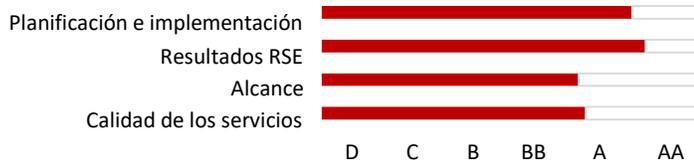


CIDRE IFD, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ⁵ A

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



Comité Calificación jun.-25 Cal. anterior: A, MFR 2024
 Copyright © 2025 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN Excelente compromiso del Directorio y Gerencia General hacia el cumplimiento de la misión y visión. El Plan Estratégico alineado a la estrategia social y ambiental de la entidad. Comité de RSE con participación de miembros del Directorio contribuye al monitoreo sistemático de indicadores clave. Buena capacidad de monitoreo de las características del cliente meta. Buena diseminación de la misión hacia el personal.

RESULTADOS RSE Buenos sistemas de protección al cliente: buenos procesos de evaluación de satisfacción de clientes, precios en línea con el mercado, alto índice de transparencia y gestión de cobranza respetuosa con el cliente. Buen equilibrio de género a nivel institucional, aunque mejorable a nivel de Directorio. Remuneración alineada al mercado. Excelente sistema de capacitación y evaluación al personal. Excelente estrategia ambiental, alineada a la estrategia de sostenibilidad corporativa. El riesgo ambiental se incluye en las políticas de crédito.

ALCANCE Excelente amplitud de alcance, con cobertura geográfica nacional. Buena alineación del tipo de actividades financiadas con la misión. Buen alcance hacia población financieramente excluida. Buena cobertura hacia áreas rurales. Buena participación en el sector agropecuario.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS Buena variedad de productos y servicios, incluyendo canales de atención. Buenos niveles de satisfacción del cliente. Buena oferta de microseguros con mejores beneficios para el cliente. La entidad analiza las razones de salida de los clientes y el nivel de retención. Buena calidad y alcance de servicios no financieros

| Datos institucionales | | dic.-24 | Indicadores sociales | | dic.-24 | |
|-----------------------|------|-------------------------|---|--------------------------------------|---------|-------|
| Prestatarios activos | | 24.720 | Cobertura rural, clientes | | 53% | |
| Ahorristas activos | | 14.457 | Clientas mujeres | | 38% | |
| Cartera bruta, USD | | 118.937.875 | Clientes sin educación primaria | | 1% | |
| Ahorro total, USD | | 14.807.060 | Clientes bajo el umbral de pobreza del país | | 8% | |
| Sucursales | | 9 | Préstamo otorgado promedio, USD | | 5.373 | |
| Personal total | | 313 | Cartera actividades generadoras de ingresos | | 96% | |
| Forma legal | | | Cartera productiva para microempresas | | 95% | |
| | IFD | | Saldo promedio de préstamo / INB pc | | 135% | |
| Inicio | 1981 | Red | FINRURAL | Saldo del ahorro promedio, USD | | 1.024 |
| Área | | Urbano-rural | | Tasa de deserción de clientes | | 25% |
| Metod. de crédito | | Individual | | CeR30 | | 1,5% |
| Serv. financieros | | Crédito, ahorro, seguro | | Tasa de rotación del personal | | 29% |
| Serv. no financieros | | Desarrollo empresarial | | Tasa de interés anual promedio (TIA) | | 16% |
| Cobertura | | 9 de 9 departamentos | | Índice de transparencia promedio | | 92 |
| | | | | Prestatarios exclusivos | | 63% |

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR Bolivia LLC
 Calle 23 de Calacoto, Torre Faith
 La Paz
 Tel: +591 2 2972041

info@mf-rating.com
www.mf-rating.com

CIDRE IFD
 Av.Capitan Víctor Ustariz Km4
 Cochabamba
 Tel: +591 444111110

| Área | Factor | Evaluación | Resultados |
|--------------------------------|---|------------|--|
| Planificación e implementación | Misión social | Bueno | La Misión es completa e incluye objetivos sociales de alcance, + calidad y cambio en la vida de los clientes. La visión complementa la determinación de objetivos clave. La misión refleja las intenciones institucionales compartidas por el Directorio y el equipo gerencial. |
| | Gobernabilidad social | Excelente | El Directorio muestra un fuerte compromiso hacia el + cumplimiento de la misión social, además proporciona directrices para definición de lineamientos estratégicos. Los miembros del Directorio poseen buenos conocimientos y + experiencia en asuntos financieros (especialmente en microfinanzas), ambientales y sociales. Buen monitoreo del cumplimiento de la estrategia y objetivos de desempeño social. |
| | Estrategia social | Excelente | El Plan Estratégico Institucional 2024-2026 alineado a la + Estrategia social y ambiental de la entidad, con indicadores y metas respecto de los objetivos sociales de alcance, calidad y cambio. |
| | Equilibrio desempeño RSE y financiero | Adecuado | CIDRE IFD monitorea metas de crecimiento mensualmente. - Crecimiento responsable de la cartera en los últimos 3 años (promedio se registra una leve contracción de 0,5%). ROA promedio en los últimos 3 años (ene22-dic24) se ubica en + 0,25%, encontrándose por debajo del rango de desempeño normal (1% a 6%), acorde SPTF-Cerise. + Ver protección al cliente para precios responsables. Compensación transparente de la alta gerencia y coherente con + la misión social de la institución. |
| | Monitoreo RSE e informes | Bueno | Buena capacidad de monitoreo de las características de los + clientes que son relevantes a su misión. Los datos socioeconómicos se recopilan para todos los clientes y para cada operación. La entidad realiza mediciones de pobreza. Buen sistema de reporte de datos de desempeño social a + través de Indicadores de Desempeño Social (IDS). Cuentan con reportes periódicos presentados al Directorio en el Comité de RSE. |
| | Alineación de RRHH con la planificación | Bueno | La capacitación contribuye a la diseminación de la misión hacia + el personal tanto en el proceso de inducción como en las capacitaciones regulares. Evaluaciones de desempeño con metodología y herramientas + estandarizadas. Esquema de Incentivo enfocado en los objetivos institucionales y la planificación estratégica. |

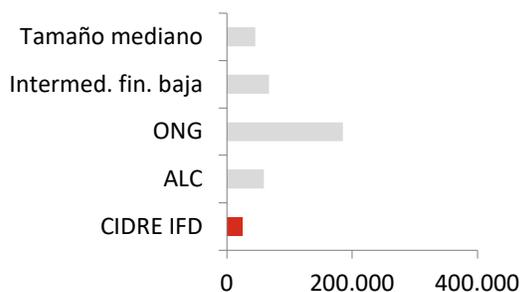
| Área | Factor | Evaluación | Resultados |
|--|--|--|---|
| Resultados RSE | Diseño y otorgamiento de los productos | Bueno | Buena capacidad para el diseño de productos en función a las características y necesidades de la población meta. Adecuados canales de retroalimentación con los clientes. |
| | Prevención del endeudamiento sobre | Excelente | Riesgo de sobreendeudamiento medio-bajo en zonas de operación, mitigado por buenos procedimientos para análisis de capacidad de pago y consultas en burós de crédito y central de información crediticia. Metas e incentivos del personal comercial incluyen factores de calidad y crecimiento de cartera. |
| | Transparencia | Excelente | Nivel alto de transparencia en la información brindada a los clientes. Los contratos de préstamo cumplen con la normativa local e incluyen todas las condiciones de manera clara. |
| | Precios responsables | Bueno | Tasa activa de interés anual efectiva (TIA) en línea con el mercado. No se evidencia transferencia de ineficiencias al cliente. |
| | Trato justo y respetuoso | Adecuado | Políticas de cobranza define etapas de recuperación, además de prácticas inaceptables de cobranza. Auditoría Interna contribuye a mitigar el riesgo de prácticas inaceptables de cobranza realizando entrevistas a clientes. |
| | Privacidad de los datos de los clientes | Excelente | Lineamientos de privacidad alineados a la normativa nacional, además de prácticas exhaustivas para preservar la confidencialidad de la información. Los contratos incluyen una cláusula de privacidad de datos. Requerimiento de autorización de los clientes para acceder a sus antecedentes crediticios en buró y en central de información crediticia. |
| | Mecanismos para resolver quejas | Excelente | Los clientes de la entidad son informados sobre los diversos canales para presentación de quejas; buenos procedimientos alineados con la normativa. |
| | Responsabilidad Social hacia el personal | Excelente | Adecuado equilibrio de género en el personal total. Por mejorar representatividad de miembros femeninos en equipo gerencial y Directorio. Tasa de rotación a la par del promedio regional. Políticas de gestión de talento humano formalizadas y completas. Buen monitoreo del clima laboral y cultura organizacional mediante encuestas frecuentes. Todo el personal cuenta con contratos formales de trabajo; remuneraciones revisadas frecuentemente. Buenos sistemas de capacitación y evaluación al personal. Oportunidades de carrera basadas en criterios transparentes. |
| | Índice verde | Excelente | Buena estrategia ambiental, medición anual de la huella de carbono. Programas e iniciativas que fomentan el cuidado del medioambiente. Ofrece productos financieros verdes. Normativa y procedimientos para la gestión de riesgos ambientales y sociales, además de la implementación de un Comité específico. |
| Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas | Excelente | Políticas formalizadas de protección a la comunidad. La responsabilidad social hacia la comunidad es buena; programas con un fuerte enfoque en educación financiera. | |

| Área | Factor | Evaluación | Resultados |
|--|--|---|---|
| Alcance | Amplitud de alcance | Adecuado | Excelente cobertura geográfica con presencia en los 9 departamentos del país. Adecuado alcance a nivel de prestatarios. + Crecimiento promedio de prestatarios activos en los últimos 3 años en niveles adecuados (2%). |
| | Alineación del alcance geográfico con la planificación | Bueno | + Buena cobertura de áreas rurales (a 53,4% dic-23 % de los prestatarios). Buen alcance a zonas geográficas con un nivel de pobreza mayor al promedio nacional (a dic-23 64,3% de los clientes). |
| | Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la planificación | Bueno | + Adecuado alcance a clientes vulnerables, acorde información disponible. Adecuado alcance a clientes mujeres (38% a dic-24), aunque no tiene un enfoque particular a este segmento. + 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 | Bueno | + El alcance a la pobreza es bueno; el índice de pobreza de los clientes se encuentra por debajo del promedio nacional. + El alcance hacia la población financieramente excluida es bueno. + A dic-24 el 62,55% de los clientes de la entidad son exclusivos (inclusión financiera). + A dic-24 el saldo promedio de préstamo es USD 4.811 denotando un alcance a un rango amplio de clientes. El saldo promedio de depósito es de USD 1.024 a dic-24. |
| | Calidad de los servicios | Variedad general de los servicios financieros | Bueno |
| Accesibilidad de los servicios de crédito | | Bueno | + Requisitos de crédito no representan una barrera de acceso para los clientes. Amplia red de canales de atención, fortaleciendo la penetración de canales digitales. + 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 | + Plazos y frecuencia de amortización de pagos se adaptan al flujo de los ingresos de los clientes. + Montos de préstamo en línea con el cliente meta y su perfil de riesgo. |
| Tasa de deserción de clientes | | Adecuado | + Tasa de deserción de clientes por debajo de años anteriores. La entidad analiza las razones de salida de los clientes y el nivel de retención. |
| Calidad de los otros servicios financieros | | Bueno | + Productos de ahorro, seguros, y otros servicios financieros presentan una buena alineación a las necesidades del cliente. Por implementar monitoreo de satisfacción respecto a seguros. |
| Calidad de los servicios no-financieros | | Adecuado | + 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. |

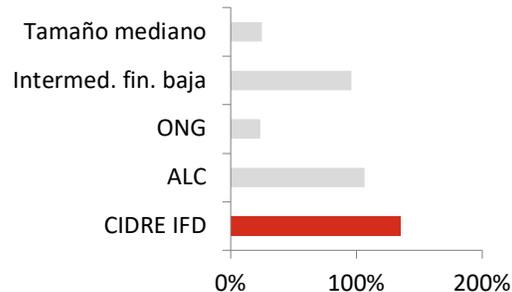
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

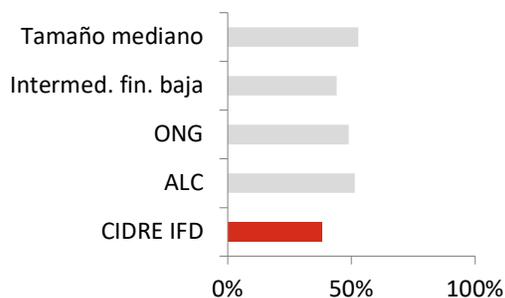
Prestatarios activos



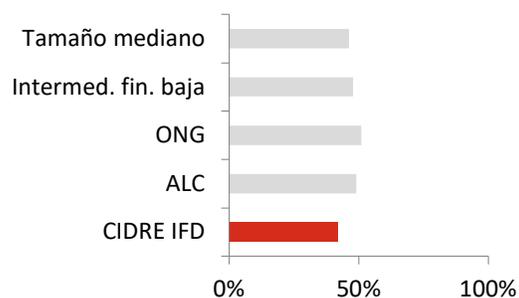
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



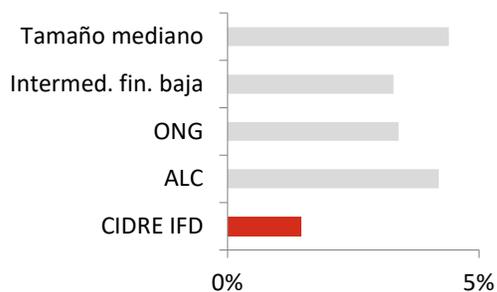
Cientas mujeres



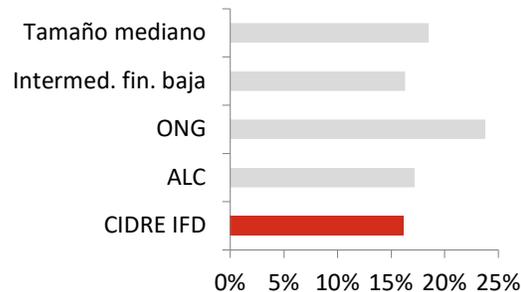
Personal femenino



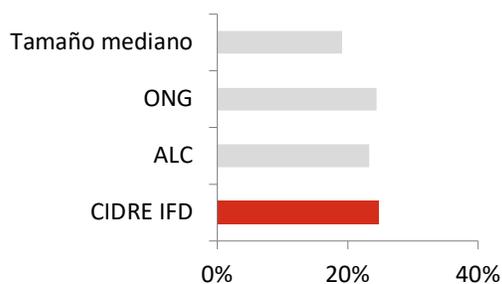
CeR30



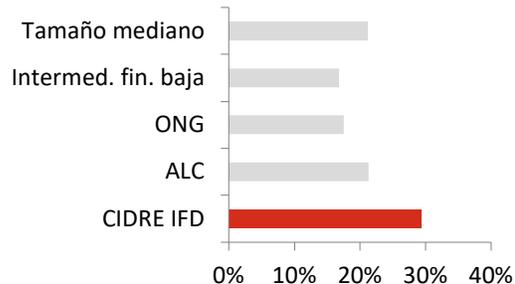
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



Tasa de rotación del personal



Base de datos MFR, 234 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2020.

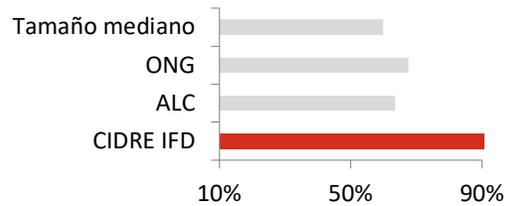
ALC: América Latina y Caribe

Intermediación financiera baja: ahorros <20% tot activos.

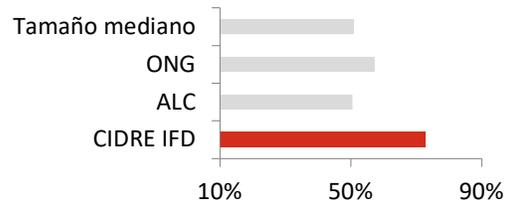
Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



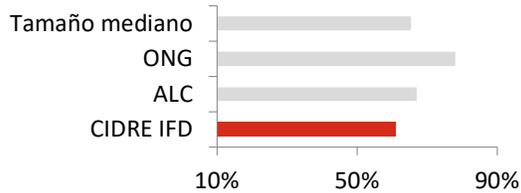
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



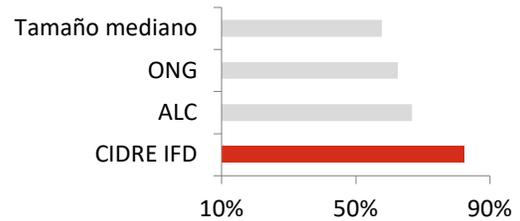
Medición del desempeño RSE, puntaje



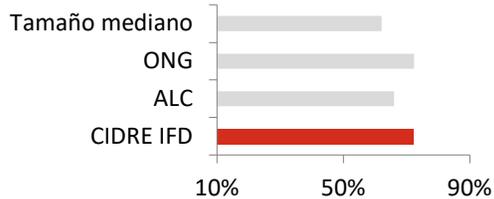
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



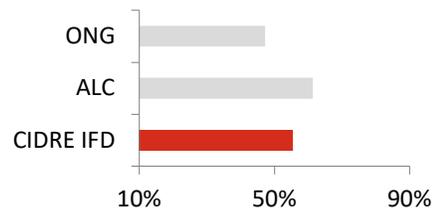
Protección al cliente, puntaje



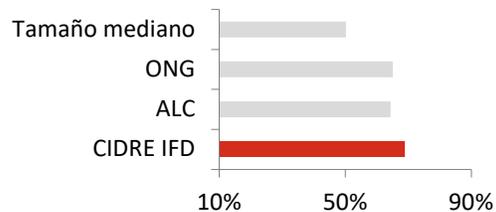
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



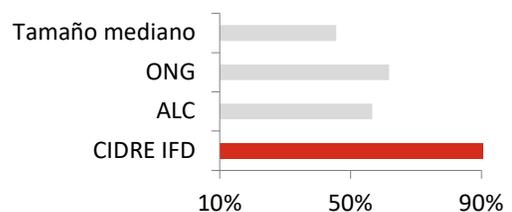
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



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

Contexto

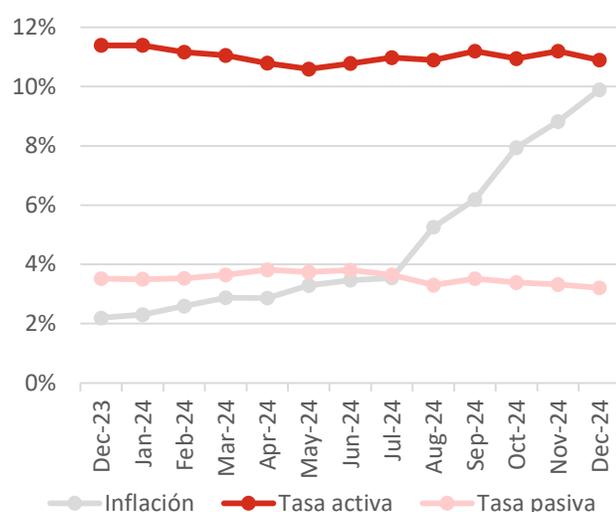
| Riesgo Soberano ¹ | dic.-21 | dic.-22 | dic.-23 | dic.-24 |
|------------------------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Fitch Ratings | B (Estable) | B (Estable) | B- (Negativo) | CCC (Negativo) |
| Moody's | B2 (Estable) | B2 (Negativo) | Caa1 (Negativo) | Caa1 (Negativo) |
| Standard & Poor's | B+ (Negativo) | B (Estable) | CCC+ (Negativo) | CCC+ (Negativo) |

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

| Indicadores Macroeconómicos | dic.-21 | dic.-22 | dic.-23 | dic.-24 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| PIB per cápita (moneda local) | 23.114 | 23.050 | 23.050 | 23.050 |
| Tipo de cambio moneda local/dólar | 6,86 | 6,86 | 6,86 | 6,86 |
| INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales) | 3.290 | 3.490 | 3.490 | 3.920 |
| Crecimiento del PIB (% anual) | 0,01% | 0,036 | 0,025 | 0,014 |
| Saldo en cuenta corriente (% del PIB) | 2,20% | -0,40% | -0,40% | n/d |

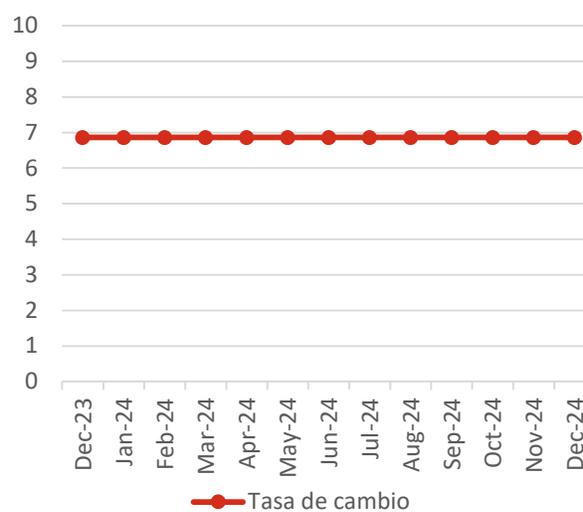
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

| Indicadores Sociales | Datos | Fuente | Año |
|--|------------|----------------------------|------|
| Población, total | 12.527.687 | Banco Mundial | 2022 |
| Índice de Desarrollo humano (IDH) | 0,692 | PNUD | 2021 |
| - Nivel | Medio | PNUD | 2021 |
| Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional | 39,0% | Banco Mundial | |
| Tasa de pobreza a \$3,65 por día | 6,4% | Banco Mundial | |
| Tasa de pobreza a \$2,15 por día | 3,1% | Banco Mundial | |
| Población que no terminó la primaria | 0,0% | Banco Mundial | |
| Entorno para la inclusión financiera ² | n/a | Economic Intelligence Unit | 2015 |
| - Ranking del país | n/a | Economic Intelligence Unit | 2015 |
| Población sin cuenta bancaria | 31,1% | Global Findex | 2014 |
| Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses | 80,7% | Global Findex | 2014 |
| Puntaje MIMOSA ³ | 3 | MIMOSA | 2014 |

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: Excelente
Estrategia social: Excelente

MISIÓN

“Contribuir al desarrollo y crecimiento de 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

- + CIDRE IFD define su misión con una declaración completa que incluye de manera explícita los objetivos sociales de cliente meta, cambio esperado y calidad. El cliente meta se encuentra definido (Micro y pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, principalmente del sector agropecuario y en el área rural); mientras que el objetivo de cambio esperado en la vida de los clientes se refiere a contribuir al desarrollo y crecimiento de iniciativas económicas, todo a través de productos y servicios financieros adecuados a las necesidades del cliente meta. La visión complementa la determinación de sus objetivos claves: “Ser una entidad financiera ética, sostenible e inclusiva.”

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 sistema de gobierno corporativo de CIDRE IFD se percibe excelente. El gobierno corporativo de la institución está constituido por una Asamblea General de Asociados. El Directorio de está compuesto por 5 miembros titulares y dos fiscalizadores. El Directorio proporciona directrices efectivas a la Gerencia en la definición de estrategias, mostrando un alto nivel de compromiso sobre los objetivos sociales, ambientales y la gestión de desempeño social. Los miembros del Directorio participan en la determinación de los objetivos a largo plazo establecidos en el Plan Estratégico Institucional PEI. El Directorio asegura un fuerte nivel de supervisión y control en las actividades gerenciales, cubriendo el cumplimiento de los planes y dando retroalimentación suficiente al equipo gerencial. La supervisión del Directorio es facilitada a través de la participación de sus miembros en distintos comités. Por otra parte, CIDRE IFD cuenta con normativa interna de Gobierno Corporativo mediante el cual se definen y establecen las buenas prácticas de gobernabilidad, garantizando una gestión responsable y ética. Adicionalmente cuenta con una metodología de evaluación y autoevaluación formal tanto para la Gerencia General como al Directorio. No hay evidencia de riesgos de conflicto de interés a nivel del gobierno corporativo o equipo gerencial.

Gobernabilidad social

+ Los miembros del Directorio cuentan con una reconocida trayectoria, competencias y experiencia en áreas sociales, ambientales y financieras, además de contar con un conocimiento profundo del contexto en el que la entidad desarrolla sus actividades, lo cual permite al Directorio de la entidad realizar de manera efectiva sus funciones de orientación estratégica y de supervisión. Los miembros del Directorio y representantes de la Asamblea reciben capacitaciones en temas de gestión de desempeño social y 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.

Como parte de la estructura organizacional se encuentra la Gerencia Nacional de Planificación e Innovaciones (bajo dependencia de la Gerencia General), a cargo de la gestión de desempeño social de la entidad.

Estrategia social

+ CIDRE IFD cuenta con un Plan Estratégico Institucional para el periodo 2024-2026. El plan incluye la misión, visión, valores y 11 objetivos estratégicos distribuidos en 4 perspectivas: 1. Perspectiva Económico - Financiera; 2. Perspectiva de Desarrollo Sostenible de Mercado/Clientes; 3. Perspectiva de Innovación y Procesos Internos; 4. Perspectiva de Desarrollo de Recursos.

En general, la estrategia incluye objetivos sociales y metas claras en relación al cliente meta (cobertura de atención a nivel rural, atención de pequeñas unidades económicas, atención a familias de bajos ingresos) y sobre la satisfacción de las necesidades de los clientes (promover las captaciones, promover asistencia técnica, mejorar la satisfacción de los clientes, optimización de procesos, entre otros); y relacionado con el objetivo de cambio (Promover servicios financieros y no financieros para la inclusión y el desarrollo local sostenible).

Se destaca el Desarrollo Sostenible como un objetivo estratégico, mediante el cual se gestiona el propósito institucional. La institución cuenta con indicadores de Desempeño Social que a través de un informe son presentados en el comité de RSE y al Directorio, además de normativa como Manual de Responsabilidad Social Empresarial.

1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero

Crecimiento responsable: Moderado

Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Adecuado

Precios responsables: Bueno

Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque: Excelente

Crecimiento responsable

+ El equipo gerencial revisa mensualmente los índices de crecimiento total, por región, agencia, producto, etc. e identifica formalmente la diferencia entre los indicadores reales y las metas de crecimiento mediante herramientas automatizadas de monitoreo, mostrando una muy buena capacidad de identificar eventuales desviaciones respecto a las metas establecidas. En consideración del nivel de penetración del sector de microfinanzas, el funcionamiento del buró de crédito, políticas internas de crédito, prevención de sobreendeudamiento y estrategias de crecimiento, la viabilidad del crecimiento se considera adecuada. CIDRE IFD registra en promedio una leve contracción de 0,5% en el periodo ene22-dic24. La cartera de créditos registró en promedio un descenso del 0,1% y el crecimiento de prestatarios activos alcanzó un promedio de 2,4% en los últimos tres años. Para la gestión 2025 se tiene una meta de crecimiento de cartera de 5,89%.

De manera general, los niveles de crecimiento se encuentran alineados con la estrategia y la capacidad instalada de la entidad.

| Desempeño financiero | dic.-22 | dic.-23 | dic.-24 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Crecimiento en prestatarios activos | 6,6% | 1,8% | -1,3% |
| Crecimiento en cartera activa | 5,2% | -1,8% | -3,8% |
| Crecimiento en número de empleados | 1,2% | -1,5% | -2,2% |
| Crecimiento en número de sucursales | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Cartera en riesgo (>30) | 1,0% | 0,6% | 1,5% |
| Tasa de cartera castigada | 0,9% | 0,9% | 0,8% |
| Cartera reestructurada | 10,1% | 16,8% | 18,6% |
| Tasa de riesgo de crédito | 12,0% | 18,4% | 20,9% |
| Retorno sobre patrimonio (ROE) | 5,5% | 2,0% | 2,0% |
| Retorno sobre activo (ROA) | 0,4% | 0,2% | 0,2% |
| Autosuf. Operativa (OSS) | 103% | 101% | 101% |
| Cartera sobre activo total | 68% | 76% | 70% |
| Capital sobre activo total | 8% | 7% | 9% |
| Razón deuda-capital | 12,0 | 11,3 | 10,5 |
| Productividad personal (prestatarios) | 76 | 78 | 79 |
| Productividad Of.de Cred. (prestatarios) | 191 | 188 | 187 |
| Tasa de gastos operativos | 0,2% | 1,2% | 2,9% |
| Tasa de gastos financieros | 6,4% | 6,0% | 5,9% |
| Tasa de gastos de provisión | 6,5% | 10,2% | 13,4% |
| Rendimiento de cartera | 15,0% | 14,6% | 16,1% |
| Tasa de cobertura del riesgo (CER 30) | 117% | 126% | 119% |
| Remuneración Gerencia/personal campo | nd | nd | 7,5 |

Fuente: CIDRE IFD

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

+ El ROA promedio de CIDRE IFD en los últimos 3 años (ene22-dic24) se ubica en 0,25%, con una tendencia decreciente, además no se encuentra dentro del rango de desempeño normal (1% a 6%), acorde SPTF-Cerise. Cabe indicar que el ROA presentado por CIDRE IFD se encuentra por debajo del promedio de Instituciones Financieras de Desarrollo (0,42%). La estrategia de fortalecimiento patrimonial de la entidad se ha basado principalmente en la reinversión de la totalidad de las utilidades generadas.

En la gestión 2024, la entidad destinó como mecanismo de transmisión de beneficios un 10% de las utilidades (USD 30 mil aproximadamente) de la gestión anterior en inversión social en línea con el requerimiento normativo.

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. La brecha entre la remuneración total anual del colaborador mejor pagado en la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados alcanza un nivel de 7,5 veces, encontrándose por debajo de la brecha promedio a nivel regional (9,7 veces en América Latina y el Caribe). La remuneración por categoría profesional en la entidad es equilibrada. Durante la gestión 2024 el Gobierno Nacional aprobó el aumento salarial del 3% para el haber básico, el cual fue aplicado por la entidad a los salarios de todo el personal. Por otra parte, la relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo pagado por la entidad es 1,0.

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

+ CIDRE IFD muestra una muy buena capacidad para monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión. La entidad captura electrónicamente en el sistema de información datos relevantes de los clientes (indicadores de desempeño social - IDS's) durante la evaluación crediticia a través del Formulario de Evaluación de Impacto Social. El sistema informático tiene la capacidad para detallar datos de los clientes a nivel global, por sucursal, agencia, producto crediticio, área urbana o rural, sector de actividad, entre otros.

Los datos socioeconómicos se recopilan para todos los clientes y para cada operación. Adicionalmente la entidad realiza la medición de pobreza con la herramienta Poverty Probability Index (PPI), cuyos resultados son expuestos en el capítulo 3 del presente informe.

Calidad del servicio

Ver sección 2.2.1 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.

En la medición de pobreza realizada en la gestión 2024 se utilizan dos líneas de pobreza como referencia: Línea de Pobreza Nacional Extrema y Línea de Pobreza Nacional (presentadas por el INE y actualizadas en 2021). Como resultado se revela que el 18,3% de clientes de CIDRE IFD se encuentran bajo la Línea de Pobreza Nacional y el 8,1% bajo la Línea de Pobreza Nacional Extrema.

En la gestión 2024, CIDRE IFD realizó dos encuestas de satisfacción a sus clientes financieros, con dos Instituciones del Exterior. Los principales resultados son: El 84% de los clientes declaró haber mejorado bastante después de haber obtenido créditos de la entidad, 74% de los clientes declaró haber mejorado sus habilidades para administrar sus finanzas, 74% de los clientes declaró haber mejorado la calidad y cantidad de los alimentos de su familia, 91% de los clientes declaró haber mejorado las posibilidades de atender la salud de su familia. El estudio tiene la finalidad de contar con una retroalimentación de la percepción de los clientes sobre la prestación los servicios financieros de CIDRE IFD.

Reporte y fiabilidad de la información

+ Los datos sobre el desempeño social de CIDRE IFD son reportados de manera transparente en la presente Calificación de Desempeño RSE realizada de manera anual. La institución reporta información de desempeño social y ambiental en la Memoria Institucional, Balance Social, el Informe de Responsabilidad Social Empresaria y el Reporte de Sostenibilidad bajo los estándares GRI, todos de acceso público y disponible a través de su sitio web. Adicionalmente, el sistema de control interno de CIDRE IFD contempla revisiones RSE.

La entidad realiza un monitoreo y reporte constante de los datos RSE. Además, mencionar que se implementó el Informe Evolutivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluye información relevante sobre el monitoreo e impacto de sus operaciones en el desarrollo social, económico y ambiental para cada uno de los ODS establecidos.

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 brindada al personal de CIDRE IFD contribuye efectivamente a la diseminación de la misión institucional, resaltando que se percibe un buen alcance a los colaboradores en distintos niveles de la organización. 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.

La entidad cuenta con un Plan Anual de Capacitación y durante la gestión 2024 se cumplió en un 95%, los eventos de capacitación fundamentalmente se basaron en el cumplimiento normativo y logro de metas comerciales del personal.

Alineación de la evaluación e incentivo del personal

- + El sistema de evaluación de desempeño del personal está alineado a la misión institucional. La evaluación de desempeño se realiza de forma anual al personal con antigüedad mayor a 6 meses bajo una metodología 360° y bajo el enfoque por competencias. El formulario de evaluación contiene indicadores de cumplimiento RSE lo que permite un análisis cuantitativo del cumplimiento de la misión y objetivos sociales.

Los incentivos del personal fueron diseñados para contribuir al cumplimiento de algunos de los objetivos institucionales. El Reglamento Interno de Incentivo Variable (actualizado en jun-24), define el esquema de incentivos del personal comercial, es monitoreado y ajustado en función de metas las institucionales (Metas de cartas de créditos, captaciones DPF y Venta de Pólizas de Seguro Masivo) por la Gerencia Nacional de Servicios Financieros.

2. Resultados RSE

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal

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

Equidad entre el personal

+ El equilibrio de género dentro de la entidad es adecuado: a dic-24, las mujeres representan el 41,9% de la organización en general; sin embargo, a nivel de equipo gerencial el porcentaje de mujeres está subrepresentado (20,0%), al igual que en el Directorio (14,3%). El porcentaje de colaboradores mujeres a nivel institucional se encuentra por debajo del benchmark regional (ALC: 49.1%), según datos de MFR. La entidad cuenta con políticas de equidad de género y trato igualitario en el Reglamento Interno de Trabajo y en la Política de Equidad e Igualdad de Género de la entidad.

El desglose del personal total por grupo étnico, género, departamento y pertenencia a minorías, no evidencia desviaciones significativas del promedio institucional, tanto en términos generales, como respecto de contratación y desvinculación.

A dic-24 se registra un 2% de funcionarios con discapacidad o tutores en relación al total de empleados.

| Departamento | Masculino = M Femenino = F | Personal Total Edad (años) | | | | Contratación Edad (años) | | | | Rotación Edad (años) | | | |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------------------|------------|-----------|-------------|-------------------------|------------|-----------|-------------|
| | | < 34 | 34-54 | > 54 | Tot | < 34 | 34-54 | > 54 | Tot | < 34 | 34-54 | > 54 | Tot |
| Beni | M | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | F | 1 | 2 | 1 | 4 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Chuquisaca | M | 0 | 13 | 0 | 13 | 0% | 3% | 0% | 3% | 0% | 2% | 0% | 2% |
| | F | 0 | 5 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Cochabamba | M | 14 | 57 | 10 | 81 | 13% | 14% | 0% | 27% | 4% | 15% | 3% | 23% |
| | F | 18 | 39 | 4 | 61 | 9% | 5% | 0% | 14% | 8% | 5% | 0% | 13% |
| La Paz | M | 3 | 17 | 1 | 21 | 3% | 3% | 0% | 5% | 0% | 8% | 1% | 9% |
| | F | 4 | 6 | 1 | 11 | 3% | 4% | 0% | 6% | 3% | 0% | 0% | 3% |
| Oruro | M | 5 | 4 | 0 | 9 | 0% | 8% | 0% | 8% | 2% | 4% | 0% | 6% |
| | F | 2 | 3 | 0 | 5 | 3% | 0% | 0% | 3% | 0% | 4% | 0% | 4% |
| Pando | M | 1 | 2 | 0 | 3 | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | F | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Potosí | M | 0 | 3 | 0 | 3 | 0% | 4% | 0% | 4% | 0% | 3% | 0% | 3% |
| | F | 1 | 2 | 0 | 3 | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 2% | 0% | 2% |
| Santa Cruz | M | 5 | 35 | 1 | 41 | 3% | 12% | 0% | 14% | 3% | 18% | 0% | 22% |
| | F | 13 | 20 | 0 | 33 | 3% | 9% | 0% | 12% | 4% | 3% | 0% | 8% |
| Tarija | M | 3 | 6 | 0 | 9 | 0% | 1% | 0% | 1% | 2% | 0% | 0% | 2% |
| | F | 0 | 10 | 0 | 10 | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 2% | 0% | 2% |
| Total | | 70 | 225 | 18 | 313 | 35% | 65% | 0% | 100% | 28% | 68% | 4% | 100% |
| Junta directiva | | < 34 | 34-54 | > 54 | Tot | | | | | | | | |
| | M | 14% | 72% | 0% | 86% | | | | | | | | |
| | F | 14% | 0% | 0% | 14% | | | | | | | | |
| Total | | 28% | 72% | 0% | 100% | | | | | | | | |

Rotación del personal

+ La tasa de rotación del personal de CIDRE IFD en el periodo ene24-dic24 es 29,4%, encontrándose casi a la par del promedio regional de 21.3% en América Latina y el Caribe (fuente: ATLAS may-23) y por encima de periodos anteriores (19,5% a dic-22 y 21,1% a dic-23). La tasa de rotación para el personal femenino presenta un ratio promedio de 19% en los 3 últimos años. Los mayores niveles de rotación se concentran en las categorías de oficiales de servicios financieros y otro personal operativo.

La Subgerencia Nacional de Recursos Humanos aplica encuestas de salida a los trabajadores que renuncian. Las razones de salida son monitoreadas. Las razones de salida del personal se engloban en las siguientes categorías, acorde al último reporte proporcionado por la entidad: razones personales, desempeño laboral y nuevas ofertas laborales.

| Personal | dic.-22 | dic.-23 | dic.-24 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Personal total | 325 | 320 | 313 |
| Personal femenino | 42,5% | 42,2% | 41,9% |
| Personal femenino en la Gerencia | 6,3% | 26,7% | 20,0% |
| Miembros femeninos de la JD | 14,3% | 12,5% | 14,3% |
| Tasa de rotación del personal | 19,5% | 21,1% | 29,4% |
| Masculino | 22% | 23% | 33% |
| Femenino | 16% | 18% | 24% |
| Gerencia | 24,2% | 0,0% | 13,3% |
| Oficiales de crédito | 23,3% | 32,1% | 46,0% |
| Otro personal | 16,3% | 14,8% | 17,8% |

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo

+ Las políticas de Recursos Humanos de CIDRE IFD son completas e incluyen lineamientos para ingreso de los nuevos trabajadores, capacitación, salarios, beneficios, condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, procedimientos disciplinarios, evaluación de desempeño, promoción, entre otros. Las políticas y normas de recursos humanos de la entidad se encuentran alineadas a la normativa nacional de trabajo. Se percibe una buena difusión y socialización de las políticas para el personal y sus actualizaciones, siendo disponibles en la intranet.

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, entre otros.

+ El riesgo de discriminación hacia el personal o favoritismo por género, religión, familia u otros factores es bajo y se encuentra explícitamente señalado en el Reglamento Interno de Personal. 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

+ La entidad realiza encuestas formales de satisfacción de personal anualmente, la última fue realizada en dic-24. El análisis de clima y satisfacción laboral es realizado a través de una encuesta que analiza 5 factores (Ambiente de trabajo, laboral, Motivación económica, Motivación en el trabajo, y Motivación en la Empresa) y 13 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 2024 tuvo un alcance significativo (94,35%) y registró un indicador global de satisfacción del personal de 72,20% superior al límite interno (> 70%); se evidencian oportunidades de mejora en los aspectos de satisfacción económica (61,39%) y posibilidad de ahorro (61,90%). Los resultados se consolidan y se socializan a niveles de gerencia nacional y sucursales.

Condiciones contractuales y beneficios

+ Todos los colaboradores tienen un contrato formal de empleo alineado a la normativa local vigente. CIDRE IFD cuenta con un sistema de remuneración fija (respetando las regulaciones sobre el salario mínimo) y variable para el personal comercial. La remuneración del personal es competitiva y se encuentra en línea con el promedio del sector. La entidad cuenta con una metodología para el cálculo de incentivos para el personal comercial. 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-24 la relación entre el sueldo mínimo en la entidad y el sueldo mínimo nacional es de 1,0 y la relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es de 1,0.

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 2024, se registró un 99% de ejecución del Plan de Capacitación programado y un promedio de 34 horas promedio de capacitación por funcionario. El Plan describe los tipos de capacitación: Inductiva, Preventiva, Correctiva, Desarrollo de Carrera y Norma Transversal. Se considera los programas relacionados a: i. Inducción; ii. Responsabilidad Social; iii. Gestión de Riesgos; iv. Fortalecimiento de Competencias; v. Prevención, Cumplimiento y Lavado de Dinero; vi. Desarrollo de Mandos Medios; vii. Seguridad e Higiene Laboral.

Los programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores son 5.

+ 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 de desempeño se realiza bajo una metodología 360° y bajo el enfoque por competencias. La evaluación para la gestión 2024 tuvo un alcance al 95% del personal. Los resultados son socializados a través de un proceso de retroalimentación en el que se establece de manera conjunta con el evaluado acciones orientadas a la mejora de su desempeño, también son utilizados para fortalecer el plan de capacitación de la entidad.

Para el 2025, se tiene previsto formalizar y consolidar un Plan de Carrera de forma integral en la institución.

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Bueno

Prevención del sobre endeudamiento: Excelente

Transparencia: Excelente

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. El desarrollo de productos o servicios se realizan en base a los objetivos de la entidad, demanda y necesidades del cliente meta, desde un punto de vista económico y de función social.

CIDRE IFD recopila información para monitorear el uso de los productos y servicios ofrecidos a través de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente a clientes. Se evidencian espacios de mejora en la inclusión y monitoreo de información sobre cómo los productos ayudan en la reducción de riesgos, hacer frente a las necesidades emergentes del hogar y emergencias comunes de los clientes.

- + CIDRE IFD recoge la retroalimentación de los clientes a partir de las encuestas de satisfacción dispuestas por el organismo de control Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI. El 2024 se realizó dos Encuestas de Satisfacción al Cliente (287 encuestas) mediante entrevistas, con preguntas relacionadas al nivel de satisfacción, calidad y calidez tiempos de atención, uso de los productos, trato justo y respetuoso, entre otros. Como resultado se destaca un nivel de satisfacción de 87%, puntaje que significa que los clientes están satisfechos con la calidad de los servicios y se sienten seguros con la institución, el trato que reciben, los tiempos de desembolso de los créditos, las ubicaciones de las agencias y la seguridad de las mismas.
- + Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

Prevención del sobre endeudamiento

- + El factor de riesgo contextual para el sobreendeudamiento de los clientes es medio en el sector de microfinanzas, especialmente en los principales mercados urbanos y como efecto de la normativa vigente, en el sector productivo. Aspecto que se ve mitigado por el uso frecuente y obligatorio de las consultas sobre el historial crediticio de los clientes (titular y garante de cada operación de crédito) a los burós de información crediticia y a la Central de Información Crediticia del ente regulador.

La institución cuenta con políticas y límites que mitigan el riesgo de sobreendeudamiento, además monitorea periódicamente indicadores respecto a clientes exclusivos. A dic-24 el análisis de clientela exclusiva y compartida refleja que los clientes exclusivos representan un 62,55% de los clientes activos institucionales (58,71% de la cartera), denotando un importante esfuerzo en la fidelización de su clientela, además de un enfoque en la población no bancarizada y de la base de la pirámide.

- + El análisis de capacidad de pago del cliente se considera bueno. CIDRE IFD realiza una estimación sensata de la capacidad de pago del cliente en base a aspectos cualitativos y cuantitativos. El análisis cualitativo tiene como objetivo determinar la salud financiera del cliente y la verificación de la existencia del negocio. La estimación de la capacidad de pago del cliente es calculada considerando sus ingresos y egresos, también evalúa el consumo familiar y los costos operativos del negocio. 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.

+ El sistema para revisar y reportar datos del cliente a través del buró de crédito es bueno. Las consultas a los burós de crédito y la Central de Información Crediticia brindan información completa y actualizada y son aplicadas de manera obligatoria para todos los clientes. 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.

El proceso de consulta y reporte de los datos del cliente se encuentra formalizado en el Reglamento Interno de Evaluación y Análisis.

Transparencia

+ Los clientes reciben diversos documentos que detallan cada uno de los componentes del crédito, principalmente el contrato del crédito, por lo cual el cliente recibe información sobre: tasa de interés nominal, tasa efectiva activa al cliente (TEAC), comisiones, plazo, monto, frecuencia de pagos, fecha de desembolso, garantía, interés moratorio, consecuencias de atraso en los pagos. Los contratos que reciben los clientes son consistentes con la normativa local e incluyen todas las condiciones de los préstamos. Adicionalmente, el cliente recibe el plan de pagos general con el desglose de fechas para el pago de cada cuota, montos de capital e interés, gastos generales, seguro y otros.

La comunicación hacia el cliente sobre las condiciones del crédito se considera efectiva. La entidad promueve el fortalecimiento de la educación financiera de los clientes.

+ El índice de transparencia institucional (92%), obtenido del promedio ponderado del índice de transparencia de los principales productos (Crédito Agropecuario, Crédito no Productivo, Crédito Productivo), las cuales conforman el 74% de la cartera de créditos a dic-24, está en un nivel alto y superior al promedio de América Latina y el Caribe (79,1%), señalando una diferencia mínima entre la tasa de interés nominal divulgada a los clientes y la tasa de interés efectiva calculada según los estándares internacionales.

Cabe señalar que el marco normativo nacional prohíbe el cobro de comisiones de ninguna naturaleza, haciendo que el índice de transparencia en general sea más alto que el promedio global.

Precios responsables + CIDRE IFD fija las tasas de interés de forma técnica buscando cubrir su estructura de costos y garantizando su sostenibilidad financiera. La tasa de interés anual (TIA) promedio de la institución es de 16% y se ubica por debajo del promedio de instituciones de América Latina y el Caribe (43,3%). Los componentes utilizados para el cálculo de la TIA son diferentes a los aplicados por la metodología de MicroFinance Transparency (ver anexo 4), lo cual justifica las diferencias presentadas a nivel nacional y las tasas calculadas y mostradas a continuación. El precio de la mayoría de los productos de préstamo analizados está alineado con el mercado.

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 | 15% | 91 | 35% | 33% | 4.505 | 126% |
| Crédito No productivo | 20% | 94 | 22% | 24% | 5.258 | 148% |
| Crédito Productivo | 14% | 90 | 17% | 17% | 4.845 | 136% |
| CIDRE IFD | 16% | 92 | 74% | 74% | 4.811 | 135% |

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.
- + Los procesos de supervisión de Auditoría Interna contribuyen a mitigar el riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes (pagos, comisiones, ahorros). El área de Auditoría Interna realiza revisiones periódicas sobre riesgo crediticio y riesgo operativo y también revisiones in situ a sucursales que incluyen visitas a clientes (muestras a nivel local y nacional). Asimismo, Auditoría Interna contempla revisiones sobre el punto de reclamo que permiten determinar potenciales medidas correctivas ante comportamientos inapropiados con el cliente.

En caso de identificar malas prácticas en la instrumentación y colocación de créditos existe evidencia de las medidas correctivas y sanciones que aplica la entidad desde llamadas de atención hasta la desvinculación del personal involucrado.

Privacidad de los datos de los clientes

- + La entidad cumple con los lineamientos de privacidad de acuerdo a lo dispuesto por la normativa nacional, además cuenta con prácticas internas exhaustivas para preservar la confidencialidad de la información. 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. En la gestión 2024 el 70% de los Reclamos canalizados por la Defensa del Consumidor Financiero - ASFI y el 30% por los canales propios de la institución.
- + 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 2024 se registraron 87 reclamos los cuales fueron resueltos en su totalidad; el 35% de reclamos fueron referentes a crédito (información de créditos y reprogramaciones).

2.3 Índice verde, responsabilidad social comunidad y otras partes interesadas

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

Índice verde

- + La estrategia ambiental de CIDRE IFD es buena. La entidad cuenta con un Manual de RSE dentro el cual se encuentran las políticas de responsabilidad frente al Medioambiente, que tiene como objetivo: el uso sostenible de recursos (agua, energía, papel, entre otros), además de la capacitación y sensibilización de los funcionarios.

La institución incluye en el PEI 2024-2026 un objetivo estratégico y una actividad estratégica relacionadas con el medio ambiente (OEE 2.2. Mejorar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y Promover la sostenibilidad ambiental en los clientes financieros de CIDRE).

Las iniciativas ambientales son gestionadas desde la Gerencia Nacional de Planificación e Innovaciones y discutidas dentro del Comité de RSE. Actualmente, las prácticas ambientales se incluyen dentro de la Memoria Institucional, Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Reporte de Sostenibilidad GRI, abarcando información sobre prácticas de reciclaje, resultados de la medición de huella de carbono, entre otros.

Existen espacios de mejora para la definición de objetivos, metas e indicadores que contribuyan al monitoreo del cumplimiento de la estrategia ambiental.

- + La gestión de los residuos producto de los servicios de la organización es buena. El riesgo ambiental y climático interno se reduce gracias a los mecanismos específicos y buenas prácticas con el medio ambiente.

En la Medición de la Huella de Carbono Institucional tres variables son consideradas: i) emisiones directas por consumo de combustibles para vehículos de la entidad, ii) emisiones indirectas vinculadas con el consumo de energía eléctrica proveniente de las redes de distribución, iii) otras emisiones indirectas. En la gestión 2024 el principal factor fue el consumo de energía eléctrica (54,0%), seguido del consumo de combustible (30,7%).

- + El riesgo ambiental es un factor considerado en la decisión de aprobación del préstamo, especificando que las actividades con alto riesgo ambiental no se financian, así mismo se cuenta con una lista de exclusión en el Manual de Créditos. CIDRE IFD cuenta con normativa interna y procedimientos para la gestión de riesgos ambientales y sociales (Reglamento Interno de Gestión del Riesgo Ambiental y Social), aspecto que fortalece la gestión de riesgos integrales y permite tener un monitoreo constante sobre el desarrollo sostenible, el impacto en el financiamiento y evaluaciones de riesgo ambiental en la cartera de créditos. Además se implementó un Comité de Riesgos Ambientales y Sociales con reuniones semestrales.

En la gestión 2024, se ha implementado el Sistema de Gestión Ambiental y Social que obliga a la entidad al cumplimiento riguroso de políticas ambientales (SGRAS). Actualmente se está desarrollando una encuesta para determinar riesgos sociales-ambientales durante la evaluación crediticia, la evaluación estará a cargo de la Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos.

Adicionalmente, la entidad cuenta con una herramienta informática que permite conocer la huella de carbono por cliente (21,7 kg. de CO2 en 2024), sin embargo, el contrato de préstamo no incluye una cláusula que exige que los clientes mejoren las prácticas ambientales.

- + La estrategia ambiental de CIDRE IFD se basa en la oferta de servicios crediticios orientados a mejorar la resiliencia de sus actividades a los impactos de la variabilidad del clima y de los cambios climáticos esperados.

Los Créditos para la Adaptación al Cambio Climático al 2024, fue de USD1,56 millones otorgado a 284 clientes que realizan inversiones de riego tecnificado ubicados en 45 municipios de 7 departamentos para enfrentar los efectos del cambio climático. Por otro lado, al cierre de la gestión 2024, la cartera destinada a la minigeneración hidroeléctrica alcanza a USD 0,55 millones, desplazando la generación con gas natural y contribuyen a reducir emisiones de gases efecto invernadero.

Responsabilidad Social hacia la comunidad y otras partes interesadas

- + La exclusión de actividades perjudiciales para la comunidad está formalizada en la normativa interna, específicamente en el manual de créditos, en el que se detalla una lista de actividades que no respetan al medio ambiente (agroquímicos prohibidos, productos químicos considerados altamente tóxicos, sustancias que dañan la capa de ozono y pesticidas/herbicidas sujetos a eliminación o prohibición internacional) y con implicaciones sociales como ser: actividades en las que se evidencie trabajo forzado o trabajo infantil, producción, distribución o comercialización de armas y municiones, así como juegos de azar, casinos, productos mediáticos racistas o antidemocráticos y otras actividades prohibidas por las leyes nacionales.

La capacidad de verificar el cumplimiento de la política es muy buena: el tipo de actividad en la cual participan los clientes es verificada por un nivel superior al del oficial de negocios al menos en los primeros ciclos de créditos. Auditoría interna verifica específicamente la actividad del cliente durante las visitas de campo.

Los pagos de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente. El monto de sanciones pecuniarias en la gestión 2024 fue de 2,245 que corresponde a 4 sanciones.

- + A través de la Gerencia Nacional de Planificación e Innovaciones se implementa y da seguimiento a los distintos programas y proyectos que contribuyen a los pilares estratégicos de la entidad. La responsabilidad social hacia la comunidad es buena, alineándose a la misión social institucional. La entidad identifica los siguientes grupos de partes interesadas: clientes, funcionarios, sociedad, proveedores, competencia, financiadores, autoridades e inversionistas - accionistas.

CIDRE IFD ha desarrollado durante 2024 varios proyectos de responsabilidad social enfocados en la comunidad que contribuyan a promover los objetivos de desarrollo sostenible propuestos por las Naciones Unidas:

- Programa de Educación Financiera.
- Créditos a clientes en condición de pobreza.
- 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.

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.

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

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

| Regiones de operación | Pobreza | CIDRE IFD | |
|-------------------------|--------------|---------------------------|----------------|
| | | Prestatarios activos | Cartera activa |
| BENI | 43,9% | 1,0% | 0,6% |
| COCHABAMBA | 41,2% | 31,5% | 34,2% |
| CHUQUISACA | 58,1% | 7,2% | 7,5% |
| LA PAZ | 41,6% | 14,5% | 10,7% |
| ORURO | 31,4% | 4,8% | 5,7% |
| PANDO | 39,9% | 1,1% | 1,1% |
| POTOSI | 52,2% | 1,9% | 1,5% |
| SANTA CRUZ | 20,0% | 30,2% | 30,0% |
| TARIJA | 37,7% | 7,9% | 8,8% |
| Total, CIDRE IFD | | 100% | 100% |
| Operaciones urbanas | | 46,6% | 46,1% |
| Operaciones rurales | | 53,4% | 53,9% |
| Total, Bolivia | 36,5% | Bolivia, población | |
| Urbano | 30,2% | 70% | |
| Rural | 52,0% | 30% | |

Fuente: INE 2023

- + CIDRE IFD mantiene una excelente cobertura geográfica. La entidad tiene presencia en los 9 departamentos del país tanto en el área urbana como rural a través de una red que incluye 30 Puntos de Atención Financiera (PAF) incluye a 2 oficinas feriales con nula bancarización .
- + El alcance a las áreas más pobres del promedio nacional, con un nivel inferior de desarrollo económico, es adecuado. A dic-24, el 65,1% de los prestatarios activos y 64,3% de la cartera activa se encuentra en departamentos con un nivel de pobreza por encima del promedio nacional (36,5%, según INE 2023), denotando una importante participación en áreas con población vulnerable. La cartera se concentra en los departamentos de Cochabamba y Santa Cruz.
- + La cobertura de áreas rurales, que por lo general presentan mayor población financieramente excluida, es muy grande (53,4% de la cartera y 53,9% de los prestatarios) y en línea con sus objetivos estratégicos. La entidad incluye en sus objetivos el alcance hacia áreas rurales, para dic-24 ha definido una meta de mínimo el 55% de cartera en zonas rurales con recursos propios y un 85% de cartera en zonas rurales con recursos en administración.

A dic-24 el benchmark de MFR alcanza para ALC: 46,2% cartera y 49,6% prestatarios, con los que CIDRE IFD se encuentra por encima.

3.2 Clientes alcanzados

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

| CIDRE IFD | ene.-22 | ene.-23 | ene.-24 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | dic.-22 | dic.-23 | dic.-24 |
| Prestatarios activos | 24.604 | 25.043 | 24.720 |
| Ahorristas activos | 2.945 | 8.436 | 14.457 |
| Cartera bruta, USD | 125.901.164 | 123.643.965 | 118.937.875 |
| Ahorro total, USD | 9.125.154 | 10.834.658 | 14.807.060 |
| Sucursales | 9 | 9 | 9 |
| Crecimiento en cartera activa | 5% | -2% | -4% |
| Crecimiento en prestatarios activos | 7% | 2% | -1% |

- A dic-24, CIDRE IFD cuenta con 24,720 clientes demostrando una moderada amplitud de alcance.
- El número de prestatarios se encuentra en línea con la competencia en el país.
- + El crecimiento promedio anual de prestatarios de CIDRE IFD en el período ene22-dic24 alcanza un 2%.
- En los últimos períodos analizados se evidencia una tendencia decreciente en cuanto al crecimiento en el número de prestatarios. Debido a los problemas del contexto nacional (conflictos sociales, fenómenos climatológicos), las colocaciones de nuevos créditos se han mantenido conservadoras y se prevé se mantengan en niveles similares durante la gestión 2025.

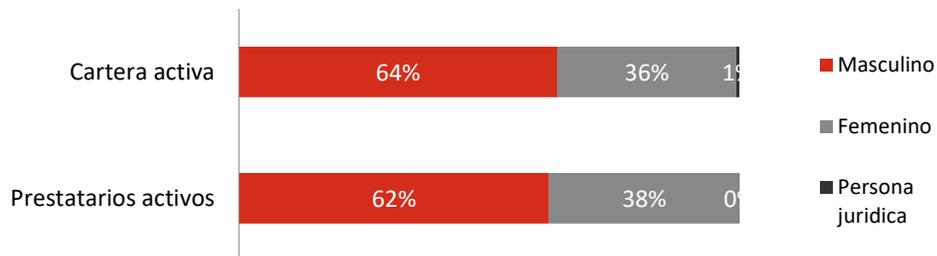
| Vulnerabilidad social | CIDRE IFD |
|--|-----------|
| Clientes <30 años de edad | 21% |
| Clientes sin educación primaria completa | 1% |
| No. de miembros del hogar | 2,0 |
| Cientas mujeres | 38% |

Fuente: SIG.

Vulnerabilidad social y perfil de hogares + El alcance a hogares con un nivel de educación bajo es adecuado. El porcentaje de clientes de CIDRE IFD que no completaron la educación primaria a dic-24 alcanza un 0,7% y que no completaron la educación secundaria 27%, además el 21% de clientes son jóvenes (menores de 30 años).

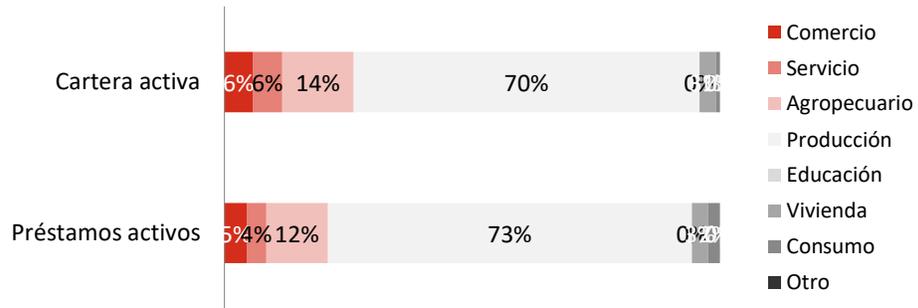
A dic-24, un 38% del total de clientes corresponde a mujeres. Este nivel de representatividad por género es menor al promedio regional de 51.3% en América Latina y el Caribe (fuente: ATLAS may-23); sin embargo, la entidad no presenta un enfoque de género particular de los prestatarios.

dic.-24 Género

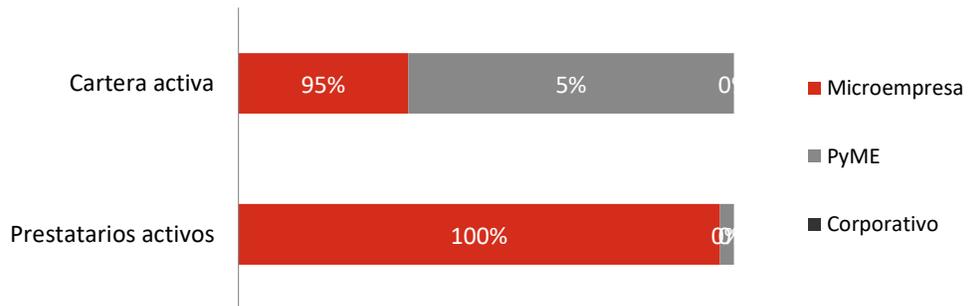


Actividades financiadas y cartera regulada + La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión institucional es muy buena. El porcentaje de préstamos que financian actividades generadoras de ingresos es alto (90,4% a dic-24; 89,9% a nivel de cartera). La cartera destinada a actividades generadoras de ingreso financia principalmente a la microempresa es del 74,4%. La entidad cumple con los cupos de cartera y las tasas de interés establecidas en la normativa vigente.

dic.-24 Actividades financiadas



dic.-24 Destino de los créditos productivos



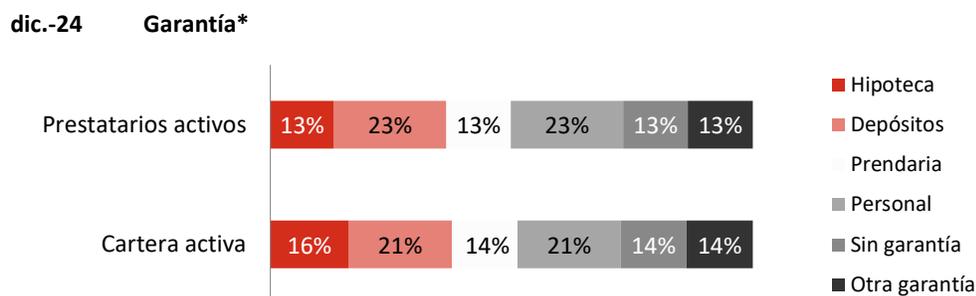
Pobreza económica + El alcance a la pobreza es muy bueno. CIDRE IFD compara el nivel de ingresos de sus clientes con la línea de pobreza nacional que divulga periódicamente el Instituto Nacional de Estadística. De acuerdo a los datos disponibles, la proporción de clientes institucionales por debajo de la línea de pobreza se ha incrementado de 20% hasta 35%, desde que CIDRE IFD obtuvo su licencia de funcionamiento. En la medición de pobreza realizada en la gestión 2024 se utilizan dos líneas de pobreza como referencia: Línea de Pobreza Nacional Extrema y Línea de Pobreza Nacional (presentadas por el INE). Como resultado se revela que el 18% de clientes de CIDRE IFD se encuentran bajo la Línea de Pobreza Nacional y el 8% bajo la Línea de Pobreza Nacional Extrema.

Vivienda y activos + La cantidad de préstamos cubiertos por garantías flexibles, como garantía personal y créditos sin garantía, sugieren que una porción de los clientes no es necesariamente propietaria de activos de valor elevado. A dic-24 un 50,0% de los prestatarios activos (49% de la cartera activa) no cuenta con garantías.

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.-24 Metodología de crédito





*Estimación basada en el desglose por producto de crédito

Acceso a los servicios financieros + El alcance hacia la población financieramente excluida es bueno, según la información disponible y las regiones de operación de la entidad. A dic-24 el análisis de clientela exclusiva y compartida refleja que los clientes exclusivos representan un 62,55% de la clientes activos institucionales (58,71% de la cartera), contribuyendo con la inclusión financiera y bancarización de la población.

Tamaño del préstamo y del ahorro - El saldo promedio de préstamo por prestatario por INB (PIB) pc a dic-24 se ubica en 135% (USD 4.811), lo cual indica un alcance a un rango amplio de clientes. Se evidencia un decrecimiento del saldo promedio de préstamo en el período ene22-dic24 (-2,4% en promedio).

| Tamaño del préstamo | dic.-22 | dic.-23 | dic.-24 |
|--|---------|---------|---------|
| Saldo promedio de préstamo, USD | 5.117 | 4.937 | 4.811 |
| Préstamo otorgado promedio, USD | 5.725 | 5.723 | 5.373 |
| Préstamo otorgado promedio (\$PPA) | 14.279 | 14.274 | 13.402 |
| Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹ | | | -2,4% |

¹ Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

| Tamaño de préstamo por producto | Saldo de préstamo promedio, USD | Saldo de préstamo ¹ / INB pc | Crecimiento de la cartera ² |
|--|---------------------------------|---|--|
| Crédito Agropecuario | 4.505 | 126% | -11% |
| Crédito Agropecuario PYME | 121.006 | 3395% | 3% |
| Crédito de Consumo | 3.746 | 105% | 105% |
| Crédito No productivo | 5.258 | 148% | -7% |
| Crédito No productivo PYME | 49.129 | 1378% | -54% |
| Crédito Productivo | 4.845 | 136% | -17% |
| Crédito Productivo PYME | 110.881 | 3111% | 13% |
| Crédito hipotecario de Vivienda | 19.607 | 550% | -43% |
| Credito de Vivienda sin garantía Hipotecaria | 3.063 | 86% | -5% |
| Total | 4.811 | 135% | -4% |

¹ Por prestatario. ² Último periodo.

+ El saldo promedio de depósito es de USD 1,024 (29% del INB pc) indica que el segmento alcanzado es probablemente vulnerable.

| Tamaño del ahorro | Saldo ahorro promedio, USD | Saldo ahorro promedio /INBpc | Número de ahorristas activos | Monto de ahorro |
|---------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Caja de ahorro | 436 | 12% | 90% | 42% |
| Caja de ahorro programado | 1.013 | 28% | 0% | 0% |
| DPF | 5.895 | 165% | 9% | 58% |
| Total | 1.024 | 29% | 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 la oferta de productos y servicios brindados por la institución es buena, alineados a las características de su principal nicho de mercado (micro y pequeña empresa del sector agropecuario). CIDRE IFD otorga productos bajo la metodología individual. Adicionalmente cuenta con una amplia oferta de servicios crediticios y otros servicios no financieros: seguros masivos, pagos de rentas estatales, giros/remesas, servicios básicos, cobros por cuenta de empresas varias e impuestos municipales.

+ La entidad cuenta desde 2020 con la autorización para el manejo de captaciones; su operativa se ha ido afinando y estructurando para proceder a la masificación de los servicios de ahorro. En cuanto a captaciones, la entidad ofrece cajas de ahorro y DPF, así como las tarjetas de débito contactless. En la gestión 2024 se registra un incremento de depósitos de 36% y número de cuentas de depósito de 74% respecto a la gestión pasada. A dic-24 la entidad registró USD 14,8 millones en obligaciones con el público.

+ CIDRE IFD cuenta con una buena oferta de servicios de seguros voluntarios en alianza con una empresa autorizada de seguros. Las operaciones de crédito cuentan con seguro de desgravamen, también existen seguros patrimoniales y masivos. Actualmente, la institución oferta Seguro de Desgravamen, Seguro Prevención Familia, Seguro de Tarjeta habiente y Seguro Colectivo Patrimonial.

A dic-24, se registra que 99.85% de los clientes cuentan con seguro de desgravamen y un total de 14,637 clientes adquirieron en la gestión una póliza de seguro de vida y 2,373 clientes tomaron un seguro de salud prepago.

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

+ Los productos y servicios cubren bien la necesidad de los clientes en invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades personales, de su hogar y de su negocio. Los clientes tienen varias opciones para cubrir sus necesidades de capital de trabajo, activo fijo, financiamientos para actividades agropecuarias, créditos de vivienda, seguros y cuentas de ahorro.

+ Los productos y servicios de CIDRE IFD cubren muy bien las necesidades de los clientes frente a emergencias comunes. Los clientes tienen varias opciones aceptables para manejar shocks en su flujo de caja, como la reprogramación y refinanciamiento del préstamo; el personal de negocios asesora y brinda el alivio financiero que se adapta a las necesidades y situación actual del cliente. Adicionalmente los clientes pueden retirar sus ahorros fácilmente en situaciones de urgencias, cuentan con servicios de seguros y programas de capacitación a clientes incluyendo temas de educación financiera.

4.2 Adecuación de los servicios

Adecuación de los servicios de crédito: Bueno

Adecuación de otros servicios financieros: Bueno

Adecuación de los servicios no-financieros: Adecuado

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

- + En general, los productos financieros que brinda CIDRE IFD están bien alineados a las necesidades del cliente meta. Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos, gracias a: productos de crédito sin montos ni plazos mínimos; productos de ahorro sin monto mínimo de apertura, así como la oferta de productos de créditos inclusivos. Además, la institución cuenta con una política de garantías flexibles (garantías quirografarias, personales, créditos sin garantía, semovientes, seguro agrario, balances financieros no son requisitos para clientes de microempresa).
- + Los canales de entrega del servicio son convenientes y fiables para los clientes gracias a la amplia cobertura de la red de filiales, la proximidad de las filiales a las áreas donde la población meta vive. La institución cuenta con una cobertura nacional a través de 30 Puntos de Atención Financiera (PAF). Además cuenta con canales digitales a través de la banca por Internet y la banca móvil.

Según el Informe de Encuesta de Satisfacción al cliente 2024, un 87% recomendaría los servicios ofrecidos por CIDRE IFD y el 84% declaró que mejoró bastante con los créditos obtenidos; 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 aceptan 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 el Informe de Encuesta de Satisfacción al cliente 2024, de los 287 encuestados un 92% considera que los tiempos de atención de CIDRE IFD son razonables.

Flexibilidad: plazo,
frecuencia, monto y
atención

- + Los plazos de préstamo disponibles son adecuadamente adaptados para la mayoría de las necesidades financieras de los segmentos de la población meta. La frecuencia de los plazos de pagos está bien adaptada a las necesidades más comunes del flujo de caja de la empresa y del hogar de la población objetivo, ya que los clientes pueden elegir entre diferentes opciones de plazos de pago apropiados.
- + Todos los productos de crédito están diseñados para que el pago de capital se realice de forma regular y en función de los flujos de ingresos de los clientes. 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 la gestión 2024, el 83% está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con el tarifario institucional y el 87% de los clientes entrevistados recomendarían los servicios ofrecidos por CIDRE IFD, servicios que califican sobre un 80% de calidad.

**Tasa de deserción de
clientes**

- + El nivel de deserción (calculado bajo metodología MFR) presenta una leve incremento respecto a dic-23 alcanzando un 25%. El Nivel de Deserción de clientes a dic-24 alcanza un 27,48% y el nivel de retención es de 26,24% según lo reportado por la entidad.

La institución realiza un cálculo de la tasa de retención de clientes anualmente utilizando la fórmula interna considerando clientes nuevos en comparación a los clientes antiguos que renovaron su crédito.

| Deserción de clientes | ene.-22 | ene.-23 | ene.-24 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|
| | dic.-22 | dic.-23 | dic.-24 |
| Tasa de deserción de clientes | 28% | 24% | 25% |

Adecuación de los servicios financieros además del crédito

- + En general, los productos de ahorro responden a las necesidades de la población objetivo para que constituyan sus ahorros y gestionen su flujo de caja, debido a las diferentes opciones con respecto a montos de ahorro, condiciones flexibles para sacar dinero y tasas pasivas competitivas en el mercado local. Además de los canales físicos, CIDRE IFD cuenta con canales digitales (ej. Banca móvil y banca por internet), los mismos que están siendo fortalecidos y actualizados con el fin de incrementar los niveles de transaccionalidad. Las opciones de monto de ahorro son flexibles, así como los requisitos de apertura de la cuenta, considerando que existen productos que no tienen un monto mínimo para la apertura.

La entidad cuenta con políticas, reglamentos y procedimientos para los productos de ahorro. A nivel de ahorros se ofertan Cajas de Ahorros, Caja de Ahorro Programado y DPF.

Según la Encuesta de Satisfacción al cliente 2024, de los 287 encuestados un 55% de los clientes declaró haber mejorado sus ahorros en CIDRE IFD.

- + La oferta de seguros 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 buenas. CIDRE IFD cuenta con un Programa de Educación Financiera destinado a clientes y usuarios. Además de proyectos específicos orientados a mejorar las condiciones principalmente productivas de los clientes a través de asistencia técnica.
- + Durante la gestión 2024 este programa divulgó videos educativos alcanzando a 4.523 personas con 8 diferentes contenidos relacionados a la prestación de servicios y derechos de consumidores financieros.

Anexo 1 – Estándares Universales y Certificación de Protección al Cliente

Calificación de desempeño RSE

- ✓ Gestión desempeño social
- ✓ Protección al cliente
- ✓ Alcance
- ✓ Calidad de los servicios

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 | Intermedia |
| 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 | Moderado |
| 3 Transparencia | Moderado |
| 4 Precios responsables | Intermedio |
| 5 Trato justo y respetuoso | Intermedio |
| 6 Privacidad de los datos de los clientes | Moderado |
| 7 Mecanismos para resolver quejas | Moderado |

Anexo 2 – Indicadores sociales

| RESULTADOS RSE | dic.-24 |
|--|----------------|
| Personal femenino | 41,9% |
| Personal femenino en la Gerencia | 20,0% |
| Tasa de rotación del personal ¹ | 29,4% |
| Rendimiento de la cartera | 16% |
| Tasa de interés anual promedio (TIA) | 16,5% |
| Índice de transparencia promedio | 92 |
| Tasa de gastos operativos | 2,9% |
| CeR30 | 1,5% |
| Retorno sobre patrimonio (ROE) | 2,0% |
| Retorno sobre activo (ROA) | 0,2% |
| ALCANCE | |
| Clientes activos | 24.720 |
| Prestatarios activos | 24.720 |
| Ahorristas activos | 14.457 |
| Crecimiento en prestatarios activos | -1% |
| Crecimiento en cartera activa | -4% |
| Metodología individual, cartera activa | 100% |
| Metodología individual, préstamos | 100% |
| Cobertura urbana, cartera activa | 46% |
| Cobertura urbana, clientes | 44% |
| Cobertura rural, cartera activa | 54% |
| Cobertura rural, clientes | 50% |
| Agropecuario, cartera activa | 14% |
| Agropecuario, préstamos | 12% |
| Actividades generadoras de ingresos, cartera activa | 96% |
| Actividades generadoras de ingresos, préstamos | 94% |
| Cartera productiva para microempresas | 95% |
| Préstamos productivos para microempresas | 100% |
| Cartera productiva para PyMEs | 5% |
| Cientas mujeres, cartera activa | 36% |
| Cientas mujeres | 38% |
| Cientes <30 años de edad | 21% |
| Cientes sin educación primaria completa | 1% |
| Cientes que trabajan por cuenta propia | 1,0 |
| Empleados en negocio financiado (promedio, cliente incluido) | 2,0 |
| Cientes bajo el umbral de pobreza del país | 8% |
| Prestatarios exclusivos | 63% |
| Saldo promedio de préstamo, USD | 4.811 |
| Saldo promedio de préstamo / INB pc | 135% |
| Préstamo otorgado promedio, USD ² | 5.373 |
| Préstamo otorgado promedio (\$PPA) | 13.402 |
| Saldo del ahorro promedio, USD | 1.024 |
| CALIDAD DE LOS SERVICIOS | |
| Tasa de deserción de clientes | 25% |

Fuente: SIG.

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

Anexo 3 – Productos financieros

| Productos de crédito, USD /1 | Crédito Agropecuario | Crédito Agropecuario PYME | Crédito de Consumo | Crédito No productivo | Crédito No productivo PYME |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| Destino de los créditos | Microempresa | PyME | Personal | Microempresa | PyME |
| 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% | 11,0% | 14,0% | 14,0% | 14,0% |
| Tasa máx. de interés anual | 11,5% | 11,5% | 26,0% | 24,5% | 24,5% |
| Comisiones iniciales (% o monto) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comisiones continuas (% o monto) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Monto mínimo, USD | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a |
| Monto máximo, USD | 102.041 | 102.041 | 51.020 | 102.041 | 102.041 |
| Plazo min. (meses) | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a |
| Plazo máx. (meses) | 72 | 72 | 96 | 72 | 72 |
| Frecuencia de pago | Mensual | 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. | 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). 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 | n/a | n/a |
| Población meta | Microempresas | PyME | Personas | Microempresas | PyME |

| Productos de crédito, USD /2 | Crédito Productivo | Crédito Productivo PYME | Crédito hipotecario de Vivienda | Crédito de Vivienda sin garantía Hipotecaria |
|-------------------------------------|--|--|--|---|
| Destino de los créditos | Microempresa | PyME | Vivienda | Vivienda |
| Metodología de crédito | Individual | Individual | Individual | Individual |
| Moneda | BOB | BOB | BOB | BOB |
| Tipo de interés | Sobre saldo | Sobre saldo | Sobre saldo | Sobre saldo |
| Tasa min. de interés anual | 11,0% | 11,0% | 14,0% | 14,0% |
| Tasa máx. de interés anual | 11,5% | 11,5% | 18,0% | 26,0% |
| Comisiones iniciales (% o monto) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comisiones continuas (% o monto) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Monto mínimo, USD | n/a | n/a | n/a | n/a |
| Monto máximo, USD | 102.041 | 102.041 | 102.041 | 10.000 |
| Plazo min. (meses) | n/a | n/a | n/a | n/a |
| Plazo máx. (meses) | 72 | 72 | 96 | 48 |
| Frecuencia de pago | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual |
| Período de gracia | 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. | 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 | n/a |
| Población meta | Microempresas | PyME | Personas | Personas |

| Productos de ahorro, USD /1 | Caja de ahorro | Caja de ahorro programado | DPF |
|---|-----------------------|--------------------------------------|---------------|
| Moneda | BOB | BOB | BOB |
| Tasa min. de interés anual | 3,0% | 3,5% | 3,5% |
| Tasa máx. de interés anual | 3,0% | 4,5% | 7,0% |
| Comisiones cobradas a los clients (% o monto, iniciales o continuas) | na | na | na |
| Monto mínimo aceptado, USD | 0 | 15 | 102 |
| Plazo (meses) | na | na | na |
| Frecuencia de pago del interés | mensual | mensual | A vencimiento |
| Penalidad por retiro anticipado | na | 0,03 | na |

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 periodo) |
| 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) |
|--------------------------------------|--|

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 está 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 | % | | 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) | % | | Ver 1.2 |
| Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional | % | | Ver 2.1 |
| PRESENCIA EN LA COMUNIDAD | | | |
| Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación | % | | 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 | % | | 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 | # | | Ver 2.1 |
| Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional | % | | 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 | % | | 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 | # | | Ver 2.2 |
| Porcentaje de quejas resueltas | % | | Ver 2.2 |
| Porcentaje de adopción de medidas correctivas | % | | 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 | # | | Ver 2.3 |
| Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación | # | | Ver 2.3 |
| Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación | # | | Ver 2.3 |
| Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI. | | | |