

CIDRE IFD

Informe de Calificación Privada

Calificación DRSE - Nivel	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2+	8,5

SCORECARD - NIVEL 1

Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Adecuado	6,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	9,1
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,1
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	8,5
Medio Ambiente	Fuerte	7,3

Fuente: AESA Ratings 2012 - 2017

R2 + : CIDRE mantiene un Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados (en el rango mas alto de su calificación)

Factores Clave de la Calificación

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE – Muy Fuerte: CIDRE IFD (CIDRE) tiene un alto grado de madurez de los objetivos sociales estratégicos, fuerte alineación de la estrategia social con el giro del negocio y una política de RSE integral, clara y coherente. El programa de RSE está articulado robustamente con el Plan Estratégico Institucional; los aspectos de materialidad están definidos y se demuestra una gestión transversal y una alta institucionalización de RSE. Existe un procedimiento frecuente y formalizado de monitoreo con supervisión adecuada y uso óptimo de la información para la toma de decisiones. CIDRE cuenta con un proceso de comunicación de resultados económicos, sociales y ambientales sólido, materializado a través de su memoria de RSE y DS.

Relación con el Cliente – Muy Fuerte: CIDRE tiene una clientela meta claramente definida, una sólida segmentación de mercado, un conocimiento profundo del perfil del cliente y una red de servicios a nivel nacional. CIDRE muestra profundidad, alcance y resultados sólidos de inclusión financiera acorde a su modelo de negocio. Provee productos de crédito y servicios auxiliares financieros que promueven la inclusión. Se utiliza activamente la tecnología para promover la inclusión financiera y se incorpora garantías no convencionales en la cartera productiva. CIDRE provee servicios financieros diversos, atención con calidad en productos financieros y elabora estudios frecuentes del mercado que retroalimentan el diseño y la mejora de productos y procesos. Finalmente, muestra una gestión orientada hacia la mejora continua.

CIDRE implementa prácticas muy fuertes en Prevención de sobreendeudamiento, Transparencia y Precios Responsables y fuertes prácticas en cobranza de deuda, mecanismos de resolución de quejas y privacidad de los datos del cliente.

Relación con otros grupos de interés – Fuerte: CIDRE implementa sólidas políticas de recursos humanos y gestión del talento. Tiene un clima laboral con atributos adecuados, cuenta con una política de compensaciones transparente. Cuenta con un programa de capacitación en todos sus niveles y la evaluación de desempeño incluye los valores como parte de la evaluación.

CIDRE implementa mecanismos sólidos de interacción con la comunidad y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado, implementa programas sociales destinados a grupos más vulnerables. Implementa programas de educación financiera especializados de alto impacto y muestra resultados aislados en acciones filantrópicas. CIDRE tiene desarrollados los canales específicos que le permiten interactuar y comunicarse con sus grupos de interés, muestra un proceso de monitoreo frecuente, formalizado con indicadores clave de desempeño y cumplimiento e implementa programas sólidos con sus grupos de interés priorizados.

Medio Ambiente – Fuerte: CIDRE cuenta una política medio ambiental con acciones y actividades específicas, cuenta con indicadores de monitoreo de resultados medioambientales, sin embargo, aún no realizó la medición de su huella de carbono. Realiza gestiones para el reciclaje de papel y residuos electrónicos a fin de mitigar los resultados de la medición de su huella de carbono. CIDRE introduce en todos sus productos crediticios la evaluación de impacto medio ambiental y mantiene una lista específica de operaciones excluidas por contaminar el medio ambiente, finalmente CIDRE monitorea los resultados de consumo de agua, energía y papel.

Evaluación Marco – Adecuada: AESA Ratings considera que la Evaluación Marco de CIDRE es adecuada, resultado de una calificación de riesgo de Emisor de BBB+ (satisfactoria calidad de crédito) con Perspectiva Negativa.

Sensibilidad de la Calificación

La definición de una matriz de materialidad con grupos de interés priorizados, la medición de cambios de vida en el cliente, la mejora del indicador de clima laboral, la implementación de los productos verdes que se encuentran en fase de desarrollo, entre otros, mejorarían la calificación. Una contracción de su red de puntos de atención, cambios en la focalización al sector agrícola y productivo, la discontinuación de la evaluación de impacto ambiental y el deterioro en la atención con calidad podrían presionar la calificación a la baja.

Fabiola Yañez Padilla
Directora de Análisis
+591 2 2774470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

Cecilia Pérez Ordoñez
Directora de Cumplimiento
+591 2 2774470
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

ANTECEDENTES

CIDRE IFD (CIDRE), se creó sobre la experiencia desarrollada por el Centro de Investigación y Desarrollo Regional CIDRE. Fundada en 1981, para la gestión 2014, se procedió a la adecuación de su estatuto como Institución Financiera de Desarrollo (IFD) en cumplimiento a la normativa ASFI. CIDRE tiene como objeto la prestación de servicios financieros y la realización de investigación para el desarrollo. Actualmente, ofrece servicios financieros a pequeñas empresas y productores campesinos agropecuarios.

A dic-17, CIDRE opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales del país, con una red de 30 puntos de atención en 9 departamentos, de los cuales 14 se encuentran en áreas rurales. Cuenta para su operación con 324 funcionarios a nivel nacional. En términos de activos, con USD 101,8 millones, CIDRE tiene una participación de mercado de 12,7% en relación con las Instituciones Financieras de Desarrollo.

INFORMACIÓN BASE DE ANÁLISIS

El siguiente análisis se basa en i) Estados Financieros auditados a dic-17, ii) Documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE), y iii) entrevistas en profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo. La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2017.

PERFIL DE CIDRE

Servicios Financieros

Crédito

- 17.309 clientes prestatarios a dic-17
- Monto promedio de crédito: USD 5.499
- Rendimiento de cartera vigente: 18,8%

Ahorro

- CIDRE aun no realiza captaciones del público

Composición de la cartera

- Distribución de cartera por destino del crédito: Agropecuario y Ganadería 40,4%; Industria Manufacturera 6,7%; Ventas al por Mayor y Menor 14,6%; Transporte y almacenamiento 13%; Construcción 10,8%; Servicios Inmobiliarios 6%; Servicios Sociales, Comunales y Personales 1,9%; otros destinos del crédito 6,6%
- Distribución de la cartera por tipo de crédito: Empresarial 0%, Microcrédito 75,3%; Crédito Pyme 9,9%; Consumo 5,59%; Hipotecario de Vivienda 9,3%.
- Distribución de cartera por tipo de garantía: Garantía Hipotecaria 36,8%; Prendaria 15,2%, Semovientes – Ganado 2,7%; Otras Garantías 11,3%; Garantía Personal 31,5%; sola firma 2,4%.
- Distribución de cartera por monto: 36,7% son créditos menores a USD 5.000; 15% son créditos entre USD 5.001 y USD 10.000; 22,2% son créditos entre USD 10.001 y USD 50.000; 9,6% son créditos entre USD 50.001 y USD 100.000; 10,8% son créditos entre USD 100.001 y USD 200.000; 5,2% son créditos entre USD 200.001 y USD 500.000 y 0,5% son créditos mayores a USD 500.000.
- Distribución de cartera por número de prestatarios: 80,3% son créditos menores a USD 5.000; 12,3% son créditos entre USD 5.001 y USD 10.000; 6,2% son créditos entre USD 10.001 y

USD 50.000; 0,7% son créditos entre USD 50.001 y USD 100.000; 0,4% son créditos entre USD 100.001 y USD 200.000; 0,1% son créditos entre USD 200.001 y USD 500.000 y 0,1% son créditos mayores a USD 500.000.

NIVEL 1 – CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

I. EVALUACIÓN MARCO

I.1 SITUACIÓN DEL ENTORNO ECONÓMICO Y DEL SECTOR FINANCIERO

En 2017, Fitch Ratings ratifica la calificación de Bolivia en “BB-” (Long Term Issuer Default Rating) con Perspectiva Estable. La calificación considera factores favorables como el sólido balance externo, el crecimiento económico, la moderada carga de deuda pública con bajo riesgo de refinanciamiento, el acceso a mercados internacionales y el bajo costo de financiamiento. Sin embargo, estas condiciones favorables están equilibradas por factores desfavorables que incluyen los elevados déficits fiscal y externo que están erosionando los colchones financieros con los que cuenta el país. Adicionalmente, se toma en cuenta debilidades estructurales de orden cualitativo.

Bolivia mantiene uno de los crecimientos económicos más altos de la región; sin embargo, el dinamismo es cada vez menor (crecimiento del PIB de 3,82% a sep-17, inferior al registrado en similar período de 2016). La ralentización de la economía se debe en gran medida al deterioro de los términos de intercambio, producto del menor nivel de precios de los commodities, especialmente en hidrocarburos y minerales (aunque los precios muestran una cierta recuperación en los últimos meses), donde ambos sectores se contrajeron durante el tercer trimestre de 2017. Estos sectores aglutinan la mayor parte de las exportaciones e incidieron en el desempeño del sector externo. Las actividades económicas que impulsaron el crecimiento fueron los sectores agropecuarios, transporte y almacenamiento y construcción.

Las cuentas fiscales también fueron afectadas por la reducción de los ingresos por la venta del gas natural, mientras que la inversión pública continuó expandiéndose en los últimos años. Para 2018, el Gobierno programó un déficit fiscal elevado en el Presupuesto General del Estado. Se mantuvo la orientación de la política monetaria en un contexto de inflación moderada con base en un tipo de cambio estable. En 2017, se observó una menor liquidez en el sistema financiero reflejada en mayores tasas de interés. Los importantes niveles de reservas internacionales muestran una reducción desde 2014, pero aún permiten una importante flexibilidad hacia adelante para mantener la política de estabilidad cambiaria; sin embargo, esta política se ve presionada por el déficit comercial.

Por otra parte, el Indicador de Riesgo Macro-Prudencial de Fitch Ratings para Bolivia (MPI 3), se basa en el potencial estrés sistémico por el rápido crecimiento crediticio y en la apreciación de la moneda real.

El sistema financiero muestra una sólida situación, pero con señales de alerta. Se presenta una baja pero creciente cartera en mora respaldada con un importante nivel de provisiones. La liquidez tiende a ajustarse y se genera un menor retorno en un entorno de alta competencia. El nivel de solvencia podría ser ajustado en una coyuntura de desaceleración económica.

La relación de activos del sistema a PIB es mayor al 80%, siendo los bancos universales los que concentran la mayor parte del mercado (73% del total de los activos). El sistema cuenta con barreras de entrada importantes; sin embargo, actualmente operan 60 entidades de intermediación reguladas y 21 en proceso de regulación.

El entorno regulatorio está desarrollado y muestra un nivel importante de transparencia. La aplicación de la legislación y la regulación es razonablemente efectiva.

La Ley de Servicios Financieros de 2013, que norma el sistema financiero, define asignaciones mínimas de cartera y techos de tasas de interés para los sectores productivo y de vivienda social; así como pisos

de tasas pasivas y la posibilidad de requerimientos de mayores niveles de capital. Además, el enfoque del nuevo marco regulatorio genera una mayor participación estatal en la intermediación y, en general, una mayor regulación para el sistema. La Ley toma en cuenta los avances del Comité de Basilea en lo referente a capital y enfoque basado en riesgos. El sólido marco de salida de entidades se complementó con un seguro de depósitos.

Este nuevo marco normativo genera una mayor presión para competir, por lo tanto, en opinión de AESA Ratings, las entidades de mayor tamaño o flexibilidad son las que mejor se adaptan a este nuevo contexto, aspecto que se refleja en la creciente participación de mercado de los bancos universales en desmedro del resto de entidades más pequeñas del sistema financiero.

I.2 PERFIL FINANCIERO Y DE RIESGO

CIDRE, la tercera IFD, es una entidad de tamaño pequeño cuya participación de mercado, en términos de activos, es del 12,7% en relación con las IFDs y de 0,3% en relación con el sector micro financiero regulado. Su calificación de riesgo de emisor de BBB+ con Perspectiva Negativa se fundamenta en: (i) una calidad de cartera razonable, pero en deterioro; (ii) desfavorables indicadores de capital; (iii) descalses de plazo transitorios (por obligación a ser cubierta por financiamiento externo) y una liquidez ajustada; y (iv) un desempeño moderado y rentabilidad presionada.

AESA Ratings considera que la Evaluación Marco muestra atributos adecuados reflejo de la calificación de riesgo de emisor de BBB+ con Perspectiva Negativa.

II. MARCO ESTRATÉGICO SOCIAL Y GESTIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

II.1 MISIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO SOCIAL

El análisis del Marco Estratégico Social parte con el análisis de la misión formulada en la última planificación estratégica de CIDRE que comprende el periodo 2016 – 2020, donde se establece la siguiente misión:

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

La misión de CIDRE tiene un enfoque social donde se puede identificar claramente las intenciones sociales y transparentes de la institución, focalizando su atención en áreas pobres y excluidas de servicios financieros y en el segmento de la micro y pequeña empresa productiva, específicamente en el sector agropecuario en áreas rurales, periurbanas y urbanas. CIDRE define un claro compromiso social de brindar servicios financieros para promover la inclusión financiera. a fin de formalizar la gestión de RSE dentro de CIDRE, se cuenta con la Política de Responsabilidad Social Empresarial, cuya última actualización es en la gestión 2017. Esta política tiene como objetivo determinar los lineamientos para establecer los principios sociales, económicos y ambientales que generen una cultura de RSE en los distintos grupos de interés que CIDRE ha identificado.

Para el establecimiento de los objetivos sociales estratégicos, CIDRE trabajó en 2017 un nuevo plan estratégico, donde el enfoque de RSE es transversal en todos los procesos identificados. A nivel estratégico se puede identificar los siguientes objetivos sociales estratégicos:

- Contribuir al fortalecimiento de las actividades productivas, y al mejoramiento de la calidad de vida de los sectores económicos menos favorecidos del país, a través de la prestación de servicios financieros inclusivos, éticos y sostenibles.

- Promover la innovación tecnológica en la prestación de servicios financieros.
- Apoyar el mejoramiento de las capacidades productivas de los sectores económicos

Por otro lado, en los últimos años, CIDRE realizó una serie de ajustes en su estructura organizacional incorporando procedimientos adecuados de control interno, acorde al perfil de cartera que administra y mantiene una eficiente tecnología crediticia.

La Política de RSE (actualizada en 2017), determina la forma en que se cumplirá con la estrategia, el monitoreo y seguimiento a los objetivos sociales, establece que es de carácter nacional y que su cumplimiento es de forma obligatoria para todas las áreas de CIDRE a nivel nacional.

Para la implementación y transversalización de todos los objetivos, CIDRE cuenta con la identificación de sus grupos de interés:

- Medio Ambiente
- Sociedad
- Cliente
- Colaboradores
- Órgano regulatorio
- Proveedores
- Competencia

Bajo este esquema, CIDRE logra integrar la RSE de manera transversal dentro de su Planificación Estratégica, permitiendo la alineación de la estrategia social con el modelo de negocios de la institución. En este sentido, el cumplimiento a los objetivos sociales estratégicos contribuye al cumplimiento de la estrategia general del CIDRE.

En síntesis, CIDRE tiene un alto grado de madurez de los objetivos sociales estratégicos, una muy sólida alineación de la estrategia social con el giro del negocio y una política de RSE integral, clara y coherente. El programa de RSE está articulado robustamente con el Plan Estratégico Institucional. Consiguientemente, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos muy fuertes en la misión y formalización del marco estratégico social.

II.2 INSTITUCIONALIZACIÓN DE RSE

La Planificación Estratégica 2016-2020 presenta una RSE transversal e interiorizada dentro de CIDRE, plasmada a través de los objetivos sociales estratégicos y metas que se han desarrollado para el cumplimiento de objetivos que contribuyen al cumplimiento global de la Planificación Estratégica Empresarial.

CIDRE elabora un plan de acción que incluye actividades específicas con sus grupos de interés:

Grupos de Interés	Acciones Clave
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y sensibilización de los funcionarios • Uso sostenible de los recursos • Promover acciones, servicios o productos para que los clientes utilicen tecnologías sostenibles en sus actividades económicas • Lograr un comportamiento responsable hacia el medio ambiente
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Se reconocen los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado • Responsabilidad con la comunidad y el progreso del país, promoviendo su desarrollo • Promover un comportamiento ético enfocando los servicios a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera • Promover la Ley para Personas con Discapacidad, Personas Adultas Mayores, contra el Racismo y toda forma de Discriminación y garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de la atención con calidad y calidez, transparencia, inclusión, productos acordes a las necesidades de los clientes y educación financiera. • Reconocer el derecho de todo ciudadano, hombre o mujer, de obtener créditos y no sufrir ningún tipo de discriminación por raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, edad, discapacidad, estatus, de VIH/SIDA y orientación sexual • Buscar promover la inclusión financiera y la universalización del acceso responsable a los servicios financieros
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la Ley General del Trabajo y brindar a los funcionarios óptimas condiciones de trabajo, seguridad, trato equitativo, prestaciones sociales, remuneración acorde al mercado e incentivos por su desempeño • Promover un ambiente de trabajo que fomenta el crecimiento personal y realización profesional, que distingue la iniciativa y estimulan el trabajo en equipo • Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia • Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre los colaboradores, facilitando las condiciones para que se puedan promover actividades de voluntariado. • Reconocer la importancia de la seguridad y salud de sus funcionarios, por ello la política de RRHH determina las condiciones de beneficios y compensaciones, capacitaciones, horario de trabajo, prácticas y ambiente donde se desempeñan las actividades laborales y seguridad laboral.

Órgano Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> Reconocer a la ASFI como el órgano regulatorio que tiene la facultad de incidir en las decisiones estratégicas de la institución y el logro de sus metas
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Seleccionar entidades cuyas prácticas empresariales respeten elementos de las políticas de RSE Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante y oportuna a los proveedores de recursos. Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a sus financiadores
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer una gestión transparente y tener un comportamiento ético en el mercado

CIDRE desarrolla un diálogo frecuente con sus clientes e identifica a tres grupos de interés priorizados: Sociedad, Colaboradores y Clientes, en base a los cuales desarrolla sus esfuerzos con aspectos prioritarios tanto para la entidad como para los grupos de interés.

En conclusión, se evidencia un alto grado de madurez de la estrategia social, claramente definida y ejecutada en forma consistente, los aspectos de materialidad están definidos parcialmente y se muestra una gestión transversal y una alta institucionalización de RSE, por lo que AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos fuertes en institucionalización de RSE.

II.3 SISTEMAS DE GESTIÓN Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

En la gestión 2015, CIDRE realiza su primera autoevaluación con la herramienta Social Performance Indicators (SPI 4/CERISE), un instrumento de auditoría social que permite a las instituciones evaluar su nivel de implementación de las normas universales de desempeño social e identificar sus fortalezas y debilidades en la Gestión de Desempeño Social (GDS). De igual forma, realizó una auto evaluación acompañada de Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign. Fruto de estas evaluaciones, se genera el primer Balance Social y una Política de Principios de Protección al Cliente.

A dic-17, se consolidan estos instrumentos con la continuidad de la autoevaluación con la herramienta SPI 4, donde se puede verificar el avance en los indicadores fruto de la implementación de planes de acción en las áreas más débiles. Los resultados se reflejan en el informe de desempeño social de CIDRE. Así mismo, se evidencia la institucionalización de la Política de Protección al cliente como parte de la filosofía y los principios de CIDRE y se consolida su sistema de Gestión de Desempeño Social (GDS), conformado por indicadores de desempeño e impacto, permitiendo reportes mensuales sobre los resultados.

En dic-17, CIDRE cuenta con su segunda auditoría social, efectuada por GIIRS Impact Rated, donde mantiene la máxima calificación tanto a la evaluación de sus operaciones como al impacto de su modelo de negocios.

Por otro lado, es importante mencionar que CIDRE tiene experiencia acumulada en la aplicación de este tipo de herramientas, habiendo realizado esfuerzos previos para medir impacto con buenos resultados. Se destaca que CIDRE cuenta con certificación del Mix Market, y reporta periódicamente sus resultados de Desempeño Social a la red FINRURAL.

En síntesis, CIDRE muestra una alta consistencia y coherencia entre la misión, objetivos estratégicos e indicadores; implementa una combinación sólida de herramientas de RSE/DS; cuenta con un proceso de monitoreo frecuente y formalizado con supervisión adecuada; y un uso

óptimo para la toma de decisiones. Así mismo, existe un proceso sólido de rendición de cuentas de resultados económicos, sociales y ambientales. Por lo tanto, AESA Ratings considera que tiene atributos “Fuertes” en Sistemas de Gestión y Herramientas de RSE.

II.4 COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE RESPONSABLE

CIDRE cuenta con un Código de Ética que adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados. Este código reúne las normas de comportamiento adoptadas por CIDRE ante clientes, usuarios y funcionarios y hacia otras instituciones, donde CIDRE se responsabiliza también por formalizarlas y difundirlas. El Código de Ética fue diseñado alineándose a la normativa vigente. Actualmente, CIDRE posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos e implementa una capacitación permanente y sistemática en ética y transparencia. El Código de Ética define también los medios de denuncia y la forma cómo se canaliza la misma, tomando en cuenta la protección del denunciante y la confidencialidad correspondiente.

CIDRE cumple con la norma establecida para identificar prácticas sospechosas de lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas. CIDRE cuenta con las herramientas necesarias para identificar este tipo de prácticas canalizadas a través de la Subgerencia Nacional de Prevención y Cumplimiento.

CIDRE adopta la transparencia como valor institucional y realiza esfuerzos sistemáticos para consolidar un posicionamiento ético y transparente entre todos los funcionarios de CIDRE.

En conclusión, CIDRE cuenta con un Código de Conducta donde comunica los patrones de comportamiento que influyen sus valores, establece las directrices del tratamiento de la información y norma los lineamientos para la atención con calidad al cliente. CIDRE imparte capacitaciones constantes sobre integridad y transparencia. CIDRE tiene lineamientos para prácticas anti – corrupción, implementa prácticas de alertas sobre ocurrencias de corrupción y cumple de manera rigurosa con la normativa de lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas. Por consiguiente, AESA Ratings considera que cuenta con atributos muy fuertes en el comportamiento socialmente responsable.

II.5 ROL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Directorio de CIDRE es elegido por la Junta General de Accionistas (máxima autoridad de la institución) y está compuesto por 4 Directores Titulares y un Fiscalizador Interno, siendo todos ellos independientes. Los Directores son designados por un año, pudiendo ser reelegidos. El Directorio se reúne cada tres meses y de forma extraordinaria cuantas veces sea necesario.

El Directorio es responsable del seguir y vigilar la aplicación de las políticas, establecer proyectos y planes estratégicos, velar por la gestión de riesgos y mantener un adecuado y efectivo sistema de control interno. También tiene la responsabilidad de cumplir las disposiciones generales acordadas por la Asamblea General. El Directorio ha conformado los comités de Auditoría, Créditos, Riesgos, Informática, Cumplimiento y RSE.

A dic-17, se evidencia que el Directorio y el Comité Ejecutivo de CIDRE tienen un fuerte compromiso con el cumplimiento de objetivos sociales estratégicos. Este compromiso se traduce en la implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social, un seguimiento oportuno al cumplimiento de metas sociales y la existencia de una arquitectura robusta de control. En consecuencia, AESA Ratings valora el Rol de Gobierno Corporativo en RSE como “Muy Fuerte”.

III. RELACIÓN CON CLIENTE

III.1 ALCANCE Y LOCALIZACIÓN

A dic-17, el número de prestatarios de CIDRE asciende a 17.309, con una participación de 12,8% con relación a IFDs. CIDRE opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales del país, con una red de PAFs

en 9 departamentos. La estructura consta de una oficina central, 16 agencias urbanas y 14 agencias rurales. En términos de activos, con USD 101,8 millones, CIDRE tiene una participación de mercado en activos de 12,7% con relación a IFDs (0,3% del sistema financiero), con un crecimiento en la gestión 2017 con relación a 2016 (6,4%).

La estrategia de CIDRE incluye un Perfil de Cliente muy bien definido basado en 8 criterios de focalización, orientado a productores, preferentemente agropecuarios, de micro y pequeña escala, de las áreas rurales de Bolivia. A dic-17, presenta una participación importante en microcrédito de 75,3%, del cual 41,4% está destinado a la agricultura, ganadería y pesca, con lo que se muestra que CIDRE mantiene su focalización desde su creación.

CIDRE atiende un segmento del mercado con un monto promedio de crédito de USD 5.499, por debajo del promedio de las IFDs (USD 8.000 aproximadamente). Este menor monto es un resultado de los esfuerzos realizados para cumplir con la misión y el perfil de cliente identificado por CIDRE, comprometido con los grupos más vulnerables de la sociedad.

El 47% de los PAFs de CIDRE se encuentran en el área rural, demostrando su compromiso con la promoción de acceso a servicios financieros integrales a población de escasos recursos. En términos de clientes, mantiene una cobertura rural de 58%, lo que permite ratificar que se trata de una cartera sólida y bien estructurada que cumple con su Misión Social y objetivos sociales.

CIDRE logró una diversificación creciente de su cartera, alcanzando sus metas en el sector productivo (66% de la cartera). El resto de la cartera está colocada en ventas por mayor y menor 14,6%; construcción 10,8% y el restante 8,6% está colocada en otros rubros, mostrando un sólido alcance a clientes nicho de la institución.

A dic-17, CIDRE sistematiza la información del cliente lo que permitió definir claramente el perfil socio económico de sus clientes y emitir informes anuales para facilitar a los asesores de crédito la identificación y localización de su clientela meta, adecuando su cartera de productos a este tipo de clientes.

En conclusión, CIDRE tiene una clientela meta claramente definida, muestra una sólida segmentación de mercado y conocimiento profundo del perfil del cliente. Tiene una red de servicios a nivel nacional. Por consiguiente, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos muy fuertes en alcance y focalización.

III.2 PROFUNDIZACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

CIDRE ofrece productos diversos que permiten el acceso a servicios financieros a segmentos de población con escasas posibilidades de otorgar garantías convencionales, a los que se orienta con varios productos de crédito diferenciados para los sectores de servicios, comercio, hipotecario de vivienda, vivienda sin garantía hipotecaria, consumo, productivo y agropecuario. Adicionalmente, la sólida tecnología crediticia se adecúa a las necesidades del sector productivo, especialmente al agropecuario, permitiendo fidelizar su cartera, manteniendo un 45% de clientes exclusivos.

En este proceso de expansión de la cartera, CIDRE mantiene importantes alianzas estratégicas que le permiten consolidar su participación de mercado en crédito productivo a través de la firma de contratos de fideicomisos y mandatos financieros para la colocación de créditos a diferentes sectores productivos, fortaleciendo de esta manera su estrategia de mercado.

CIDRE mantiene alternativas para financiar a diferentes segmentos de población sin posibilidad de otorgar garantías convencionales. Un 14% de las garantías de CIDRE corresponde a otro tipo de garantías tales como ganado, semovientes, cosecha, maquinaria, bienes muebles y fondos de garantía.

En síntesis, CIDRE muestra resultados sólidos en inclusión financiera acordes a su modelo de negocios. Promueve productos de crédito que incentivan la inclusión. Se utiliza activamente la tecnología para promover inclusión financiera y se incorpora como parte del modelo de su negocio a las garantías no

convencionales en su cartera productiva. Por consiguiente, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos “Muy Fuertes” en profundización de servicios financieros.

III.3 CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La orientación al cliente es un valor institucional que permite la construcción de relaciones a largo plazo que fidelizan la cartera de colocaciones. El Directorio y el equipo ejecutivo trabajan bajo la premisa de promover una relación con el cliente de calidad. Para ese efecto, dentro del plan de acción de RSE se tiene programada la medición de satisfacción al cliente aplicado en todas las agencias a nivel nacional cada dos años, para la gestión 2017 se realizó la encuesta de satisfacción del cliente, este estudio, toma en cuenta tres dimensiones importantes: oportunidad y tiempo de espera, servicio y satisfacción general el porcentaje de satisfacción es de 86%. Aesa Ratings considera que las herramientas utilizadas para determinar la calidad de atención son elaboradas con una periodicidad adecuada y retroalimentan la prestación de servicios financieros.

Como servicios adicionales, CIDRE ofrece el pago de la Renta Dignidad, Tigo Money y Western Unión. Todavía no se cuenta con herramientas sobre plataformas electrónicas para facilitar la cobranza de créditos; sin embargo, los Oficiales de Servicios Financieros cuentan con las herramientas necesarias para llegar a la localidad de cada cliente a través de GPS y con acceso a su sistema a través de equipos móviles que permiten registrar cobros en línea.

CIDRE realiza periódicamente sólidos estudios de mercado que permiten facilitar el acceso al cliente y definir el producto necesario para cada tipo de cliente. Dentro de estos estudios de mercado, se destaca los boletines de información sectorial que apoyan al ejecutivo comercial en el momento de evaluar un determinado riesgo productivo en particular. También cuenta con Fichas de Información de mercado elaboradas para cada agencia que permiten acceder a datos específicos y características particulares del lugar de operación de cada PAF.

En síntesis, CIDRE provee servicios financieros diversos, atención con calidad en productos financieros y elabora estudios frecuentes sobre calidad que retroalimentan el diseño y la mejora de productos y procesos y se muestra una gestión orientada hacia la mejora continua, por lo que AESA Ratings valora con atributos fuertes la Calidad y Orientación al Cliente.

III.4 PROTECCIÓN AL CLIENTE

Prevención del sobreendeudamiento

La Política de Créditos de CIDRE fue actualizada en la gestión 2017 y diseminada bajo programas de capacitación especializados entre el personal, que ha venido creciendo y mostrando controlar los niveles de rotación en los últimos periodos. Esta Política ha permitido trabajar de manera uniforme en todos los PAFs.

CIDRE tiene políticas que apoyan el análisis correcto de la capacidad de pago, base de la aprobación del préstamo. El análisis también incorpora las garantías (convencionales o no convencionales). El análisis de la capacidad de pago se realiza de forma independiente para cada crédito. En el caso de créditos grupales, se basa en el concepto de pago solidario, por lo que la selección prudente de este tipo de créditos es fundamental.

Adicionalmente, CIDRE realiza un análisis de la capacidad de pago en cada ciclo de préstamo. Este análisis se hace incluso si se han simplificado los aspectos secundarios al momento de renovar el préstamo. Para clientes con ganancias informales y/o préstamos que no estén destinados al consumo, el análisis de la capacidad de pago se basa en la visita al cliente para verificar la consistencia de la información a través de controles cruzados.

La Sub Gerencia de Riesgos elabora informes frecuentes sobre cartera en mora y créditos castigados a fin de que los Oficiales de Servicios Financieros cuenten con información necesaria al momento de aceptar una operación.

Durante el proceso crediticio, CIDRE verifica, para créditos nuevos, reprogramaciones y refinanciamientos, la información del cliente en la central de riesgo INFOCRED, previa autorización escrita de los potenciales prestatarios, y elabora una adecuada evaluación de la capacidad de pago de la totalidad de sus clientes.

CIDRE tiene una política adecuada y clara para las reprogramaciones, donde toda operación reprogramada tiene similar profundidad de análisis que una operación nueva. Las reprogramaciones son instrumentadas con un nuevo contrato. Finalmente, se tiene establecido el detalle de operaciones no deseadas por considerarse peligrosas.

La aprobación de créditos está basada en comités en función a la asignación de autonomías, tipo de operación, monto y valor de las garantías. Existen además herramientas de evaluación adicionales para las operaciones de los sectores más sensibles dentro del sector productivo.

Parte de la evaluación del riesgo incluye la evaluación de riesgo social que se materializa a través de un cuestionario el cual tiene un puntaje para la determinación de la aprobación o no de cada operación. Los Oficiales de Servicios Financieros han sido debidamente capacitados para implementar esta herramienta adicional.

En conclusión, AESA Ratings evalúa como muy fuerte la prevención del sobreendeudamiento.

Transparencia

CIDRE asume la transparencia como un valor institucional. Los Oficiales Servicios Financieros explican verbalmente las condiciones financieras de los productos y comunican oportunamente los requisitos de dichos productos. Durante el diálogo entre el cliente y el Ejecutivo, se determina el producto que mejor se adecúa a sus necesidades. Se hace énfasis en explicar los productos crediticios utilizando un lenguaje adecuado de fácil comprensión para clientes de cada región. Los Asistentes Operativos se enfocan en secciones específicas del contrato para evitar confusiones. Se explica claramente cómo la tasa de interés se traduce en sus pagos y se revisa el plan de pagos en su integridad. Los contratos de crédito fueron estandarizados, permitiendo un lenguaje más amigable para el cliente y la comprensión de este con facilidad. Las agencias rurales cuentan con Oficiales de Servicios Financieros que hablan Aymara o Quechua que en la mayoría de los casos son originarios del lugar, lo que facilita mucho la comunicación y la relación a largo plazo con el cliente.

Además de difundir verbalmente la información sobre las condiciones de crédito que reciben los clientes, CIDRE publica esta información vía su página web y en tarifarios en sus agencias. Su mayor fortaleza es la visita puerta a puerta, sobre todo en áreas sin acceso a servicios financieros. En el proceso de desembolso, los clientes reciben su contrato de préstamo, póliza de seguro de desgravamen y plan de pagos detallado, entre otros documentos. En conclusión, AESA Ratings valora como muy fuerte la transparencia.

Precios responsables

CIDRE muestra un desempeño favorable las últimas gestiones, con márgenes financieros y resultados positivos. Al igual que sus pares, presenta una elevada dependencia de su margen de intereses con relación a sus ingresos operativos. Para la determinación del precio, CIDRE considera: i) su estructura de costos, ii) condiciones de mercado, iii) proyecciones de la institución y iv) la competitividad.

Empleando el rendimiento de cartera vigente como un proxy de tasa de interés activa, a dic-16 y a dic-17, CIDRE presenta indicadores de 18,5% y 18,8%, respectivamente, manteniendo estos indicadores estables a lo largo de los años.

A dic-17, CIDRE muestra un indicador de eficiencia, medido por costos sobre ingresos, de 71,3%, ligeramente por debajo al indicador que muestran el promedio de las IFDs, de 72,7%; pero muy por encima al promedio reportado por el sistema financiero 63,3%. En conclusión, AESA considera que CIDRE muestra atributos muy fuertes en Precios Responsables.

Cobranza de deuda

El Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos establece la Política de Recuperaciones de Créditos, donde se clasifica a los clientes para fines de cobranza y se establece el procedimiento de cobranza preventiva y de mora menor y mayor a 30 días. Esta Política describe las actividades necesarias en todas las modalidades de cobranza, determina que los Oficiales de Servicios Financieros son los encargados de la recuperación de la cartera y define los procedimientos necesarios para la coordinación con el Departamento Legal.

En dic-17, CIDRE cuenta con un Manual de Prácticas Adecuadas de Cobranza de Deuda que determina que la cobranza es parte integral del ciclo del crédito. El Manual también establece medidas preventivas para evitar la morosidad y establece las buenas prácticas para el proceso de cobranza, nombrando de manera específica y detallada las prácticas que están prohibidas para los cobradores de deudas.

La Gerencia Nacional de Servicios Financieros y la Sub Gerencia de Riesgos son responsables de dar cumplimiento a estos procedimientos. Adicionalmente, los Oficiales de Servicios Financieros disponen con la herramienta de cobranzas móviles la cual les permite realizar cobranzas al cliente in situ, en lugar de hacerlo en las agencias.

Todo el personal involucrado a nivel nacional es capacitado en estos procedimientos y prácticas de cobranza mediante un programa de capacitación estructurado que homogeniza las Prácticas de Cobranza de Deuda. En conclusión, AESA Ratings considera que las prácticas de cobranza de deuda son fuertes.

Mecanismos para resolución de quejas y reclamos

CIDRE cuenta con un reglamento de Punto de Reclamo que establece el procedimiento formal para la atención de un reclamo basado en el cumplimiento de la normativa ASF. Cada PAF cuenta con su punto de reclamo con señalética visible. También se cuenta con afiches ilustrativos que explican de manera amigable como realizar un reclamo. A fin de uniformizar y estandarizar el proceso de atención de reclamos, dentro del plan de Acción de RSE se incluye capacitación a todos los Asistentes Operativos sobre el procedimiento de atención de reclamos.

Por otro lado, en la gestión 2017, se fortalece los canales alternativos para realizar reclamos. Se cuenta con una línea gratuita, página web y punto de reclamo en cada agencia. Sin embargo, aún no cuenta con un buzón de reclamos. En 2017, se atendieron 34 reclamos.

Por consiguiente, AESA Ratings considera que los mecanismos de resolución de reclamos son fuertes.

Privacidad de los datos del cliente

CIDRE cuenta con una Política de Seguridad de la Información, en la que se establecen los niveles de acceso, perfiles de información para usuarios y asignación de usuarios, entre otros. Los Oficiales de Servicios Financieros administran sus carpetas operativas y son responsables de su custodia, las que se archivan en gavetas bajo llave. CIDRE considera que este nivel de seguridades es adecuado para sus negocios y para la agilidad que caracteriza la prestación de servicios financieros en este tipo de entidades.

Los Oficiales de Servicios Financieros tienen acceso informático restringido y se aplican limitaciones, tales como restricción de documentos que pueden ser impresos, correo electrónico exclusivamente

interno, restricción a acceso a internet, restricción para bajar e instalar programas y puertos USB desactivados, entre otros.

En el proceso crediticio, el cliente firma un formulario de autorización de consulta a la central de riesgo que autoriza a CIDRE a solicitar información sobre sus antecedentes crediticios y otras cuentas por pagar. AESA Ratings considera que la evaluación de privacidad de datos del cliente es fuerte.

En términos globales, CIDRE implementa prácticas muy fuertes en Prevención de sobreendeudamiento, Transparencia y Precios Responsables y fuertes prácticas en cobranza de deuda, mecanismos de resolución de quejas y privacidad de los datos del cliente. Consecuentemente, AESA Ratings valora en forma integral la Protección al Cliente como fuerte.

IV. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS

IV.1 GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS

CIDRE tiene lineamientos de respeto a derechos humanos dentro de los Códigos de Ética y de Conducta y la Política de Recursos Humanos que establecen el respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, Carta Universal de Derechos Humanos y Ley General para Personas con Discapacidad. Cumple con la legislación laboral vigente y cuenta con parámetros específicos en el proceso de selección y reclutamiento para asegurar la prohibición de la contratación de trabajo infantil y trabajo forzoso. Sin embargo, se evidencia trabajo más allá de las 8 horas establecidas por la Ley General del Trabajo.

El trabajo en derechos humanos se circunscribe a crear un ambiente laboral que promueve la diversidad y equidad de género. Complementariamente, se cumple con la adecuación de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad tanto en cajas y plataforma como en cajeros automáticos, manteniendo esta infraestructura en todas sus agencias urbanas y rurales.

CIDRE promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género, con políticas transparentes de igualdad de oportunidades y mantiene una combinación adecuada de mujeres y hombres en la estructura organizacional.

En síntesis, CIDRE cuenta con lineamientos sólidos de respeto a derechos humanos, adecúa la infraestructura de la red de agencias a nivel nacional para atención a discapacitados y muestra una promoción de la diversidad del personal, por lo que AESA Ratings valora como muy fuerte la gestión de Derechos Humanos.

IV.2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES

CIDRE cuenta con una norma adecuada de Recursos Humanos, la que incluye un Manual de Funciones, Perfil de Cargos, Reglamentos Interno de Personal y de Administración de Personal, Escala Salarial y un Sistema de Bonificación por cumplimiento de metas. La gestión de Recursos Humanos está a cargo de la Jefatura de Recursos Humanos con dependencia directa del Gerente General.

El Reglamento Interno de Personal establece los lineamientos para el desarrollo de un modelo de gestión que identifique y responda a las necesidades de CIDRE; reconoce el valor del personal; y genera las condiciones para el desarrollo de las competencias, motivando aquellas que contribuyan al logro de la misión de CIDRE.

Por otro lado, el Reglamento de Administración de Personal establece los lineamientos para llevar a cabo los procesos de contratación, inducción y evaluación de desempeño. Para el proceso de selección se establecen los criterios de selección específicos para garantizar su transparencia. De manera complementaria, las políticas de Recursos Humanos promueven la igualdad de derechos y prohíben la discriminación, no existiendo diferencias en las condiciones contractuales. CIDRE tiene estadísticas adecuadas en equidad de género, donde la participación femenina es de 41% y la masculina del 59%.

Sin embargo, esta distribución es diferente a nivel gerencial, donde el porcentaje de participación de mujeres alcanza únicamente al 6%.

CIDRE cuenta con lineamientos de Higiene y Seguridad Ocupacional que promueven un medio ambiente de trabajo seguro y saludable. Cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional que se reúne mensualmente para identificar riesgos y hacer seguimiento a los aspectos pendientes relacionados con la detección, prevención, minimización, eliminación o respuesta a riesgos potenciales de la salud. Registra todos los incidentes de higiene y seguridad ocupacional. Así mismo, se informa sobre todas las acciones realizadas a través de los boletines informativos de Recursos Humanos.

A dic-17, 3246 personas trabajan en CIDRE, 16 de las cuales se contrataron en la gestión 2017. La participación del personal en front-office es de 82%. A dic-17, CIDRE cuenta con personal con antigüedad mayor a 5 años de 19%, entre 3 y 5 años de 23%, entre 1 a 3 años de 34% y menor a 1 año de 25%. En cuanto a los índices de rotación y de desvinculación, CIDRE continúa la tendencia a disminuir este indicador, siendo que a dic-16 era de 27% y a dic-17 es de 25%. El índice de desvinculación muestra un comportamiento favorable entre la gestión 2016 (24%) siendo que a dic-17 el indicador es de 16%.

CIDRE tiene una remuneración al personal sólida en relación con sus pares y cuenta con una Política de Incentivos que establece las modalidades de retribución a su personal. Todo el personal de CIDRE recibe un salario superior al mínimo nacional establecido por ley y se cumple de manera adecuada con las exigencias de seguridad social. El incremento salarial es superior a la inflación y está diferenciado en los niveles que conforman la estructura de la organización.

La evaluación de desempeño en CIDRE se realiza una vez al año a todo el personal que se encuentra bajo planilla. La herramienta que se utiliza es integral, proporcionando a los empleados una perspectiva de su trabajo desde diferentes ángulos. Proporciona la retroalimentación necesaria para tomar las decisiones correspondientes en función a la mejora del desempeño del empleado y al logro de sus objetivos institucionales. Esta evaluación permite tomar decisiones objetivas sobre procesos de ratificación, desarrollo, promoción, ascenso, transferencia, rotación, desvinculación y capacitación de los funcionarios.

CIDRE mantiene una política de capacitación continua de su personal. En la estandarización del proceso de formación de su personal, CIDRE implementa una plataforma on-line para llegar con la capacitación a todas sus agencias de manera homogénea. De igual forma, se elabora boletines con cartillas educativas que son enviadas a todo el personal y se toma exámenes sobre estas competencias. Por último, CIDRE fomenta el desarrollo de su personal ayudando en la capacitación personal a través del financiamiento de diplomados y maestrías en las diferentes áreas en las que se desarrolla el negocio de CIDRE.

Para 2017, CIDRE inicia la elaboración de planes de carrera que permitan promover al personal más allá de las competencias definidas en su diccionario de Competencias. Anualmente, se lleva a cabo un estudio de Clima y Satisfacción Laboral cuyos principales objetivos son: Realizar un diagnóstico que permita crear estrategias que apoyen al logro de los objetivos institucionales y determinar el nivel de satisfacción, determinar las necesidades en la fuente laboral que garanticen cierto nivel de satisfacción. Esta evaluación, permite crear estrategias que apoyen al logro de la misión de la institución. Para la gestión 2017, se incluyó nuevos factores de evaluación que permitan identificar debilidades con mayor precisión. El estudio de clima laboral de la gestión 2017 muestra una satisfacción del personal de 69%;

En síntesis, CIDRE implementa sólidas políticas de recursos humanos y gestión de talento, tiene un clima laboral con atributos fuertes e implementa una política de compensaciones y desarrollo de personal sólidas. Por consiguiente, AESA Ratings considera la gestión de recursos humanos como muy fuerte.

IV.3 PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO CON LA SOCIEDAD

CIDRE presenta su tercer Informe de RSE y DS con corte a dic-16 con lo cual logra comunicar sus resultados a diferentes grupos de interés con los que interactúa de manera ética, transparente y actualizada. Por otra parte, CIDRE actualiza su Plan de Educación Financiera para la gestión 2017, con el objetivo de reforzar el conocimiento de los clientes y público en general sobre aspectos y temas financieros. Esto con el propósito de transmitir conocimientos para mejorar el servicio crediticio de la población y el bienestar social de los clientes. La incorporación de estas capacitaciones en idioma nativo, la participación en ferias regionales de crédito y la utilización de diversos medios para su difusión, son atributos que AESA Ratings valora de manera positiva.

Por otra parte, CIDRE consolida diferentes programas de apoyo y desarrollo con la comunidad dentro de los nichos de mercado en los que opera y con un enfoque exclusivo. A dic-17, se consolidan los siguientes proyectos:

- “Acceso al Agua”. Dentro de las actividades de CIDRE, surge la demanda de la dotación de agua potable y sistemas de distribución para comunidades periurbanas del departamento de Cochabamba. Por consiguiente, CIDRE decide financiar la perforación de un pozo profundo que pueda dotar de agua a una población. De manera complementaria, debido a que el abastecimiento de agua en cada hogar se hace a través de un tanque lo cual encarece el costo del agua entre 5 y 10 veces del costo normal, nace otro producto de financiamiento del sistema de distribución para cada familia.
- “Capital semilla para emprendedores”. CIDRE continúa con los créditos a personas que participaron en programas de capacitación para emprender actividades relacionadas con la producción y servicio a fin de contribuir a consolidar la seguridad alimentaria y capacidad productiva en áreas urbanas y rurales de Bolivia.
- “Crédito Salud”, con periodos de gracia de hasta 6 meses, orientado a la población rural y periurbana que padece alguna enfermedad o que sufrió un accidente, o a personas que guarden alguna relación con la persona afectada y que se tengan que hacer cargo del cumplimiento de sus obligaciones.
- “Peces para la Vida II”. Se trata de un proyecto financiado por el International Development Research Center de Canadá (IDRC) y el Department of Foreign Affairs, Trade and Development (DFATD), instituciones que establecieron el Fondo de Investigación Canadiense de Seguridad Alimentaria Internacional (CIFSRF). El proyecto representa un esfuerzo de seis organizaciones que han unido sus capacidades para potencial y escalar el consumo masivo de pescado amazónico en Bolivia. CIDRE es la única institución financiera que participa de la creación e implementación de productos financieros para complementar los esfuerzos de asistencia técnica en piscicultura y fortalecimiento de territorios comunitarios del Beni.
- Fortalecimiento de los créditos KIVA orientados a la salud, agua y emprendimientos para personas sin acceso al sistema financiero.

CIDRE implementa mecanismos de interacción sólidos con grupos de interés priorizados y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado. Implementa programas de educación financiera especializados y muestra resultados de alto impacto en los proyectos orientados a la sociedad. Sin embargo, aún no desarrolla un programa de voluntariado corporativo limitando sus acciones a eventos aislados. Por consiguiente, en opinión de AESA Ratings, CIDRE presenta atributos fuertes en relación con la sociedad.

IV.4 RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS

CIDRE define en su política de RSE a 7 grupos de interés en base a las operaciones más importantes de la institución. Desarrolla una matriz de canales formales de comunicación e interacción con cada uno de estos grupos de interés, por lo que se evidencia el proceso de monitoreo de estos canales de dialogo.

CIDRE promueve la buena relación con sus proveedores, basando sus relaciones comerciales en transparencia y cumplimiento de las obligaciones contraídas. En este sentido, supervisa la transparencia en el proceso de adquisiciones y el cumplimiento de pagos en los plazos establecidos y de las obligaciones sociales del personal a cargo de empresas tercerizadas.

Finalmente, se presenta toda la información requerida por ASFI en cumplimiento a la normativa establecida y se informa periódicamente a los accionistas sobre el avance del desempeño social de CIDRE.

En conclusión, CIDRE implementa mecanismos de interacción adecuados con otros grupos de interés materializados y muestra un proceso de monitoreo formalizado, cumple con información transparente y actualizada para sus accionistas y se cumple con todas las disposiciones de su ente regulador. Por consiguiente, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos fuertes en relación con otros grupos de interés.

V. MEDIO AMBIENTE

La Política de RSE y DS de CIDRE establece los lineamientos básicos para una gestión responsable frente al medio ambiente:

- La institución, a través de sus funcionarios, practica el cuidado de los recursos naturales dispuestos para el desarrollo de sus actividades, a través de un programa interno de conciencia ambiental implementado a nivel nacional.
- Mantendrá la coherencia en cuanto a cuidado del medio ambiente con su clientela, CIDRE identifica y desarrolla productos y servicios alineados a la preservación del medio ambiente.

Para satisfacer los lineamientos descritos dentro del plan de Acción de RSE y DS, CIDRE ejecuta las siguientes acciones:

- Implementar en el proceso de evaluación crediticia acciones que velen por la protección del medio ambiente.
- Generar cultura interna sobre el cuidado del medio ambiente.
- Llevar el control sistemático del consumo de agua y de energía y papel

Estas actividades fueron ejecutadas con un cumplimiento del 100% de los objetivos planteados y la ejecución de los proyectos de manera transversal a toda la institución

CIDRE plantea en su normativa de créditos que cada actividad económica que se financia con recursos provenientes de sus programas de crédito debe cumplir con los principios de sostenibilidad y protección de los recursos naturales y el medio ambiente. Esta normativa se canaliza a través de un cuestionario ambiental que ya se encuentra implementado dentro del proceso crediticio. Con este objetivo, todos los Oficiales de Servicios Financieros han sido capacitados en el uso e implementación de este cuestionario.

En 2016, se iniciaron gestiones para incluir en la oferta crediticia de CIDRE IFD una serie de créditos verdes que contribuyan a mitigar los efectos ambientales negativos de ciertas actividades que realizan los clientes atendidos con créditos productivos.

Se gestionaron fondos ante el Fondo Nórdico (NORAD) para implementar este proyecto en su fase de desarrollo de tres tipos de crédito:

- V. Reducción de emisiones por aguas servidas
- VI. Reducción de emisiones en granjas lecheras
- VII. Reducción de emisiones por quema de residuos agrícolas.

Durante la gestión 2017, se mantiene la medición del consumo de energía eléctrica y agua a nivel nacional en cada una de las agencias de CIDRE. Por último, CIDRE define dentro de su Política de Créditos el listado de operaciones no deseadas y excluidas debido a la alta contaminación ambiental que generan.

Por todo lo anterior, AESA Ratings considera que CIDRE mantiene atributos fuertes en Medio Ambiente.

Institución Financiera de Desarrollo CIDRE							
BALANCE GENERAL							
(millones de USD)	dic-17	dic-16	dic-16	dic-15	dic-14	dic-13	dic-12
ACTIVOS							
A. CARTERA							
1. Cartera Vigente	92,5	85,1	85,1	73,0	59,6	47,0	33,7
2. Cartera Vencida	1,3	1,0	1,0	0,8	0,7	0,6	0,4
3. Cartera en Ejecución	1,3	1,2	1,2	1,0	0,5	0,2	0,3
4. (Previsión para Incobrabilidad de Cartera)	4,3	3,7	3,7	3,8	2,4	1,6	1,4
TOTAL A	90,9	83,6	83,6	71,0	58,4	46,2	32,9
B. OTROS ACTIVOS RENTABLES							
1. Inversiones en el Banco Central de Bolivia	2,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Inversiones en Entidades Financieras del País	3,6	6,2	6,2	7,2	2,8	1,8	1,2
3. Inversiones en Entidades Financieras del Exterior	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Otras Inversiones Corto Plazo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5. Inversiones Largo Plazo	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	1,2	1,4
6. Inversión en Sociedades	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL B	5,7	6,3	6,3	7,2	3,8	3,0	2,6
C. TOTAL ACTIVOS RENTABLES (A+B)	96,6	89,9	89,9	78,2	62,2	49,3	35,5
D. BIENES DE USO	1,4	1,2	1,2	1,3	1,2	1,3	1,3
E. ACTIVOS NO REMUNERADOS							
1. Caja	0,3	0,2	0,2	0,3	0,2	0,1	0,1
2. Bienes realizables	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Otros Activos	3,4	3,8	3,8	3,8	2,3	1,6	1,4
TOTAL ACTIVOS	101,8	95,2	95,2	83,6	65,9	52,3	38,3
PASIVOS							
G. DEPÓSITOS Y FONDEO DE MERCADO							
1. Cuenta Corriente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Cuentas de Ahorros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Depósitos a Plazo Fijo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Interbancario	82,6	78,8	78,8	67,6	51,3	37,5	26,3
TOTAL G	82,6	78,8	78,8	67,6	51,3	37,5	26,3
H. OTRAS FUENTES DE FONDOS							
1. Títulos Valores en Circulación	0,0	0,4	0,4	1,1	1,8	2,7	3,8
2. Obligaciones Subordinadas	4,8	2,5	2,5	2,5	2,0	2,0	0,0
3. Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL H	4,8	2,9	2,9	3,6	3,8	4,7	3,8
I. OTROS (Que no Devengan Intereses)	4,2	3,9	3,9	3,4	2,4	2,6	1,6
J. PATRIMONIO	10,2	9,6	9,6	9,1	8,3	7,6	6,6
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	101,8	95,2	95,2	83,6	65,9	52,3	38,3

Institución Financiera de Desarrollo CIDRE

ESTADO DE RESULTADOS

(millones de USD)

	dic-17	dic-16	dic-16	dic-15	dic-14	dic-13	dic-12
1. Ingresos Financieros	17,3	15,2	15,2	13,5	10,6	7,9	5,8
2. Gastos Financieros	-4,7	-4,3	-4,3	-3,9	-2,9	-2,2	-1,6
3. MARGEN NETO DE INTERESES	12,6	11,0	11,0	9,5	7,7	5,7	4,2
4. Comisiones	0,5	0,4	0,4	0,3	0,2	0,1	-0,0
5. Otros Ingresos (Gastos) Operativos	0,4	0,5	0,5	0,7	-0,0	0,2	0,1
6. Gastos de Personal	-6,5	-5,6	-5,6	-4,8	-3,5	-2,4	-1,5
7. Otros Gastos Administrativos	-3,1	-2,6	-2,6	-2,3	-1,8	-1,5	-1,1
8. Provisiones por Incobrabilidad de Cartera	-2,2	-2,2	-2,2	-1,9	-1,3	-0,8	-0,9
9. Otras Provisiones	-0,1	0,1	0,1	0,4	0,2	0,1	0,1
10. RESULTADO OPERACIONAL	1,5	1,5	1,5	1,9	1,5	1,5	0,9
11. Ingresos (Gastos) de Gestiones Anteriores	0,1	-0,1	-0,1	-0,1	-0,2	0,1	0,1
12. RESULTADO ANTES DE ITEMS EXTRAORDINARIOS	1,6	1,5	1,5	1,9	1,3	1,6	1,1
13. Ingresos (Gastos) Extraordinarios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-0,1	0,0
14. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	1,6	1,5	1,5	1,9	1,3	1,5	1,1
15. Impuestos	-1,0	-1,0	-1,0	-0,9	-0,6	-0,5	-0,3
16. RESULTADO NETO	0,6	0,5	0,5	0,9	0,7	1,0	0,8
PARTICIPACIÓN DE MERCADO							
1. Cartera Bruta	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,3
2. Activos	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2
3. Patrimonio	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5	0,4
4. Cuenta Corriente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5. Depósitos a Plazo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Institución Financiera de Desarrollo CIDRE							
RATIOS							
(en porcentaje)	dic-17	dic-16	dic-16	dic-15	dic-14	dic-13	dic-12
I. DESEMPEÑO							
1. Resultado / Patrimonio (av)	6,2	5,6	5,6	10,8	9,3	14,2	12,6
2. Resultado / Activos (av)	0,6	0,6	0,6	1,3	1,3	2,2	2,2
3. Resultado Operacional / Activos (av)	1,5	1,7	1,7	2,6	2,6	3,3	2,7
4. Costos / Ingresos	71,3	68,9	68,9	66,9	67,0	64,1	59,0
5. Costos / Activos (av)	9,8	9,2	9,2	9,4	8,9	8,5	7,3
6. Margen de Intereses / Activos (av)	12,8	12,3	12,3	12,8	13,1	12,5	12,0
7. Margen de Intereses / Ingresos Operacionales	93,4	92,2	92,2	90,7	98,4	94,7	97,7
8. Ingresos Operativos / Activos + Contingentes (av)	13,7	13,3	13,3	14,1	13,3	13,2	12,3
9. Ingresos por Intereses / Activos	17,5	17,0	17,0	18,0	17,9	17,5	16,8
10. Gasto Financiero / Pasivos	5,3	5,3	5,3	5,9	5,6	5,8	5,8
11. Costo de Obligaciones con el Público							
12. Capacidad Generadora	51,0	n.a.	55,0	55,5	57,2		
13. Utilidades / Activos Ponderados por Riesgo Promedio	0,7	0,7	0,7	1,5	2,7		
II. CALIDAD DE ACTIVOS							
1. Colocaciones Netas / Activo	89,2	87,8	87,8	84,9	88,6	88,5	85,9
2. Crecimiento Colocaciones Brutas	9,0	16,7	16,7	23,2	27,1	39,3	33,7
3. Crecimiento Colocaciones en Mora	23,0	18,7	18,7	59,5	44,9	20,1	20,8
4. Crecimiento Colocaciones en Ejecución	14,5	11,3	11,3	118,7	136,9	-34,2	5,3
5. Gasto en Provisiones / Cartera Bruta (av)	2,4	2,8	2,8	2,8	2,3	1,8	3,0
6. Gasto en Provisiones / Margen de Intereses	17,5	20,4	20,4	20,0	16,3	13,3	21,2
7. Previsión / Cartera Bruta	4,9	4,6	4,6	5,1	3,9	3,3	4,1
8. Previsión (+ Voluntarias) / Cartera en Mora	189,8	185,5	185,5	206,2	206,2	198,0	212,2
9. Cartera en Mora / Cartera Bruta	2,8	2,5	2,5	2,5	1,9	1,7	1,9
10. Cartera en Ejecución Neta de Provisiones / Patrimonio	-36,7	-29,9	-29,9	-30,1	-22,7	-18,0	-16,6
11. Cartera Reprogramada / Cartera Bruta	3,9	3,5	3,5	2,9	2,2	1,7	2,0
12. Mora de Cartera Reprogramada	12,2	14,8	14,8	13,3	10,3	10,4	12,1
13. Cartera Castigada / Cartera Bruta	8,6	8,2	8,2	0,0	0,0	0,0	0,0
III. LIQUIDEZ							
1. Activos Líquidos / Oblig. Público e Interbancaria	7,3	8,3	8,3	11,0	5,8	5,0	4,9
2. Cartera / Oblig. Público e Interbancaria	110,0	106,0	106,0	105,1	113,8	123,4	125,3
3. Disponible + Inversiones / Activos	5,9	6,9	6,9	8,9	7,2	7,1	7,6
4. Disp. + Inv. Negociables / Oblig. Público e Interbancaria	7,2	8,2	8,2	10,8	5,7	5,0	4,8
5. Disp. + Inv. Negociables sin TGN / Oblig. Público e Interbancaria	7,2	8,2	8,2	10,8	5,7	5,0	4,8
6. Disp. + Inv. Negociables con F. RAL / Oblig. Público e Interbancaria	7,2	8,2	8,2	10,8	5,7	5,0	4,8
7. Cuentas Contingentes / Activos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
IV. FONDEO							
1. Cuenta Corriente / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Cuentas de Ahorros / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Depósitos a Plazo Fijo / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Interbancario / Pasivos	90,2	92,1	92,1	90,7	89,2	83,9	82,8
5. Depósitos y Fondeo de Mercado / Pasivos	90,2	92,1	92,1	90,7	89,2	83,9	82,8
6. Obligaciones Subordinadas / Pasivos	5,2	2,9	2,9	3,4	3,5	4,5	0,0
7. Pasivo Corto Plazo / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
V. CAPITALIZACIÓN							
1. Patrimonio / Activos	10,0	10,1	10,1	10,9	12,6	14,5	17,2
2. Capital Libre / Activos Bancarios	8,8	9,0	9,0	9,5	11,1	12,4	14,2
3. Patrimonio / Cartera	11,3	11,5	11,5	12,8	14,3	16,4	20,0
4. Endeudamiento	9,0	8,9	8,9	8,2	6,9	5,9	4,8
5. Variación Patrimonio	6,3	5,7	5,7	9,1	9,8	15,3	13,5
6. Activo Fijo / Patrimonio	13,8	12,5	12,5	14,2	13,9	16,7	20,4
7. CM Neta de Provisiones + BU + BR / Patrimonio	-6,9	-5,5	-5,5	-7,0	-0,6	6,5	9,2
8. CAP	14,7	10,3	10,3	15,3	17,2	0,0	0,0
9. TIER 1 / Activos Ponderados por Riesgo	10,2	10,3	10,3	11,7	13,6	0,0	0,0
10. TIER 1 / Activo + Contingente	7,1	7,5	7,5	8,1	9,9	0,0	0,0

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-17	dic-16	dic-15	dic-14	dic-13
I. INDICADORES FINANCIEROS					
1. Participación de mercado respecto a sistema cooperativo	12,80%	12,80%	12%	10%	10%
2. Número de prestatarios	17.309	16.222	15.199	12.148	
3. Colocaciones brutas (USD miles)	95,5	87,3	74,8	60,8	47,8
4. Monto promedio de crédito (USD)	5.499	5.108	6.847	5.278	
5. Número de depositantes	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
6. Monto promedio de cuentas de depositantes (USD)					
7. Composición de cartera por destino de crédito (%)					
Agropecuaria y ganadería	40,4%	40,2%	37,9%		
Industria Manufacturera	6,7%	5,9%	5,9%		
Ventas al por mayor y menor	14,6%	13,1%	11,2%		
Servicios inmobiliarios	6,0%	6,0%	5,5%		
Construcción	10,8%	9,7%	11,1%		
Transporte	13,0%	16,7%	21,1%		
Otros destinos del crédito	8,5%	8,4%	7,3%		
8. Composición de cartera por tipo de crédito (%)					
Pyme	9,90%	9,50%	0,00%		
Microcrédito	75,30%	77,30%	94,20%		
Hipotecario de vivienda	9,30%	7,50%	5,00%		
Consumo	5,50%	5,70%	0,80%		
II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN					
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	30	29	27	22	19
2. % puntos de atención rurales	47%	45%	42%	50%	47%
3. Número de ATM's	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
4. Cobertura mujeres	33%	31%	26%	33%	33%
5. Cobertura áreas rurales	58%	51%	59%	58%	58%
6. Cobertura sector productivo - clientes	66%	61%	61%	68%	70%
III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE					
7. Tasa de satisfacción de clientes	86%	86%	86%		
8. Tasa de retención Schreiner	n.d.	n.d.	78%	85%	77%
IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE					
1. Prevención del sobre-endeudamiento	Muy Fuete	Muy Fuete	Fuerte	Adecuado	
2. Transparencia	Muy Fuete	Muy Fuete	Muy Fuete	Fuerte	
3. Precios responsables	Muy Fuete	Muy Fuete	Muy Fuete	Fuerte	
4. Prácticas de cobranza de deuda	Fuerte	Fuerte	Adecuado	Adecuado	
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Fuerte	Fuerte	Adecuado	Adecuado	
6. Privacidad de los datos del cliente	Fuerte	Fuerte			
V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS					
V.1 Gestión de RRHH					
7. Número de empleados	324	306	280	240	193
8. Porcentaje de mujeres en el personal	41,00%	58,00%	43%	43%	43%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	6,00%	11,00%	5%	5%	5%
10. Rotación del personal	25%	27%	32%	37%	40%
11. Rotación de asesores de crédito	32%	34%	46%	51%	41%
12. Brecha salarial	22,6	24,35	20,24	22,63	21,63
V.2 Sociedad y otros grupos de interés					
13. Reinversión de excedentes	100%	100%	100%	100%	100%
14. Inversión en la comunidad (USD)	37998%	9.032,0	46.861,0	66.869,0	79.701,0
V.3 Medioambiente					
15. Política de reducción impacto medioambiental	Si	No	No	No	No
16. Estudio de medición de huellas de carbono	No	No	No	No	No
17. Medición de consumo desglosado por fuentes					
Consumo promedio de papel por empleados (tn metrica)	No	No	No	No	No
Consumo promedio de agua por empleado (Bs/funcionario)	No		3,64	No	No
Consumo promedio de energía eléctrica por empleado	1.079		410	No	No

Anexo 2 al Reglamento de RSE de ASFI

COD	ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN %	VALOR en USD
1G	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	CIDRE no desarrollo ninguna capacitación e RSE al Gobierno Corporativo		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados		5,90%	
2B		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)			
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		6,30%	
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación			245.064
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Oficina Nacional 60, La Paz 33, Cochabamba 88, Santa Cruz: 78, Chuquisaca 16, Oruro 18, Potosí 7, Tarija 18, Beni 4, Pando 4 59% hombres y 41% mujeres		
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Oficina Nacional 4, La Paz 2, Santa Cruz 7, Potosí 1, Tarija 2, Por grupo etario: 18 a 24 años 3, de 25 a 34 años 7, de 35 a 44 años 6 9 hombres y 8 mujeres		
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Oficina Nacional 18, La Paz 18, Cochabamba 26, Santa Cruz: 31, Chuquisaca 6, Oruro 33, Tarija 11, Por grupo etario: de 18 a 24 años 0.023, de 25 a 34 años 0.28, de 35 a 44 años 0.14, de 45 a 54 años 0.038, mayor a 55 0.0095	Hombres 0,3 y Mujeres 0,2	
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		0,00%	
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado	Personal Ejecutivo 65 horas Mandos Medios 65,78 horas Personal Operativo 36,06 horas		
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	CIDRE cuenta con su programa de capacitación anual aprobado por ASFI		
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		75%	
1D	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	Hombres 7 Mujeres 2		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional		1,40%	
1H	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 logradas en la gestión)			137.235,4
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	CIDRE incluye los Derechos Humanos de manera transversal en todos sus procesos		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales			0
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	CIDRE cuenta con una política medio ambiente		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito			0
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	El diseño de productos se encuentra dentro de los lineamientos crediticios en CIDRE		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	CIDRE implementó el programa de Educación Financiera aprobado por ASFI		
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	CIDRE mantiene relaciones a largo plazo con sus clientes gracias a su sólida tecnología		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	CIDRE evalúa anualmente el nivel de satisfacción de sus clientes	86,00%	
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas		100,00%	34
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	CIDRE realizó mediciones del consumo de energía y agua al 31/12/2017		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Se realiza reciclaje interno		32.645
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	CIDRE realiza la evaluación de impacto ambiental a todas sus operaciones de crédito		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Monto en USD 5591,18 Número de sanciones 4 Sanciones no pecuniarias 0		

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

La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, AESA RATINGS se basa en información factual que recibe de los emisores y de otras fuentes que AESA RATINGS considera creíbles. AESA RATINGS lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada. La forma en que AESA RATINGS lleve a cabo la investigación factual y el alcance de la verificación por parte de terceros que se obtenga variará dependiendo de la naturaleza de la emisión calificada y el emisor, los requisitos y prácticas en que se ofrece y coloca la emisión, la disponibilidad y la naturaleza de la información pública relevante, el acceso a la administración del emisor, la disponibilidad de verificaciones preexistentes de terceros tales como los informes de auditoría, cartas de procedimientos acordadas, evaluaciones, informes actuariales, informes técnicos, dictámenes legales y otros informes proporcionados por terceros, la disponibilidad de fuentes de verificación independiente y competentes de terceros con respecto a la emisión en particular y una variedad de otros factores. Los usuarios de calificaciones de AESA RATINGS deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que AESA RATINGS se basa en relación con una calificación será exacta y completa. En última instancia, el emisor es responsable de la exactitud de la información que proporciona a AESA RATINGS y al mercado en los documentos de oferta y otros informes. Al emitir sus calificaciones, AESA RATINGS debe confiar en la labor de los expertos, incluyendo los auditores independientes con respecto a los estados financieros y abogados con respecto a los aspectos legales y fiscales. Además, las calificaciones son intrínsecamente una visión hacia el futuro e incorporan las hipótesis y predicciones sobre acontecimientos futuros que por su naturaleza no se pueden comprobar cómo hechos. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no se previeron en el momento en que se emitió o afirmó una calificación.

La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo. Una calificación de AESA RATINGS es una opinión en cuanto a la calidad crediticia de una emisión. Esta opinión se basa en criterios establecidos y metodologías que AESA RATINGS evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones son un producto de trabajo colectivo de AESA RATINGS y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por la calificación. La calificación no incorpora el riesgo de pérdida debido a los riesgos que no sean relacionados al riesgo de crédito, a menos que dichos riesgos sean mencionados específicamente. AESA RATINGS no está comprometido en la oferta o venta de ningún título. Todos los informes de AESA RATINGS son de autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de AESA RATINGS estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Un informe con una calificación de AESA RATINGS no es un prospecto de emisión ni un sustituto de la información elaborada, verificada y presentada a los inversores por el emisor y sus agentes en relación con la venta de los títulos. Las calificaciones pueden ser modificadas, suspendidas, o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de AESA RATINGS. AESA RATINGS no proporciona asesoramiento de inversión de cualquier tipo. Las calificaciones no son una recomendación para comprar, vender o mantener cualquier título. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados con relación a los títulos. La asignación, publicación o diseminación de una calificación de AESA RATINGS no constituye el consentimiento de AESA RATINGS a usar su nombre como un experto en conexión con cualquier declaración de registro presentada bajo la normativa vigente.

Esta Metodología o Informe está basado en información provista por Fitch®, sin embargo, su uso y aplicación es de exclusiva responsabilidad de AESA RATINGS. Fitch® y Fitch Ratings® son marcas registradas de Fitch Ratings o sus afiliadas.