Planificación e implementación

1.1 Misión, gobernabilidad y estrategia

Misión social: Bueno
Gobernabilidad social: Bueno
Estrategia social: Bueno

MISIÓN

"Contribuir al desarrollo y crecimiento de las iniciativas económicas, principalmente del sector agropecuario, la micro y pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, con productos y servicios financieros acordes a sus requerimientos y necesidades, sobre todo en el área rural de Bolivia".

Misión social

+ La misión institucional no registra modificaciones en la gestión 2022. La misión es completa e incluye los objetivos sociales de la institución. La misión refleja las intenciones de la institución compartidas por los órganos de gobierno y la alta gerencia. El cliente meta está bien definido, mientras que, la identificación de los cambios esperados en la vida de los clientes y el monitoreo de la evolución de estos cambios, presentan espacios de mejora.

Objetivos Sociales	Palabras clave en la misión
Alcanzar el cliente meta	Micro y pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, principalmente del sector agropecuario y en el área rural
Satisfacer sus necesidades	Productos y servicios financieros acordes a requerimientos y necesidades
Crear cambios	Contribuir al desarrollo y crecimiento de iniciativas económicas

Gobernabilidad buenas practicas

+ El Directorio de CIDRE IFD proporciona directrices para guiar al equipo gerencial en la definición de estrategias. Los miembros del Directorio participan en la determinación del Plan Anual Operativo institucional y en las directrices de desempeño social plasmadas en el Plan Estratégico de RSE y su presupuesto específico. En el periodo de análisis se registró la formalización de un fiscalizador adicional en el Directorio para representar a los 3 nuevos inversionistas que aportaron con capital ordinario durante la gestión 2022. El Directorio mantiene una adecuado nivel de supervisión y control en las actividades gerenciales para el cumplimiento de los planes establecidos. La entidad cuenta con un Código de Gobierno Corporativo el cual ha sido actualizado en 2022 incorporando lineamientos de la gestión de desempeño social y ambiental.

Gobernabilidad social

+ Los miembros del Directorio poseen buenos conocimientos en temas económicos, ambientales y sociales. CIDRE IFD ha formalizado en abr-23 el Comité de RSE como parte de su estructura orgánica por lo que su capacidad de debate y toma de decisiones será evaluada a futuro; cabe indicar que el Reglamento del Comité RSE, ya se encuentra formalizado. Los miembros del Directorio y representantes de la Asamblea reciben capacitaciones en temas de gestión de desempeño social, sin embargo, se evidencian espacios de mejora para reforzar conocimientos en temas de gestión ambiental. El Directorio y el equipo gerencial analizan de manera general los riesgos relacionados con el desempeño social y de RSE (ej. desvío de misión, riesgo de reputación, impacto negativo en el ambiente, entre otros), utilizando informes internos generados por la Subgerencia Nacional de Planificación y RSE entre los que se destacan el balance social, así como el reporte anual de RSE.

Estrategia social

+ El plan estratégico incluye objetivos sociales y metas claras en relación a la satisfacción de las necesidades del cliente meta (desempeño y eficiencia institucional, fidelización, oferta de servicios no financieros y digitalización), la población meta (sector agropecuario rural - sub-atendidas por el sistema financiero nacional, micro y pequeñas empresas, población de menores ingresos) y de cambio (evolución de niveles de pobreza de clientes). Cabe indicar que, la entidad formulará su nuevo PE para el próximo trienio incorporando elementos enfocados a la gestión ambiental institucional; en 2022 la entidad reformuló la Política de RSE y Desarrollo Sostenible, con ello en ago-22 se crea la Estrategia Ambiental de CIDRE IFD. Asimismo, el Directorio de la entidad aprobó la Política del Sistema de Gestión Social y Ambiental por requerimiento del BID para el desarrollo de varios proyectos en los que trabajan en conjunto, siendo un aspecto que contribuye a generar un enfoque RSE transversal aplicable en todas las áreas y procesos de la entidad. La planificación estratégica vigente incluye varios objetivos sociales entre los que están: promover servicios financieros para la inclusión y desarrollo local sostenible para generar valor social, y mejorar la gestión RSE; para cada objetivo se han establecido indicadores de desempeño social - IDS's que permiten el monitoreo del avance y cumplimiento de las metas.

1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero

Crecimiento responsable: Bueno
Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Bueno
Precios responsables: Bueno
Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque: Excelente

Crecimiento responsable

+ La viabilidad del crecimiento en los últimos 3 años ha sido adecuada, impulsada por la reactivación económica post-pandemia aunque con varios desafíos relativos a la coyuntura del contexto nacional. El crecimiento de la cartera de créditos presentó en promedio un 5,8% y el crecimiento a nivel de prestatarios activos alcanzó en promedio un 9,2% en los últimos tres años. En particular, se plantea un crecimiento de la cartera de créditos de un 7,3% para la gestión 2023, sin embargo, considerando las problemáticas económicas y sociales del país, la entidad prevé reformular las proyecciones del 2023 durante el segundo trimestre de la gestión. De manera general, los niveles de crecimiento se encuentran alineados con la estrategia y la capacidad instalada de la entidad.
El equipo gerencial revisa los índices de crecimiento institucional a través del seguimiento de metas por agencia, sucursal, asesor de crédito; actualmente se apoya en herramientas automatizadas de monitoreo y en el área de Business Intelligence para la generación de reportes. La definición de los objetivos de crecimiento consideran el nivel de penetración de las microfinanzas en actividades productivas especialmente en áreas rurales, la infraestructura del sector (información crediticia histórica del cliente meta), y la capacidad instalada de la entidad.

Desempeño financiero	dic.-20	dic.-21	dic.-22
Crecimiento en prestatarios activos	11,5%	9,6%	6,6%
Crecimiento en cartera activa	5,7%	6,5%	5,2%
Crecimiento en número de empleados	-1,2%	0,9%	1,2%
Crecimiento en número de sucursales	0,0%	0,0%	0,0%
Cartera en riesgo (>30)	2,3%	2,6%	1,0%
Tasa de cartera castigada	0,2%	0,0%	0,9%
Cartera reestructurada	7,1%	7,5%	10,1%
Tasa de riesgo de crédito	9,6%	10,1%	12,0%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	6,0%	6,1%	5,7%
Retorno sobre activo (ROA)	0,6%	0,5%	0,4%
Autosuf. Operativa (OSS)	104%	104%	104%
Cartera sobre activo total	83%	68%	68%
Capital sobre activo total	9%	7%	8%
Razón deuda-capital	10,1	12,4	12,0
Productividad personal (prestatarios)	66	72	76
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	159	180	191
Tasa de gastos operativos	8,9%	6,0%	5,5%
Tasa de gastos financieros	5,7%	5,6%	5,5%
Tasa de gastos de provisión	2,9%	1,5%	1,2%
Rendimiento de cartera	17,8%	15,1%	15,0%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	308%	264%	238%
Remuneración más alta/rem. promedio	6,5	6,4	6,3
Aumento rem. más alta/aumento prom.	0,0	0,0	0,0

Fuente: CIDRE IFD
Último periodo: datos anuales.

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

+ El nivel de responsabilidad responsable es adecuado, el ROA promedio de los últimos 3 años alcanza un 0,5%. La entidad no logró los niveles de rentabilidad proyectados para 2022, debido a que eventos exógenos (soluciones financieras en la pandemia, cartera productiva con tasas reguladas, además de coyuntura nacional), limitaron la generación de utilidades. A pesar de ello, los niveles de rentabilidad fueron positivos y permitieron dar continuidad a los planes y proyectos institucionales.
En la gestión 2022, la entidad destinó como mecanismo de transmisión de beneficios un 10% de las utilidades de la gestión anterior en inversión social en línea con el requerimiento normativo.

En 2022 se registraron aportes al capital ordinario por un total de Bs. 6,78 millones (USD 988 mil aproximadamente) por parte de 3 inversionistas del exterior, aspecto que ha fortalecido el patrimonio de la entidad. CIDRE IFD prevé incorporar nuevos aportes al capital ordinario buscando inversionitas que a su vez contribuyan con la misión social de la entidad.
La estructura de propiedad de la entidad se mantiene principalmente basada en el capital fundacional; la regulación prevé que el capital fundacional sea siempre mayor al capital ordinario.

Precios responsables

+ Ver sección 2.2 para el análisis de precios responsables.

Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque

+ La compensación de la alta Gerencia es transparente, siendo accesible a los evaluadores bajo solicitud, y es coherente con la misión social de la institución. El nivel y crecimiento de la remuneración por categoría profesional en la entidad son equilibradas. La relación entre la remuneración anual promedio de la alta gerencia respecto a la remuneración promedio anual del personal de campo es de 6,12 veces. No se registraron incrementos salariales en la gestión 2022. Por otra parte, la relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo pagado por la entidad es 1,05.

1.3 Medición del desempeño RSE

Monitoreo del cliente meta: Excelente
Monitoreo de la calidad de los servicios: Bueno
Monitoreo del cambio/impacto: Adecuado
Consolidación y análisis de la información social; reportes : Bueno

Cliente meta

+ La entidad muestra una buena capacidad para monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión y la alineación de los resultados hacia el cliente meta. CIDRE IFD monitorea sistemáticamente los indicadores de desempeño social - IDS's, los cuales son capturados electrónicamente en el sistema de información durante la evaluación crediticia a través del Formulario de Evaluación de Impacto Social. El sistema informático tiene la capacidad de desglosar los datos de los clientes a nivel global, por sucursal, agencia, producto crediticio, área urbana o rural, sector de actividad, entre otros. Cabe indicar que en el mediano plazo se prevén mejoras en la capacidad de monitoreo de información RSE debido a que la implementación del Sistema de Gestión de Desempeño Social y Ambiental, exige mejoras en la generación de información y reporteo.

CIDRE IFD utiliza el Poverty Probability Index (PPI) para monitorear el perfil de pobreza de los clientes; las mediciones se realizan anualmente y la metodología cumple en términos generales con los aspectos claves para generar mediciones confiables. Los resultados del PPI son reportados al Directorio y la alta gerencia en el balance social y memoria institucional. Todos los datos de PPI recogidos se almacenan de una forma electrónica facilitando el monitoreo de las tendencias y evolución de los datos.

Calidad del servicio		Ver capítulo 4 para el análisis del monitoreo de la calidad de los servicios.
Cambio	+	El sistema para monitorear el cambio en la vida de los clientes es adecuado y se aplica a todos los clientes de la entidad. El cambio se mide a través de un método transversal que compara la evolución del perfil de pobreza de la misma muestra de clientes a través del tiempo. Asimismo, la entidad documenta el progreso en la vida de los clientes a través de estudio de casos exitosos. Según los estudios realizados en la gestión 2022, un 11,96% de los clientes de CIDRE IFD estarían en niveles de pobreza extrema (ingresos menores a USD 1,25 al día). En el capítulo 3 del presente informe se detallan las estadísticas respecto de la pobreza económica de los clientes de la entidad.
Reporte y fiabilidad de la información	+	La institución genera reportes y datos sobre desempeño social de una manera transparente. La información es analizada y difundida a través de informes específicos dirigidos al equipo gerencial y Directorio. La organización genera un reporte anual de RSE, balance social y reporta información social al ente de control (ASFI) y a FINRURAL, los informes también son de acceso público a través del sitio web de la entidad. Adicionalmente, el sistema de control interno de CIDRE IFD contempla revisiones RSE. Debido a que varios financiadores mantienen un enfoque social, la entidad realiza un monitoreo y reporte constante de los datos RSE, por ej. Blueorchard cuenta con un formato de reporteo específico de indicadores de gestión social. Asimismo, se realizan evaluaciones SPI4 Alinus para el monitoreo de IDS's. La entidad cuenta con evaluaciones externas (calificación de desempeño RSE) que proveen al Directorio y al equipo gerencial una opinión independiente de los riesgos sociales.
1.4 Alineación de RRHH con la planificación		Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Bueno Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Bueno
Alineación de la capacitación del personal	+	La capacitación contribuye efectivamente a la diseminación de la misión social hacia el personal. CIDRE IFD cuenta con un proceso de inducción y capacitación periódica del personal que incluye una explicación sobre la misión, visión, los valores, y los objetivos sociales. La frecuencia y cobertura de la capacitación para el desempeño de RSE es apropiada considerando la red de agencias y la rotación del personal. El objetivo general N°4 del Plan Estratégico "*Gestionar la información estratégica, el talento humano y la cultura institucional* " prevé la capacitación continua incorporando conceptos RSE reconociendo a la misión social como parte de la estrategia institucional de la IFD. La diseminación de la misión entre el personal es buena.
Alineación de la evaluación e incentivo del personal	+	La alineación de la evaluación del personal a la misión es adecuada. La evaluación de desempeño se realiza de forma anual y contempla aspectos cualitativos referentes a RSE en función de competencias y el comportamiento del personal hacia ellas. El formulario de evaluación contiene indicadores de cumplimiento RSE lo que permite un análisis cuantitativo del cumplimiento de la misión y objetivos sociales. Por otra parte, CIDRE IFD ha retomado la aplicación del esquema de incentivos monetarios al personal comercial desde feb-23. El sistema de incentivos estuvo suspendido durante 2021 y 2022 por la aplicación de la estrategia de eficiencia - control de gastos implementada por la entidad hasta superar el impacto de la pandemia COVID-19. La aplicación del esquema de incentivos y la contribución del empleado a la realización de los objetivos institucionales será evaluada a futuro.

2. Resultados RSE

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal

Clima laboral: Bueno
Compensación del personal: Bueno
Desarrollo profesional: Bueno

Equidad entre el personal

\+ El equilibrio de género es adecuado. El personal femenino representa el 42,5% del personal total; sin embargo, se evidencian espacios de mejora a nivel de Directorio y nivel gerencial, donde el género femenino representa un 14,0% y 6,3%, respectivamente. El desglose del personal total por grupo etáreo, género, departamento y pertenencia a minorías, no evidencia desviaciones significativas del promedio institucional, tanto en términos generales, como respecto de contratación y desvinculación. La entidad cuenta en su plantilla con 2,2% de personas con discapacidad a dic-22.
Cabe indicar que en abr-22 se incorporaron nuevas políticas de equidad de género y trato igualitario en el Manual de Talento Humano de la entidad.

Masculino = M
Femenino = F

		Personal Total Edad (años)				**Contratación** Edad (años)				**Rotación** Edad (años)			
Departamento		**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**	**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**	**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**
Beni	M	1	2	0	3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	1	2	0	3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Chuquisaca	M	1	11	1	13	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	1	4	0	5	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cochabamba	M	14	60	11	85	2%	3%	0%	5%	1%	2%	0%	3%
	F	27	35	3	65	2%	0%	1%	2%	2%	1%	0%	2%
La Paz	M	2	16	1	19	0%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	2%
	F	6	6	0	12	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%
Oruro	M	2	8	0	10	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
	F	0	5	0	5	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Pando	M	1	2	0	3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	3	0	0	3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	1	2	1	4	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
	F	0	2	0	2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Santa Cruz	M	11	32	1	44	2%	4%	0%	6%	2%	3%	0%	5%
	F	14	17	0	31	1%	1%	0%	3%	0%	3%	0%	3%
Tarija	M	4	4	0	8	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	1	9	0	10	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total		**90**	**217**	**18**	**325**	**8%**	**12%**	**0%**	**21%**	**6%**	**12%**	**1%**	**19%**

Junta directiva		**< 34**	**34-54**	**> 54**	**Tot**
	M	0%	0%	86%	86%
	F	0%	14%	0%	14%
Total		**0%**	**14%**	**83%**	**100%**

Rotación del personal

\+ La tasa de rotación presenta un leve incremento en 2022 alcanzando un 19,5%, siendo superior a los niveles registrados en periodos pasados (19,1% en 2021 y 10,0% en 2020), además se mantiene en adecuados niveles en comparación con el benchmark nacional (21,0%), regional (23,0%) y el límite interno (<20,0%). La tasa de rotación para el personal femenino presenta un ratio promedio de 13,1% en los 3 últimos años. En 2022 se registró un importante incremento en la tasa de rotación a nivel gerencial (24,2% en 2022 y 6,1% en 2021). La tasa de rotación del personal es calculada y monitoreada trimestralmente.

La entidad cuenta con un mecanismo formal de encuestas de salida que permite el monitoreo de las principales razones de desvinculación de los colaboradores; a dic-22 se registra que el personal de cajas presenta la mayor rotación, además la salida de personal se debe principalmente a renuncias voluntarias por temas personales (62%) y por nuevas ofertas laborales (22%).

Personal	dic.-20	dic.-21	dic.-22
Personal total	**318**	**321**	**325**
Personal femenino	41,2%	42,4%	42,5%
Personal femenino en la Gerencia	6,3%	5,9%	6,3%
Miembros femeninos de la JD	20,0%	16,7%	14,3%
Tasa de rotación del personal	**10,0%**	**19,1%**	**19,5%**
Masculino	11%	22%	22%
Femenino	8%	15%	16%
Gerencia	0,0%	6,1%	24,2%
Oficiales de crédito	9,9%	27,7%	23,3%
Otro personal	11,0%	13,9%	16,3%

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo

+ Las políticas y procedimientos de recursos humanos se encuentran formalizados y abarcan: salarios, procesos de reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, entre otros. La entidad cuenta con un Código de Conducta, Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo que incluyen los valores, principios, calidad en el trato, condiciones de trabajo, lineamientos de seguridad y salud ocupacional, y procesos disciplinarios y sanciones. Todos los documentos están disponibles para el personal de la institución.

+ El riesgo de discriminación del personal es bajo. El Reglamento Interno de Personal incluye los lineamientos formalizados de no discriminación para el personal por género, raza, religión u otros. Además, el Código de Conducta se apega a lo dispuesto en la Ley N° 045, Decreto Supremo N° 0762 y el Manual a Ley Contra Racismo y Toda Forma de Discriminación.

Monitoreo del clima laboral

+ CIDRE IFD realiza análisis de clima y satisfacción laboral a través de una encuesta que analiza 5 factores y 15 subfactores entre los que están ambiente físico, relaciones laborales, remuneración, relación con la institución y con su trabajo. La evaluación de clima de la gestión 2022 registró un indicador global de satisfacción del personal de 70,18% (70,50% en 2021) con una ligera reducción y muy cercano del límite interno (> 70%); se evidencian oportunidades de mejora en los aspectos de motivación económica (57,68%) y motivación en el trabajo (69,36%).
Por otro lado, en 2022 se incorporó al Manual de Talento Humano de la entidad, el procedimiento de gestión del buzón virtual de quejas y sugerencias del personal, cuyo reglamento ya ha sido difundido a los colaboradores; los casos identificados a través de este mecanismo pasan a ser analizados en el Comité de Talento Humano que se realiza trimestralmente.

Condiciones contractuales y beneficios

+ Todos los colaboradores tienen un contrato formal de empleo. La entidad cuenta con una política salarial que se encuentra en línea con la normativa nacional salarial y respeta las regulaciones sobre el sueldo mínimo. Durante 2022 no se han realizado estudios formales sobre los niveles salariales, sin embargo, según los análisis internos del área de Recursos Humanos, los salarios de CIDRE IFD se encuentran en línea con el mercado. Cabe indicar que en feb-23 la entidad retomó el pago de incentivos por cumplimiento de metas en los salarios del personal comercial, por lo que su impacto en los niveles de productividad y eficiencia de los colaboradores será monitoreado a futuro.

Asimismo, ha implementado un sistema de incentivos no-monetarios para motivar e impulsar el desarrollo de los colaboradores, reforzando así los procesos de retención del personal.
A dic-22 la relación entre el sueldo mínimo en la entidad y el sueldo mínimo nacional es de 1,05 y la relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es de 1,1.

Evaluación, capacitación y desarrollo

+ El sistema de capacitación al personal que mantiene CIDRE IFD es bueno. El personal recibe capacitaciones efectivas apropiadas para sus funciones al menos una vez al año conforme lo establecido en el Plan de Capacitación. Durante la gestión 2022, se registró un 94% de ejecución del Plan de Capacitación programado y una media de 30,66 horas promedio de capacitación por funcionario. La entidad ha retomado en gran medida las inducciones y capacitaciones presenciales, sin embargo, para ciertas temáticas se apoya en una plataforma tecnológica que cuenta con 7 programas específicos para la capacitación virtual a nivel nacional. Las capacitaciones incluyen una amplia diversidad de temáticas incluyendo actualizaciones normativas, reforzamiento de conocimientos técnicos, capacitaciones en habilidades blandas (gestión del tiempo, liderazgo, atención al cliente, etc.), además de cursos enfocados a RSE (cambio climático).

+ La entidad aplica evaluaciones de desempeño anualmente a todo el personal cuya antigüedad en el cargo sea de por lo menos seis meses a la fecha de evaluación. La evaluación para la gestión 2022 se ha realizado durante el primer trimestre de 2023 bajo el enfoque por competencias y utilizando la metodología 360°; la evaluación tuvo un alcance al 84% del personal y el puntaje general registrado fue de 69,95/100 con una leve reducción respecto a 2021 (73,53/100).

Capacitación y salario mínimo	Horas de capacitación promedio	Salario mínimo hombres / mujeres
Ejecutivo	25,0	1,1
Mando medio	37,1	1,0
Operativo	30,2	1,0
Total	**30,7**	**1,0**

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Bueno
Prevención del sobre endeudamiento: Bueno
Transparencia: Bueno
Precios responsables: Bueno
Trato justo y respetuoso: Adecuado
Privacidad de los datos de los clientes: Excelente
Mecanismos para resolver quejas: Excelente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados

+ La entidad cuenta con una buena capacidad de diseñar productos, tomando en consideración las características y necesidades de los clientes. El equipo gerencial realiza un seguimiento y monitoreo continuo del uso de productos y servicios tanto financieros como no financieros. En 2021 CIDRE IFD implementó los productos de captaciones del público a través de DPFs y cuentas de cajas de ahorro, mientras que, en la gestión 2022 se desarrollaron créditos verdes enfocados a los clientes con actividades agrícolas.

+ Los canales de retroalimentación con los clientes incluyen medios digitales (redes sociales, whatsapp, sitio web), vía telefónica (línea gratuita) y de manera presencial (en agencias).
CIDRE IFD recoge la retroalimentación de los clientes a partir de las encuestas de satisfacción dispuestas por el organismo de control ASFI. El grado de satisfacción de clientes financieros alcanzó un 92,26% destacándose que los clientes valoran el trato recibido, el tiempo promedio de desembolso, las ubicaciones de las agencias y las seguridades de las mismas; la encuesta se aplicó a 679 clientes de la entidad.

+ Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

Prevención del sobre endeudamiento

+ El mercado boliviano de las microfinanzas presenta un riesgo medio de sobreendeudamiento de los clientes en los principales mercados urbanos y en sectores de comercio y servicios. Existen regulaciones en términos de tasas y cupos de cartera en segmentos específicos que incrementan la concentración de créditos principalmente en el sector productivo. CIDRE IFD mitiga el riesgo de sobreendeudamiento de sus clientes a través de la consulta sistemática al buró y central de riesgos local.
  Adicionalmente, la entidad monitorea cada año el indicador de proporción de clientes nuevos exclusivos que acceden a un financiamiento los cuales representan el 62,91% del total de clientes activos de 2022.

+ El análisis del flujo de caja individual es bueno. La estimación de la capacidad de pago del cliente es calculada a través de un análisis detallado de los ingresos del cliente, gastos de la empresa y hogar, así también obligaciones financieras con instituciones. La información es recolectada, verificada y registrada en el aplicativo móvil SECI (Sistema de Evaluación Crediticia Interna) por los oficiales de servicios financieros quienes se apoyan en documentos de soporte para ingresos y en la tabla de gastos por miembro del hogar para determinar la capacidad de pago del cliente; asimismo, se analiza el historial y comportamiento de pago a través de las consultas al buró y central de información crediticia. La decisión sobre el monto y el plazo del préstamo se determinan en función de la capacidad de pago del cliente, adicionalmente se aplica un factor de seguridad prudencial sobre el ingreso neto del cliente, de manera que las cuotas de los préstamos pueden representar máximo 80% del ingreso disponible.
+ La calidad y cantidad de formación inicial y cursos de actualización de los oficiales de servicios financieros son buenas. Se evidencia una buena gestión en la socialización y actualización de políticas de crédito, a través de boletines informativos y capacitaciones presenciales y virtuales. Los temas de capacitación para el personal de negocios incluyen análisis de propuestas de crédito, gestión de cobranzas, evaluación económica y análisis, gestión de riesgos, entre otros.

+ En línea con la normativa local, CIDRE IFD realiza revisiones sistemáticas a burós y centrales de riesgo crediticias. Se realizan consultas del historial crediticio para cada operación y en cada ciclo de crédito. La información presentada por los burós de crédito es completa y considera a todos los proveedores financieros formales a nivel nacional; la información es actualizada con una frecuencia aceptable.

Transparencia

+ Los contratos que reciben los clientes incluyen todas las condiciones de los préstamos de acuerdo con la normativa local, como ser: monto, interés nominal y comisiones (en tasas), tasa efectiva activa al cliente (TEAC), seguros, costo total del préstamo en monto, fecha de desembolso y plazo del crédito, garantía, interés moratorio, consecuencias de atraso en los pagos, también establece la posibilidad de efectuar pagos anticipados. Todos los costos relacionados al crédito son conocidos por los clientes de manera clara, la comunicación se considera efectiva. Una copia física de todos los documentos firmados, se entrega al cliente. La información sobre cuentas de ahorro es completamente clara y comunicada adecuadamente. Según la encuesta de satisfacción al cliente de 2022, un 93% de los 679 encuestados considera que están bien informados por la entidad respecto de sus productos y servicios.

+ El índice de transparencia institucional, obtenido del promedio ponderado del índice de transparencia de varios productos de crédito, es alto, señalando una mínima diferencia entre la tasa de interés nominal divulgada a los clientes y la tasa de interés efectiva calculada según los estándares internacionales (Metodología MFT).

Precios responsables + La entidad demuestra una buena capacidad para ofrecer precios competitivos y que no discriminan. Los precios permiten cubrir los costos y están en línea con el mercado. La tasa de interés anual (TIA) promedio, calculada por MFR es de aproximadamente 16,8%. Los componentes de la tasa regulada en el país difieren en parte de las componentes utilizadas en la metodología internacional de cálculo de TIA de MicroFinance Transparency.
Por regulación, no existen penalidades al pago anticipado parcial o total del crédito. Se cobran únicamente los intereses devengados hasta la fecha del pago adelantado.

Ver sección 1.2 para la alineación de la rentabilidad con la misión.

Productos de crédito	Tasa de interés anual prom. (TIA) [1]	Índice de transparencia promedio [1]	Prestatarios activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD [2]	Saldo de préstamo / INB pc [2]
Crédito Agropecuario	14,7%	96,2	38%	39%	5.178	157%
Crédito No Productivo	23,4%	96,1	39%	26%	5.455	166%
Crédito Productivo	12,3%	91,3	17%	20%	5.740	174%
CIDRE IFD	**16,8%**	**95,0**	**94%**	**85%**	**5.117**	**156%**

Metodología MicroFinance Transparency: Pricing analysis tool. [1] Productos de crédito principales que juntos constituyen >70% de la cartera (anexo 4). [2] Los datos en la línea de CIDRE IFD se refieren a la cartera total.

Trato justo y respetuoso + Los procesos y procedimientos de cobranza forman parte de la política de créditos y describen los pasos específicos a seguir en caso de mora. Las prácticas aceptables e inaceptables de cobranza han sido formalizadas y se encuentran en línea con la normativa boliviana; además el personal recibe capacitaciones específicas enfocadas en servicio al cliente, técnicas de negociación, cobranza por tipo de cliente incluso con estrategias diferenciadas.
La entidad cuenta con una política de reprogramación de préstamos que se aplica a los clientes que tengan voluntad de pago, pero que su capacidad de pago se encuentre deteriorada. La política formaliza los casos de problemas específicos, que le permiten a los clientes ser elegibles para una reprogramación (ej. catástrofe natural; enfermedad grave, fallecimiento de un familiar, etc.).

+ Considerado el tamaño de la muestra de clientes visitados y el cuestionario utilizado, el área de Auditoría Interna aporta en la mitigación del riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes (pagos, comisiones, ahorros). Auditoría interna maneja un formulario de verificación para los clientes que es aplicado de manera presencial o con llamadas telefónicas a través del cual se controla la fiabilidad de la información general (lugar de domicilio, referencias, etc.), se comprueba que se cumpla el destino del crédito, verifica las garantías, y evalúa el servicio al cliente (información clara y transparente de productos y servicios, trato justo, prácticas de cobranza aplicadas, etc).

Privacidad de los datos de los clientes + CIDRE IFD tiene una excelente capacidad en términos de privacidad y confidencialidad de la información de los clientes. La entidad cumple con los lineamientos de privacidad de acuerdo a lo dispuesto por la normativa nacional. Los contratos de crédito incluyen la cláusula de "Información" en la que los clientes autorizan la consulta y reporte de sus datos financieros y personales con los burós de crédito y la central de información crediticia.

Mecanismos para resolver quejas + Los canales para presentar quejas son de fácil acceso y responden a las preferencias de los clientes. La entidad cuenta con una línea telefónica gratuita, punto de reclamo digital en la página web, redes sociales de CIDRE IFD, además de los Puntos de Reclamo en agencias para que los clientes puedan presentar sus requerimientos de manera presencial.

+ Los clientes son bien informados sobre el procedimiento de cómo presentar una queja a través de los canales disponibles en la entidad. CIDRE IFD mantiene estrategias de comunicación relacionadas con la publicidad y educación financiera para que los clientes conozcan el proceso de presentación de reclamos. Las quejas o reclamos de los clientes son siempre atendidos dentro de periodos establecidos por la norma (5 días hábiles).

  Durante la gestión 2022 se registraron 56 reclamos los cuales fueron resueltos en su totalidad; el 50% de reclamos fueron referentes a crédito (información de créditos, reprogramaciones e intereses).

2.3 Índice verde, responsabilidad social comunidad y otras partes interesadas

Manejo de riesgos medioambientales: Bueno
Productos medioambientales: Bueno
Políticas de protección a la comunidad: Bueno
Proyectos para la comunidad: Bueno

Índice verde

+ La estrategia ambiental es buena. En 2022 CIDRE IFD reformuló la Política RSE y Desarrollo Sostenible de CIDRE IFD, a partir de ello, la entidad creó su estrategia ambiental en ago-22. Las prácticas ambientales de la institución se describen en el informe de RSE y el manejo de las cuestiones ambientales al interior de la entidad se encuentran a cargo de la Subgerencia Nacional de Planificación y RSE. Existen espacios de mejora para la definición de objetivos, metas e indicadores que contribuyan al monitoreo del cumplimiento de la estrategia ambiental, sin embargo, se encuentra en desarrollo el sistema de gestión de desempeño social y ambiental el cual incluirá indicadores y mejorará la reportería RSE. Además según lo informado por la entidad el nuevo Plan Estratégico para el próximo trienio tendrá varios componentes con enfoque ambiental cuya implementación será monitoreada a futuro.

+ La gestión de los residuos producto de los servicios de la organización es adecuada. La entidad difunde información para sensibilizar al personal en actividades que mitiguen el riesgo ambiental interno incentivando el reciclaje y buen uso del papel, el ahorro de energía y buen uso del agua en las oficinas.
  CIDRE IFD realiza un monitoreo permanente de la evolución de la huella de carbono contando con datos desde 2015.

  En la gestión 2022 la huella institucional se incrementa, registrando 571.035 kg de CO2 eq. (480.035 kg. de CO2 eq. en 2021), debido a que las actividades en oficina matriz y en agencias han regresado a la normalidad después del impacto de la pandemia COVID-19 y las restricciones de movilidad registradas en 2020 y 2021.
  La entidad realiza gestiones para reducir el impacto ambiental y en la gestión 2022 se han destinado aproximadamente USD 25.000 para actividades relacionadas a RSE.

+ El riesgo ambiental es un factor considerado en la decisión de aprobación del préstamo (las actividades con un alto riesgo ambiental no se financian), la entidad cuenta con una lista detallada de las actividades de riesgo para el medio ambiente (lista de exclusión) definidas en el manual de créditos de la entidad, que incluye agroquímicos prohibidos, productos químicos considerados altamente tóxicos, sustancias que dañan la capa de ozono y pesticidas/herbicidas sujetos a eliminación o prohibición internacional. Adicionalmente, la entidad cuenta con una herramienta informática que permite conocer la huella de carbono por cliente (23,21 kg. de CO2 eq en 2022), sin embargo, el contrato de préstamo no incluye una cláusula que exige que los clientes mejores las prácticas ambientales.

+ La estrategia ambiental de CIDRE IFD aprobada en ago-22 determina que la entidad ofrecerá servicios crediticios orientados a mejorar la resiliencia de sus actividades a los impactos de la variabilidad del clima y de los cambios climáticos esperados, para lo cual, CIDRE IFD se encuentra fortaleciendo los créditos verdes vigentes (Créditos KIVA) y desarrollando nuevos créditos. En nov-22 se utilizaron recursos provistos por BID Lab en un crédito para riego con mitigación de riesgos ambientales, además este financiador proveerá recursos para créditos que incentiven el manejo adecuado del agua en sus actividades productivas y para financiar la creación de plantas de tratamiento de aguas residuales. En los primeros meses de 2023 se empezó a ofertar el crédito "Agua para Riego" para los clientes agrícolas de CIDRE IFD.

Responsabilidad Social hacia la comunidad y otras partes interesadas

+ La exclusión de actividades perjudiciales para la comunidad está formalizada en la normativa interna. La capacidad de verificar el cumplimiento de la política es adecuada: el tipo de actividad en la cual participan los clientes es verificada por el personal de la entidad que visita a los clientes. Así mismo, el área de Auditoría Interna verifica específicamente la actividad del cliente durante las visitas de campo. En relación a la prevención de actividades ilícitas, las políticas y procedimientos se enmarcan en lo definido por la ley. Los pagos de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente.

+ A nivel de proveedores se registra que la proporción de gastos en proveedores nacionales en las principales áreas de operación es del 100% en el periodo analizado.
Por otra parte, CIDRE IFD ha desarrollado durante 2022 varios proyectos de responsabilidad social enfocados en la comunidad los cuales incluyen:

- Programa de Educación Financiera.
- Crear medidas de sensibilización ambiental para clientes agro.
- Actividades para el consumo responsable de: agua, luz y papel.
- Cultura interna sobre el cuidado del medio ambiente.

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Excelente
Alineación de la profundidad del alcance geográfico con la misión: Excelente

Regiones de operación	Pobreza	CIDRE IFD	
		Prestatarios activos	Cartera activa
Beni	30,0%	1,7%	1,1%
Cochabamba	37,0%	33,1%	33,8%
Chuquisaca	53,3%	7,1%	7,8%
La Paz	39,6%	14,5%	10,7%
Oruro	35,2%	5,0%	6,5%
Pando	42,4%	1,8%	1,4%
Potosí	57,8%	2,3%	2,0%
Santa Cruz	25,0%	28,3%	28,7%
Tarija	36,6%	6,4%	8,0%
Total, CIDRE IFD		**100%**	**100%**
Operaciones urbanas		52,3%	53,6%
Operaciones rurales		47,7%	46,4%
Total, Bolivia	**36,4%**	**Bolivia, población**	
Urbano	31,5%	70%	
Rural	48,1%	30%	

Fuente: INE 2021

+ CIDRE IFD mantiene una excelente cobertura geográfica. La entidad tiene presencia en los 9 departamentos del país a través de una red de 29 agencias.
+ A dic-22, el departamento de Cochabamba concentra un 33,8% de la cartera bruta y un 33,1% del total de clientes. Cabe indicar que Cochabamba reporta niveles de pobreza similares al promedio nacional, lo que permite inferir que el alcance a clientes en condiciones de pobreza, es bueno. Adicionalmente, un 63,7% de la cartera y 65,0% de los prestatarios activos de CIDRE IFD se concentran en áreas cuyos niveles de pobreza superan al promedio nacional, por lo que la entidad presenta un buen alcance a la población más necesitada en línea con su misión social.
+ La cobertura de áreas rurales, con una concentración de población financieramente excluida, es muy buena. A dic-22 se registra que un 52,3% de los prestatarios activos de CIDRE IFD se encuentran en áreas rurales, superando al benchmark regional (50%) aunque ligeramente por debajo del benchmark nacional (55%).

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Adecuado
Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Bueno

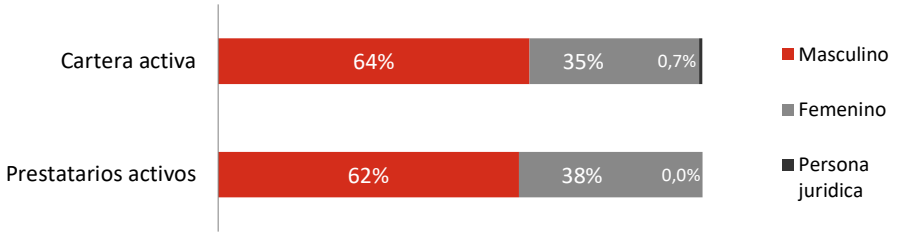
CIDRE IFD	ene.-20 dic.-20	ene.-21 dic.-21	ene.-22 dic.-22
Prestatarios activos	21.048	23.070	24.604
Ahorristas activos	444	722	2.945
Cartera bruta, USD	112.374.464	119.700.269	125.901.164
Ahorro total, USD	376.018	104.126	9.125.154
Sucursales	9	9	9
Crecimiento en cartera activa	6%	7%	5%
Crecimiento en prestatarios activos	11%	10%	7%

- A dic-22, CIDRE IFD cuenta con 24.604 clientes demostrando una moderada amplitud de alcance.
- El número de prestatarios se encuentra en línea con la competencia en el país.
+ El crecimiento promedio registrado en los tres últimos años es adecuado y se encuentra en línea con el crecimiento promedio de sus similares.
+ En los últimos 3 años se evidencia crecimiento promedio de prestatarios de 9,2%, el cual se ubica en niveles muy buenos y por encima del crecimiento promedio nacional (6,5%).

Vulnerabilidad social y perfil de hogares

+ El alcance hacia clientes con características demográficas vulnerables es adecuado. Cabe indicar que en los objetivos sociales de la institución, no se especifica el alcance a hogares vulnerables. La entidad no presenta un enfoque de género particular de los prestatarios, sin embargo, a dic-22 un 37,9% de sus clientes son mujeres denotando un alcance adecuado a este grupo de la población.

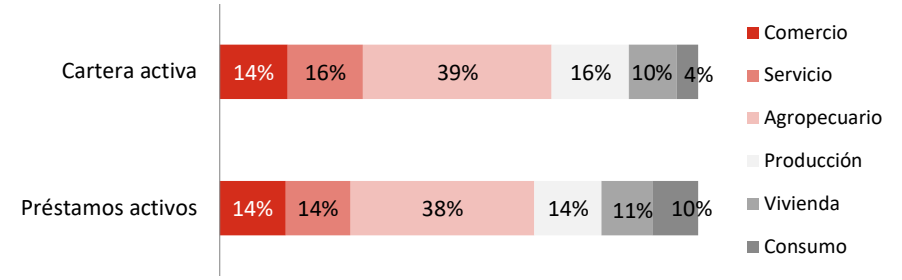
dic.-22 **Género**



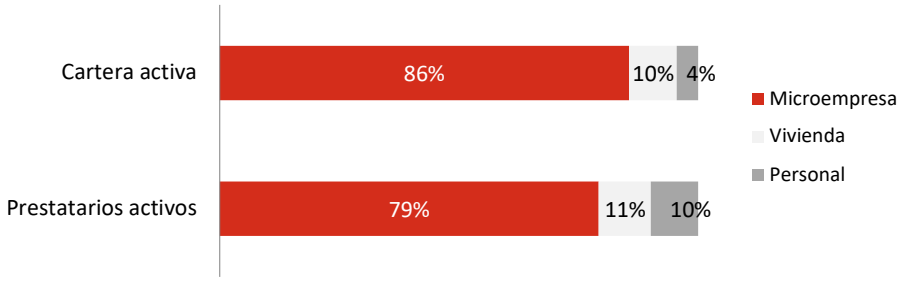
Actividades financiadas y cartera regulada

+ La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena: el 38,5% de los préstamos activos a dic-22 han sido destinados al sector agropecuario. El porcentaje de préstamos que financian actividades generadoras de ingresos es alta y se ubica significativamente por encima de la media de otras instituciones similares en la región. La cartera destinada a la microempresa representa un 85,5% de la cartera bruta de la entidad y llega a el 79,2% de prestatarios activos.

dic.-22 **Actividades financiadas**



dic.-22 **Destino de los créditos productivos**



Pobreza económica

+ CIDRE IFD evidencia un adecuado alcance a clientes en condiciones de pobreza en línea con la misión social. En la medición del PPI de la gestión 2022 se registra que un 39,4% de los clientes financieros de CIDRE IFD tienen ingresos per cápita por debajo de 2 líneas de pobreza. Además, el monitoreo de número de clientes de la entidad según líneas de pobreza de acuerdo al INE registra una disminución de clientes a nivel de 1 a 2 líneas de pobreza (de 5.431 clientes en 2021 a 4.870 clientes en 2022), mientras que el número de clientes por debajo de 1/2 línea de pobreza aumenta (de 2.376 clientes en 2021 a 2.508 clientes en 2022) denotando un adecuado alcance a clientes vulnerables.

Vivienda y activos

+ La cantidad de préstamos cubiertos por garantías flexibles (garantía personal) sugiere que la mayoría de los clientes no sean necesariamente propietarios de activos de valor elevado.
La entidad es pionera en el desarrollo y aplicación de garantías no convencionales, aspecto que fomenta el acceso al crédito de la población meta.

dic.-22 **Metodología de crédito**

Acceso a los servicios financieros

+ Según la información disponible y las regiones de operación de la entidad, es posible señalar que el alcance hacia la población financieramente excluída, es adecuado.
Cabe indicar que según los indicadores de gestión social para servicios financieros a dic-22, el 62,9% de clientes de la entidad corresponden a clientes exclusivos.
El alcance a clientes con previo acceso a préstamos en bancos u otras instituciones financieras reguladas se estima como adecuado, puesto que la entidad tiene operaciones en áreas urbanas que tienen una oferta diversificada de servicios financieros.

Tamaño del préstamo y del ahorro

+ El saldo promedio de préstamo sobre INB (PIB) pc es 156%, encontrándose por encima del rango aceptado por la metodología de evaluación (entre 20% y 60%), lo cual indica un probable alcance a un tipo de clientes de nivel alto. Al cierre de la gestión 2022, el préstamo otorgado promedio alcanza USD 5.725 con un incremento significativo respecto a 2021 (USD 2.208) debido a que el monto de créditos otorgados durante 2022 presentó un aumento significativo, mientras que el número de créditos otorgados ha disminuido. Por su parte, el saldo de préstamo promedio es de USD 5.117, manteniendo la tendencia decreciente en los últimos años. El crecimiento del saldo de préstamo promedio alcanza un -3,0%.

Tamaño del préstamo	dic.-20	dic.-21	dic.-22
Saldo promedio de préstamo, USD	5.339	5.189	5.117
Préstamo otorgado promedio, USD	9.052	2.208	5.725
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	21.578	5.264	13.647
Crecimiento saldo del préstamo promedio[1]			-3,0%

[1] Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de prestamo[1] / INB pc	Crecimiento de la cartera[2]
Crédito Agropecuario	5.178	157%	38%
Crédito de Consumo	2.278	69%	51%
Crédito No Productivo	5.455	166%	-10%
Crédito Productivo	5.740	174%	22%
Crédito de Vivienda	4.572	139%	-10%
Crédito Personal CIDRE IFD (Consumo)	1.936	59%	6%
Crédito Productivo Turismo	7.644	232%	nd
Crédito No Productivo Turismo	5.102	155%	nd
Total	**5.117**	**156%**	**5%**

[1] Por prestatario. [2] Último periodo.

Tamaño del ahorro	Saldo ahorro promedio, USD	Saldo ahorro promedio /INBpc	Número de ahorristas activos	Monto de ahorro
DPF Ganador (Bs)	4.921	150%	16%	27%
DPF Ganador (USD)	60.733	1846%	3%	57%
Caja de Ahorro (Bs)	535	16%	80%	15%
Caja de Ahorro (USD)	1880	57%	2%	1%
Total	**3.099**	**94%**	**100%**	**100%**

4. Calidad de los servicios

4.1 Variedad de los servicios

Variedad de los tipos de servicios: Bueno
Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes: Bueno

Variedad de los tipos de servicios:

+ La variedad de los tipos de servicios ofrecidos es buena. CIDRE IFD cuenta con una variedad de servicios crediticios, de ahorro, otros servicios financieros (transferencia de dinero y servicios de pago) y servicios no-financieros como microseguros y educación. A nivel de créditos cuenta con créditos agropecuarios, productivos, no productivos, de consumo y vivienda.
+ Desde 2021 se encuentran vigentes los productos de captaciones, cajas de ahorro y DPFs, así como las tarjetas de débito contactless de CIDRE IFD. Durante 2022 se ha impulsado principalmente los DPFs de la entidad, incluso con metas e incentivos para el personal comercial. A dic-22 la entidad registró USD 9,1 millones en obligaciones con el público.
+ La institución ha fortalecido su oferta de seguros en 2022; actualmente ofrece el seguro de desgravamen que es obligatorio, además de los seguros "Yo te pago" y "Fami Seguros" que ofrecen coberturas adicionales al seguro de vida, entre las que están gastos de sepelio, reembolso por gastos por accidente e incapacidad temporal, que se brindan con un sólo pago anual de entre Bs. 150 y 250. También se ha brindado asistencia técnica focalizada para ciertos financiamientos agrícolas.

Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes:

+ Los productos y servicios cubren de manera adecuada el requerimiento de los clientes para invertir en oportunidades económicas orientadas a satisfacer las necesidades de su actividad productiva y de su hogar. Las condiciones de los productos se adaptan a las características y necesidades de la población meta y se enfocan principalmente en el financiamiento de capital de trabajo, activo fijo, actividades agropecuarias, consumo y vivienda. Según la encuesta de satisfacción de clientes de 2022, un 96% de los 679 encuestados considera que sus necesidades financieras están satisfechas con los servicios que ofrece la entidad.
+ Los productos y servicios cubren adecuadamente la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes. En línea con la normativa local, CIDRE IFD tiene opciones para manejar shocks en su flujo de caja facilitando el acceso a reprogramaciones, refinanciamientos, diferimientos, entre otras soluciones de pago, las cuales se aplican con un análisis personalizado que permita evaluar la situación de cada cliente y brindarle la solución que se adapte a sus necesidades. Según la encuesta de satisfacción al cliente de 2022, un 95% de los 679 encuestados confirman que CIDRE IFD está trabajando para mejorar su situación financiera y/o su situación personal.

4.2 Adecuación de los servicios

Adecuación de los servicios de crédito: Bueno
Adecuación de otros servicios financieros: Adecuado
Adecuación de los servicios no-financieros: Bueno

Accesibilidad: sistema de distribución de los servicios, tiempo, procedimiento y garantía

+ Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos. Las condiciones del crédito (monto, plazo, garantía, etc.) y se consideran adecuadas en consideración de las características del cliente meta.
+ Los canales de entrega del servicio son convenientes y fiables para los clientes gracias a la amplia cobertura de la red de agencias, además de los canales digitales a través de la banca por Internet y la banca móvil. Según la encuesta de satisfacción de clientes de 2022, de los 679 encuestados un 92% considera que la cobertura geográfica es accesible para adquirir productos o servicios de CIDRE IFD; queda por monitorear la satisfacción de los clientes con los canales digitales y preferencias de accesibilidad.

+ El procedimiento del desembolso de préstamo es razonablemente rápido y sencillo para los clientes. Los desembolsos de los créditos se realizan en las agencias de la entidad o transferencias a la cuenta de ahorros; mientras que, los pagos de las cuotas se receptan en las cajas de las agencias, transferencias y en campo para clientes en zonas rurales para lo cual se manejan procedimientos de control a través de recibos numerados. Los documentos requeridos para los préstamos son fáciles de recolectar para los clientes. Según la encuesta de satisfacción de clientes de 2022, de los 679 encuestados un 92% considera que los tiempos de atención de CIDRE IFD son razonables.

Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención

+ Las condiciones de plazo, monto y frecuencia de pago del crédito se adecuan a las necesidades de la población meta. En general, el costo del crédito de los principales productos de la entidad se encuentra en línea con su grupo de pares a nivel local. La institución fija las tasas de interés en función de la estructura de costos, la competencia y las regulaciones del organismo de control; las tasas de interés son diferenciadas por las condiciones específicas de cada operación. Queda por monitorear la satisfacción de los clientes con el plazo de los préstamos.

+ La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son cubiertas por el rango variado de opciones de monto del préstamo disponible. Es importante mencionar que, la entidad también atiende requerimientos de montos mayores a través de la administración de fideicomisos orientados a sectores productivos específicos. En la encuesta de satisfacción 2022 no se consultó a los clientes respecto de sus preferencias en las condiciones de los créditos (plazos, frecuencias de pago y montos).

Tasa de deserción de clientes

+ El nivel de deserción de clientes (calculado bajo metodología MFR) presenta una tendencia creciente alcanzando un 28% en 2022. La institución realiza un cálculo de la tasa de retención de clientes anualmente utilizando la fórmula de Chuck Waterfield/CGAP, que determina cuántos de los clientes que cancelan la totalidad de su deuda durante una gestión vuelven a obtener un producto crediticio. Los resultados de los análisis internos a dic-22 determinaron una tasa de retención de 29,6% y una tasa de deserción de 12,5%.

Deserción de clientes	ene.-20 dic.-20	ene.-21 dic.-21	ene.-22 dic.-22
Tasa de deserción de clientes	11%	21%	28%
Tasa de salida clientes (CIDRE IFD)			13%

Adecuación de los servicios financieros además del crédito

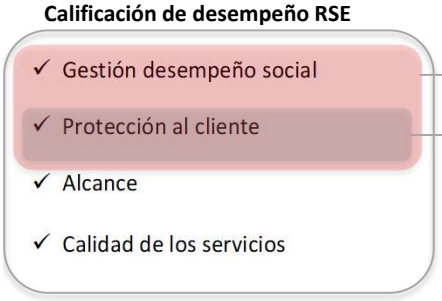
+ Los productos de ahorro responden de manera adecuada a las necesidades de la población objetivo de constituir ahorros y gestionar su flujo de caja. Según la encuesta de satisfacción de clientes de 2022, de los 679 encuestados un 91% consideran que es seguro depositar sus ahorros en CIDRE IFD. Considerando que los productos de ahorro han sido implementados recientemente, quedan oportunidades para monitorear la satisfacción de los clientes respecto a las diferentes opciones de montos de ahorro, las condiciones para sacar el dinero de acuerdo a cada producto (inmediato acceso para cuentas de ahorro generales o ahorro en plazos) y los canales de entrega.
La oferta de microseguros de CIDRE IFD se alinea de manera adecuada a las necesidades de la población objetivo para protegerse de eventos negativos en la empresa o en el hogar, con una prima razonable y el calendario de amortización de la prima en línea con los vencimientos del crédito. Por otra parte los servicios de transferencia de dinero y de pago de servicios están adecuadamente alineados a las necesidades de la población meta. Existen espacios de mejora para el monitoreo de la satisfacción de los clientes respecto de los servicios financieros además del crédito.

Variedad y adecuación de los servicios no financieros

+ La calidad y relevancia de los servicios no-financieros para la población meta son altas. CIDRE IFD participa en el programa "Impulso para el Desarrollo" contando con un portal de educación financiera en su sitio web que permite el acceso a los clientes y usuarios financieros en general. La plataforma tiene información y webinars respecto de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, cómo elaborar presupuestos, conocer sobre los tipos de ahorro, banca digital, reprogramaciones y refinanciamientos, emprendimiento, entre otros.

Anexo 1 – Estándares Universales y Certificación de Protección al Cliente

Calificación de desempeño RSE



Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social

✓ El Rating Social demuestra la implementación de los Estándares.[1]

Certificación de Protección al Cliente

✓ El Rating Social brinda una indicación de los esfuerzos para lograr la Certificación.

✓ El Rating Social no es una Certificación, pero se puede realizar junto con una Certificación con MFR (autorizada).

Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por la Calificación RSE	Implementación
1 Definir y Monitorear Metas Sociales	**Intermedia**
1a La institución cuenta con una estrategia para alcanzar sus metas sociales	●●●
1b La IMF recopila, reporta, y garantiza la precisión de los datos sociales de los clientes	●●
2 Asegurar el Compromiso social de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados	**Buena**
2a Los miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión	●●●
2b La Junta Directiva hace rendir cuentas a la IMF sobre su misión	●●●
2c Los altos directivos establecen y supervisan la estrategia social	●●●
3 Diseñar Productos y Canales que respondan a las Necesidades de los Clientes	**Buena**
3a La IMF entiende las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes	●●●
3b Los productos y canales están diseñados para beneficiar a los clientes	●●●
4 Tratar a los Clientes Responsablemente	**Buena**
4a La IMF evita el sobre-endeudamiento de los clientes	●●
4b La IMF transmite información clara, suficiente y oportuna a los clientes	●●●
4c. La IMF trata a sus clientes de manera justa y respetuosa	●●
4d La institución respeta la privacidad de los datos de clientes	●●●
4e La IMF tiene mecanismos oportunos y receptivos para solucionar quejas	●●●
5 Tratar a los Empleados Responsablemente	**Buena**
5a La IMF protege los empleados y crea un ambiente laboral de apoyo	●●●
5b Las condiciones laborales son transparentes, se proporciona capacitación	●●●
5c La institución monitorea la satisfacción y la rotación del personal	●●●
6 Equilibrar el Desempeño Social y Financiero	**Buena**
6a Crecimiento sostenible para las condiciones del mercado, con servicio de calidad	●●●
6b La estructura financiera es apropiada para una IMF con misión social	●●●
6c La búsqueda de utilidades no afecta la sostenibilidad o el bienestar de los clientes	●●●
6d La remuneración de los altos directivos es apropiada a una IMF con misión social	●●●
7 Microfinanzas verdes	**Buena**
7a La institución aborda los temas medioambientales a través de una estrategia formal.	●●●
7b La institución gestiona sus riesgos ambientales internos.	●●●
7c La institución gestiona sus riesgos ambientales externos.	●●●
7d La institución promueve oportunidades verdes.	●●●

Implementación: ●●● alta; ●● intermedia; ● baja.

[1] Mapa de Estándares Universales incluido en la metodología de Rating Social (www.mf-rating.com)

Opinión general de la Calificación RSE sobre la Certificación de Protección al Cliente	Esfuerzo requerido
1 Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados	Intermedio
2 Prevención del sobre endeudamiento	Intermedio
3 Transparencia	Moderado
4 Precios responsables	Intermedio
5 Trato justo y respetuoso	Significativo
6 Privacidad de los datos de los clientes	Moderado
7 Mecanismos para resolver quejas	Moderado

Anexo 2 – Indicadores sociales

RESULTADOS RSE	dic.-22
Personal femenino	42,5%
Personal femenino en la Gerencia	6,3%
Tasa de rotación del personal[1]	19,5%
Rendimiento de la cartera	15%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	16,8%
Índice de transparencia promedio	95
Tasa de gastos operativos	5,5%
CeR30	1,0%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	5,7%
Retorno sobre activo (ROA)	0,4%
ALCANCE	
Clientes activos	26.100
Prestatarios activos	24.604
Ahorristas activos	2.945
Crecimiento en prestatarios activos	7%
Crecimiento en cartera activa	5%
Metodología individual, cartera activa	100%
Metodología individual, préstamos	100%
Cobertura urbana, cartera activa	54%
Cobertura urbana, clientes	52%
Cobertura rural, cartera activa	46%
Cobertura rural, clientes	48%
Agropecuario, cartera activa	39%
Agropecuario, préstamos	38%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	85%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	80%
Cartera productiva para microempresas	100%
Préstamos productivos para microempresas	100%
Cartera productiva para PyMEs	0%
Préstamos productivos destinados a las PyMEs	0%
Clientas mujeres, cartera activa	35%
Clientas mujeres	38%
Saldo promedio de préstamo, USD	5.117
Saldo promedio de préstamo / INB pc	156%
Préstamo otorgado promedio, USD[2]	5.725
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	13.647
Saldo del ahorro promedio, USD	3.099
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	28%

Fuente: SIG.

[1]Calculado con el número promedio de personal. [2]Calculado con la tasa de cambio promedio.

Anexo 3 – Productos financieros

Productos de crédito, USD /1	Crédito Agropecuario	Crédito de Consumo	Crédito No Productivo	Crédito Productivo	Crédito de Vivienda
Destino de los créditos	Microempresa	Personal	Microempresa	Microempresa	Vivienda
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	BOB	BOB	BOB	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	11,0%	22,5%	19,5%	11,0%	18,0%
Tasa máx. de interés anual	17,4%	26,5%	25,5%	11,5%	26,5%
Monto mínimo, USD	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO
Monto máximo, USD	102.041	10.204	102.041	102.041	102.041
Plazo min. (meses)	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO
Plazo máx. (meses)	72	96	72	72	96
Frecuencia de pago	Trimestral	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Garantía	Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.
Población meta	Capital de trabajo o inversión para actividades agrícolas, pecuarias, de silvicultora y pesca realizadas por personas naturales, micro y pequeñas empresas. principalmente rurales.	Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de personas naturales, asalariados o propietarios de actividades económicas independientes.	Capital de trabajo o inversión para actividades de los sectores de comercio y servicios, que realizan pequeñas y medianas empresas.	Capital de trabajo o inversión para actividades del sector productivo, realizadas por personas naturales, micro y pequeñas empresas. principalmente rurales.	Compra, construcción, refacción, remodelación de vivienda, para el efecto se aplican tanto la modalidad del crédito hipotecario de vivienda como del crédito de vivienda sin garantía hipotecaria.

Productos de crédito, USD /2	Crédito Personal CIDRE IFD (Consumo)	Crédito Productivo Turismo	Crédito No Productivo Turismo
Destino de los créditos	Personal	Microempresa	PyME
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual
Moneda	BOB	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	9,0%	11,0%	19,5%
Tasa máx. de interés anual	9,0%	11,5%	25,5%
Comisiones iniciales (% o monto)	0	0	0
Comisiones continuas (% o monto)	0	0	0
Monto mínimo, USD	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO
Monto máximo, USD	3.061	102.041	102.041
Plazo min. (meses)	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO
Plazo máx. (meses)	36	72	72
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	n/a	n/a	n/a
Garantía	Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Personal (ej. garante, garantía grupal).	Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Hipoteca. Depósitos (plazo fijo, efectivo, oro). Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.
Ahorro obligatorio	n/a	n/a	n/a
Población meta	Disponible para personal de CIDRE IFD.	Microempresarios	Microempresarios persona natural o jurídica con tamaño de pequeña o mediana empresa.

Productos de ahorro, USD /1	DPF Ganador (Bs)	DPF Ganador (USD)	Caja de Ahorro (Bs)	Caja de Ahorro (USD)
Moneda	BOB	USD	BOB	USD
Tasa min. de interés anual	3,5%	0,5%	3,0%	0,5%
Tasa máx. de interés anual	7,0%	4,5%	3,0%	2,9%
Comisiones cobradas a los clients (% o monto, iniciales o continuas)	NA	NA	NA	NA
Monto mínimo aceptado, USD	102	15	0	0
Plazo (meses)	NA	NA	NA	NA
Frecuencia de pago del interés	mensual o al vencimiento	mensual o al vencimiento	mensual	mensual
Penalidad por retiro anticipado	pérdida del interes si retira antes de cumplir el 70% del plazo comprometido (181 a 360 dias).	no aplica el retiro anticipado	ninguna	ninguna

Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	
Cartera en riesgo (>30)	Cartera en mora > 30 días / Cartera bruta
Tasa de cartera castigada	Cartera castigada en el periodo / Cartera bruta promedio
Cartera reestructurada	Cartera reprogramada o refinanciada / Cartera bruta
Retorno sobre patrimonio (ROE)	Resultado neto / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo (ROA)	Resultado neto / Activo Promedio
Retorno sobre patrimonio ajust. (AROE)	Resultado neto ajustado / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo ajustado (AROA)	Resultado neto ajustado / Activo Promedio
Autosuf. Operativa (OSS)	(Ingresos financieros + Otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos)
Autosuf. Financiera (FSS)	(Ingresos financieros ajustados + Otros ingresos operativos ajustados) / (Gastos financieros ajustados + Gastos de provisión ajustados + Gastos operativos ajustados)
Productividad personal (prestatarios)	Núm. prestatarios activos (clientes) / Núm. personal total
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	Número de prestatarios activos / Número de oficiales de crédito
Productividad OC (grupos)	Número de grupos / Número de oficiales de crédito
Tasa de gastos operativos	Gastos operativos / Cartera bruta promedio
Tasa de gastos financieros	Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Cartera bruta prom.
Tasa de gastos de provisión	Gastos de provisión por cartera incobrable / Cartera bruta promedio
Rendimiento de cartera	Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	Reserva para incobrabilidad de cartera / Cartera en riesgo >30 días
Tasa de costo de fondos	Gasto por int. y comisiones de pasivos financieros / pasivos financieros prom.
Razón deuda-capital	Patrimonial total / Activos totales
Remuneración Gerencia/personal campo	Promedio de las 3 remuneraciones más altas de la Gerencia / promedio de las 3 remuneraciones más bajas del personal de campo
RESULTADOS RSE	
Tasa de rotación del personal	Personal que dejó en el periodo / personal total promedio
Tasa de interés anual prom. (TIA)	Incluye el interés nominal, metodología cálculo interés, comisiones, impuestos, ahorro obligatorio (ver MicroFinance Transparency). La tasa de interés anual (TIA) de la institución es el promedio de las TIA de todos los productos principales (>70% de cartera en conjunto), ponderada por el porcentaje de cartera
Índice de transparencia promedio	(Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100 El índice de transparencia de la institución es el promedio de los índices de transparencia de todos los productos, ponderada por el porcentaje de número de préstamos
ALCANCE	
Saldo promedio de préstamo	Cartera activa (fin de periodo) / Número de préstamos activos (fin de período)
Préstamo otorgado promedio	Monto otorgado durante el período / Número de préstamos otorgados durante el período
Préstamo otorgado promedio ($PPA)	Monto desembolsado (moneda local) * factor de conversión $PPA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	(clientes activos al inicio del periodo + nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo – clientes castigados en el periodo – clientes activos al final del periodo) / (clientes activos al inicio del periodo)
n/a	No aplica
nd	Datos no disponibles

Anexo 5 – Escala de Calificación de desempeño RSE

Nota	Definición
^{S}AA	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
^{S}A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.
^{S}BB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.
^{S}B	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
^{S}C	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
^{S}D	Capacidad de planificación y monitoreo muy débil. Resultados no alineados con la planificación.

Los modificadores "+" y "-" que se pueden añadir a la calificación indican pequeñas diferencias relativas dentro de la misma categoría de calificación.

Mayor información: www.mf-rating.com

La información utilizada en el rating social ha sido en parte brindada por la institución evaluada y en parte recopilada durante las entrevistas con los directivos, gerentes, personal y clientes de la institución. El análisis esta basado en los datos internos del SIG así como en otras fuentes oficiales. MFR no garantiza la confiabilidad y la integridad de la información, ya que no realiza actividades de auditoría, y por lo tanto no tiene responsabilidad por cualquier error u omisión que derive de esa información. El Rating Social se tiene que considerar como una opinión externa e independiente y no se puede considerar como una recomendación para realizar inversiones en una institución específica.

Anexo 6 – Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial	Unidad	Dato	Análisis
GOBIERNO CORPORATIVO			
Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	n/a	n/a	Ver 1.1
BRECHA SALARIAL			
Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	612	Ver 1.2
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	0	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	105	Ver 2.1
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	100	Ver 2.3
TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN			
Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Tasa de contrataciones de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Rotación media de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad / total empleados	%	2	Ver 2.1
CAPACITACIÓN			
Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	#	71	Ver 2.1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	84	Ver 2.1
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	#	Ver 2.1	Ver 2.1
DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL			
Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades en la gestión)	n/a	n/a	Ver 2.3
Procedimientos con aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	n/a	n/a	2.1, 2.2
Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	%	22	Ver 2.3
ENFOQUE SOCIAL			
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	n/a	n/a	Ver 2.3
Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	n/a	n/a	Ver 4.1
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	n/a	n/a	Ver 2.2
Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	n/a	n/a	Ver 2.2

Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.

	Unidad	Dato	Análisis
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	n/a	n/a	Ver 2.2
Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	n/a	n/a	Ver 2.2
Número de reclamos	#	56	Ver 2.2
Porcentaje de quejas resueltas	%	100	Ver 2.2
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	100	Ver 2.2
CONCIENCIA AMBIENTAL			
Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	n/a	n/a	Ver 2.3
Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	n/a	n/a	Ver 2.3
Desglose de los gastos e inversiones ambientales	#	Ver 2.3	Ver 2.3
Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	#	Ver 2.3	Ver 2.3
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	BS. 8.463	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	6	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	0	Ver 2.3

Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.