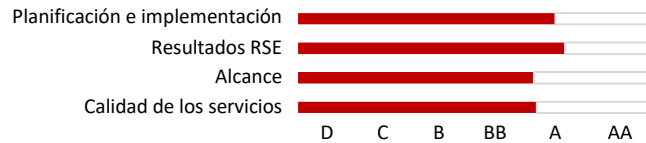


CIDRE IFD, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ^S A-

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



Comité Calificación may.-21 Cal. anterior: ^S A- MicroFinanza Rating, 2020

Copyright © 2021 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Buen compromiso del Directorio y del equipo gerencial hacia la misión institucional. Objetivos sociales definidos formalmente en la Planificación Estratégica. Buena capacidad de seguimiento y monitoreo del progreso hacia el logro de los objetivos. Buena gestión de riesgos sociales. Crecimiento responsable y rentabilidad en línea con el enfoque social. Adecuada capacidad para monitorear el cambio esperado en la vida de los clientes. Adecuada calidad y fiabilidad de la información recopilada sobre el perfil de los clientes cuyos procesos han sido optimizados gracias a la incorporación de herramientas tecnológicas en el periodo de análisis mejorando los procesos de consolidación y análisis.

RESULTADOS RSE

Buena gestión del talento humano para el logro de la misión. La tasa de rotación del personal se ha reducido debido principalmente a las medidas de protección al empleo determinadas por el Gobierno en los meses más complejos de la pandemia. Buenos sistemas de protección al cliente: diseño de productos en función a las características y necesidades de los clientes, buenas prácticas de prevención del sobreendeudamiento. Buen nivel de transparencia y de precios responsables. Excelentes procesos para la gestión de la privacidad de la información de los clientes y para la resolución de quejas. La política de RSE incluye lineamientos de protección ambiental, con un buen grado de implementación.

ALCANCE

Excelente cobertura geográfica gracias a una amplia red de atención en el país. Adecuada amplitud del alcance en línea con su misión. Buenos niveles de crecimiento en términos de prestatarios activos, a pesar de las complicaciones generadas por la pandemia. Alto alcance de áreas rurales. Adecuado alcance a población vulnerable. Buena alineación y diversificación de las actividades financiadas en línea con los objetivos institucionales. Importante participación en el sector agropecuario.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Adecuada variedad de productos de crédito para la atención de diversas necesidades de los clientes. En el periodo de análisis, la entidad incorpora a su oferta de productos los depósitos a plazo fijo y se encuentra en trámite la autorización para captaciones (cajas de ahorro). Adecuada variedad de otros servicios financieros. Alto grado de satisfacción del cliente respecto a la entidad, y al crédito y sus condiciones.

Datos institucionales		dic.-20	Indicadores sociales		dic.-20
Prestatarios activos		21.048	Cobertura rural, préstamos		55%
Ahorristas activos		444	Clientas mujeres		38%
Cartera bruta, USD		112.374.464	Personal femenino		41%
Ahorro total, USD		376.018	Personal femenino en la Gerencia		6%
Sucursales		9	Préstamo otorgado promedio, USD		9.052
Personal total		318	Cartera actividades generadoras de ingresos		83%
Forma legal		ONG	Cartera productiva destinada a microempresas		90%
		IFD	Saldo promedio de préstamo / INB pc		152%
Inicio 1981		Red FINRURAL	Saldo del ahorro promedio, USD		847
Área		Urbano-rural	Tasa de deserción de clientes		11%
Metod. de crédito		Individual	CeR30		0,2%
Serv. financieros		Crédito, ahorro, seguro, pago	Tasa de rotación del personal		10%
Serv. no financieros		Educación Financiera	Tasa de interés anual promedio (TIA)		19%
Cobertura		9 departamentos	Índice de transparencia promedio		98
			Crecimiento en prestatarios activos		11%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR Bolivia S.A.

Calle 23 de Calacoto, Torre Faith, piso 8.

La Paz - Bolivia

Tel: +591 2 2972041

www.mf-rating.com

CIDRE IFD

Av. Capitán Víctor Ustariz Km4

Cochabamba - Bolivia

Tel: +591 4 4411110

www.cidre.org

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + La misión institucional es completa e incluye de forma explícita los objetivos sociales de alcance, calidad y cambio. + La misión refleja las intenciones compartidas por los órganos de gobierno y equipo gerencial de la entidad.
	Gobernabilidad social	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + Elevado nivel de compromiso del Directorio y de la Gerencia General hacia el logro de la misión y la planificación de RSE. + La planificación estratégica incluye factores sociales específicos. + El Directorio recibe información periódica para la toma de decisiones sobre el cumplimiento de metas y objetivos sociales.
	Estrategia social	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + La estrategia global de la institución y la de productos se encuentran fuertemente alineados con la misión social. Metas explícitas para objetivos sociales. - CIDRE IFD cuenta con un Comité de RSE; sin embargo actualmente se encuentra inactivo. Cuenta con un Plan Estratégico RSE alineado a los objetivos sociales y normativa vigente. + Adecuado nivel de gestión de riesgos sociales.
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + CIDRE IFD presenta un crecimiento responsable y considera la situación debido a emergencia sanitaria por COVID-19. Transparente y adecuada estructura financiera. + Niveles de rentabilidad en línea con el enfoque social. + Ver protección al cliente para precios responsables. + Remuneración del nivel gerencial transparente. Brecha salarial adecuada.
	Monitoreo RSE e informes	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + Buen monitoreo del cliente meta. Seguimiento personalizado para determinar el impacto de la pandemia en los clientes. Indicadores disponibles en el sistema informático de la entidad. + Adecuada consolidación y análisis de la información social mediante reportes periódicos.
	Alineación de RRHH con la planificación	Bueno	<ul style="list-style-type: none"> + Las capacitaciones tanto a Directorio y colaboradores en general al personal considera aspectos relacionados con la planificación y estrategia social. La diseminación de la misión entre el personal es buena. + El sistema de incentivos y evaluación de desempeño presentan espacios para la inclusión de variables relacionadas al cumplimiento del desempeño social.

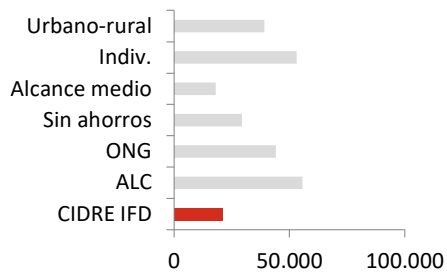
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgamiento de los productos	Bueno +	Buena capacidad de diseño de productos en función a las características y necesidades de los clientes. Desarrollo de productos financieros considera investigación aplicada, especialmente para productos verdes.
	Prevención del sobre endeudamiento	Bueno +	Niveles de sobreendeudamiento medios en la industria. Monitoreo del nivel de endeudamiento de los clientes a través de reportes periódicos. Adecuada metodología de evaluación de la capacidad de pago.
	Transparencia	Bueno +	Buen nivel de transparencia. Se comunican las condiciones del crédito y se entregan el contrato, plan de pagos y comprobante de desembolso al cliente. Auditoría Interna verifica la calidad de información comunicada al cliente en relación a las condiciones del crédito.
	Precios responsables	Bueno +	Buena capacidad para ofrecer precios competitivos y que no discriminan.
	Trato justo y respetuoso	Bueno +	Prácticas de cobranza aceptables e inaceptables formalizadas, así como alineadas a las permitidas por el ente de control. Auditoría Interna verifica, como parte de proceso de visita in-situ al cliente, la calidad del trato con el cliente, en especial en la gestión de cobranza.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente +	Excelente grado de protección de la privacidad de la información de los clientes. Se solicita el consentimiento escrito del cliente para la revisión de su historial crediticio y el reporte a las centrales de riesgo
	Mecanismos para resolver quejas	Excelente +	Puntos de reclamo implementado y se complementará con el Punto digital en su sitio web. Adecuada variedad de canales para recibir quejas y reclamos.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Bueno +	Adecuado nivel de equidad de género. El indicador de rotación de personal presenta una mejora respecto a la gestión anterior y se encuentra por debajo del benchmark. Políticas de gestión del talento humano formalizadas. Adecuado monitoreo de la satisfacción del personal. Planes de carrera y planes de sucesión para puestos clave mapeados.
	Índice verde	Bueno +	La política de RSE establece los lineamientos de protección del medio ambiente. El riesgo ambiental interno en proceso de optimización con campañas de consumo de papel, agua y energía. CIDRE IFD ha diseñado un nuevo producto de créditos verdes, el mismo que se encuentra en negociación con fuentes de financiamiento externas.
Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Bueno +	Políticas y lineamientos de gestión de desempeño social y RSE formalizadas e implementadas. Grupos de interés identificados y priorizados. Buena ejecución de proyectos alineados a la misión de la entidad.	

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Adecuado	<p>La institución mantiene una excelente cobertura a nivel geográfico llegando a los 9 departamentos del país. La amplitud del alcance es moderada comparada con el promedio regional y se encuentra en línea con la competencia en el país.</p> <p>Tendencia positiva en el crecimiento de cartera y prestatarios, respecto de los niveles registrados en 2019 a pesar de las complicaciones generadas por la pandemia.</p>
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Excelente	<p>Nivel de profundidad de alcance en línea con su misión, considerando su enfoque al área rural.</p>
	Alineación con la planificación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas	Bueno	<p>En general, el perfil socio-económico de los clientes atendidos refleja un nivel de vulnerabilidad de los hogares medio-bajo.</p> <p>Buena alineación y diversificación de las actividades financiadas en línea con los objetivos institucionales.</p>
	Alineación con la planificación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes	Adecuado	<p>Adecuada profundidad de alcance basado en la incidencia de pobreza en los clientes llegando a población desatendida por la banca tradicional especialmente en áreas rurales.</p> <p>El tamaño promedio del préstamo otorgado está alineado a las necesidades de la población meta y la planificación institucional.</p>
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Adecuado	<p>Buena variedad de productos de crédito alineados con las necesidades diversas de los clientes. Se prevé la oferta de productos de ahorro en el corto-mediano plazo.</p> <p>Adecuada variedad de productos tanto para necesidades financieras de empresas y hogares.</p>
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Bueno	<p>No se evidencia la existencia de barreras significativas para el acceso al crédito, con requerimientos de garantías acorde a características de cliente meta. En desarrollo su proyecto de transformación digital.</p>
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	<p>Los planes de pago son flexibles y adecuados a los flujos de efectivo de los clientes.</p> <p>Buen nivel de satisfacción de los clientes en relación al monto de crédito.</p>
	Tasa de deserción de clientes	Adecuado	<p>Existencia de espacios de mejora en el monitoreo sistemático de razones de salida de clientes.</p>
	Calidad de los otros servicios financieros	Adecuado	<p>La institución tiene una adecuada oferta de otros servicios financieros que incluyen transferencias, pago de bonos del gobierno, pago de servicios y microseguros.</p>
	Calidad de los servicios no-financieros	Bueno	<p>Proyectos específicos orientados a mejorar las condiciones principalmente productivas de los clientes a través de asistencia técnica. Ejecución del Programa educativo Impulso para el Desarrollo.</p>

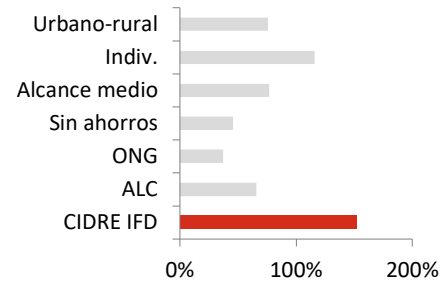
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

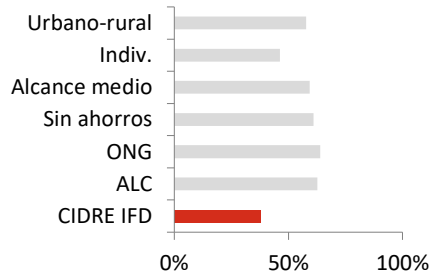
Prestatarios activos



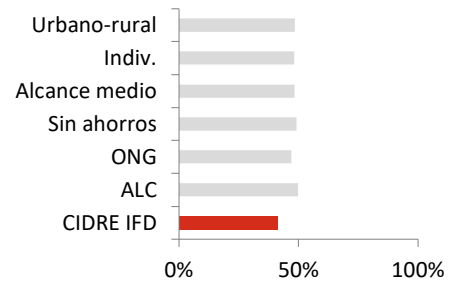
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



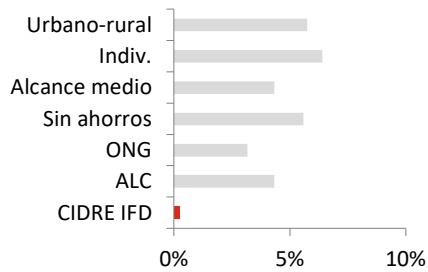
Cientas mujeres



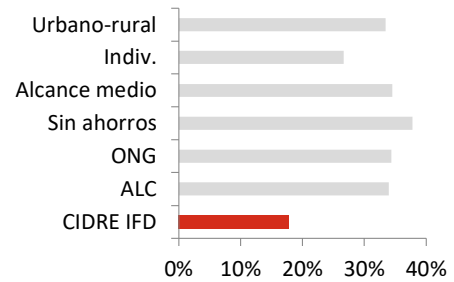
Personal femenino



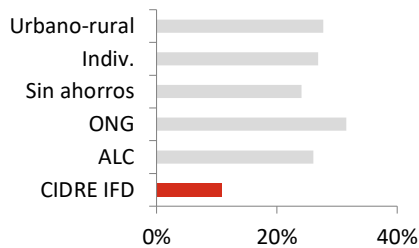
CeR30



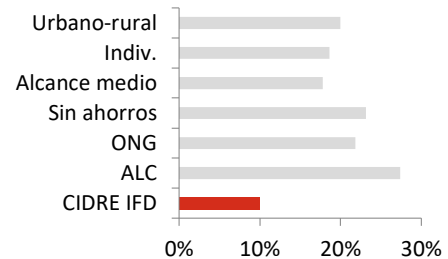
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes

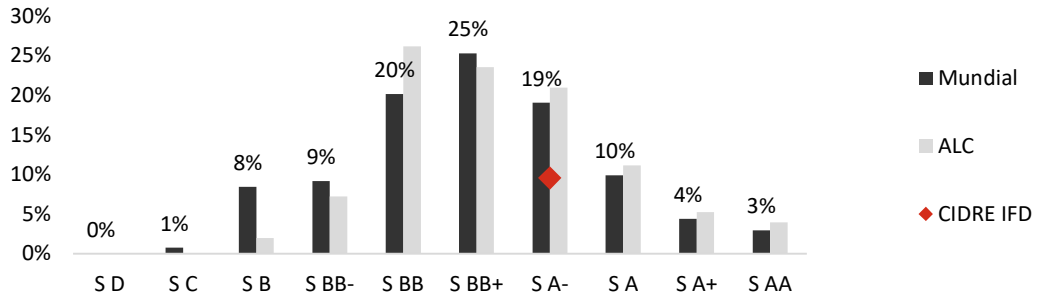


Tasa de rotación del personal

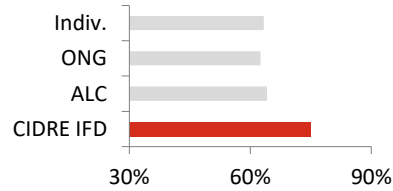


Base de datos MFR, hasta 2020.
ALC: América Latina y Caribe

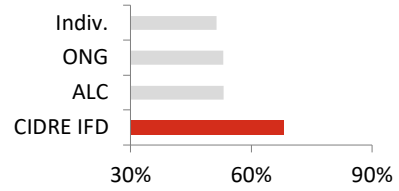
Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



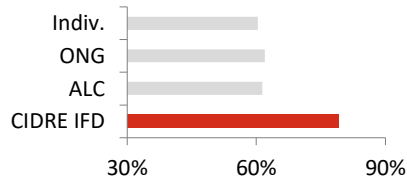
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



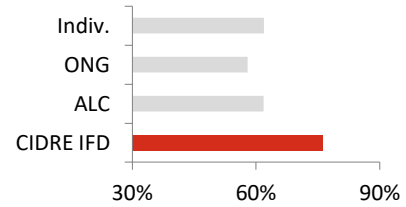
Medición del desempeño RSE, puntaje



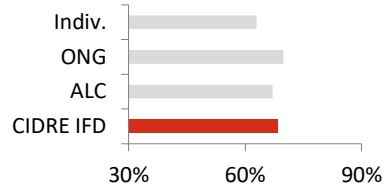
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



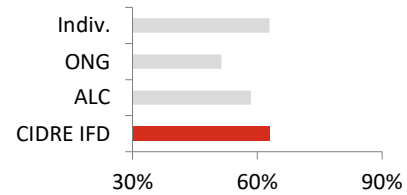
Protección al cliente, puntaje



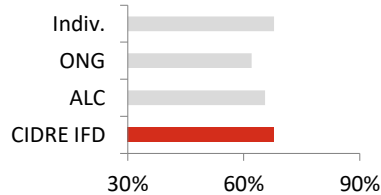
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



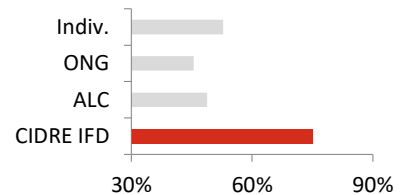
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



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

Contexto

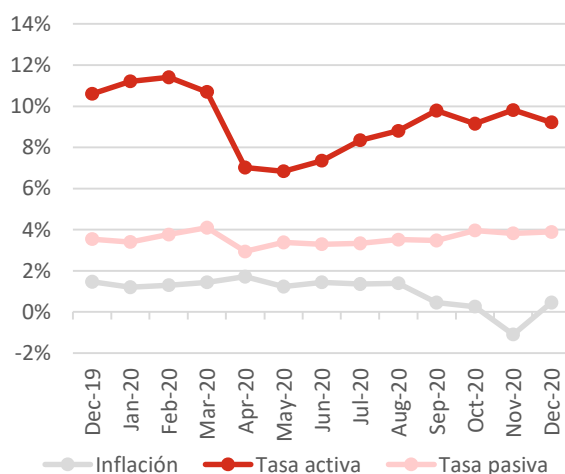
Riesgo Soberano ¹	dic.-17	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Fitch Ratings	BB- (Estable)	BB- (Estable)	B+ (Negativo)	B (Estable)
Moody's	Ba3 (Estable)	Ba3 (Estable)	Ba3 (Bajo Rev.)	B2 (Estable)
Standard & Poor's	BB (Negativo)	BB- (Estable)	BB- (Negativo)	B+ (Estable)

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

Indicadores Macroeconómicos	dic.-17	dic.-18	dic.-19	dic.-20
PIB per cápita (moneda local)	23.156	24.521	24.545	24.891
Tipo de cambio moneda local/dólar	6,86	6,86	6,86	6,86
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	3.090	3.370	3.520	nd
Crecimiento del PIB (% anual)	4,20%	4,22%	2,2%	-7,7%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-4,99%	-4,94%	-3,30%	-2,50%

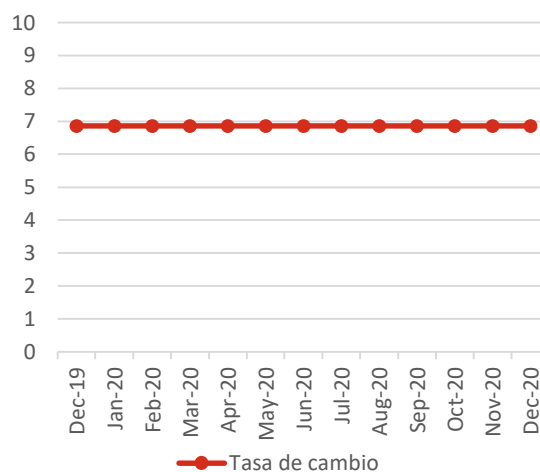
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	11.677.406	INE	2020
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,72	PNUD	2019
- Nivel	alto	PNUD	2019
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	37,2%	INE	2019
Tasa de pobreza a \$3,10 por día	10,6%	Banco Mundial	2018
Tasa de pobreza a \$1,90 por día	4,5%	Banco Mundial	2018
Población que no terminó la primaria	5,2%	Banco Mundial	2018
Entorno para la inclusión financiera ²	0,58	Economic Intelligence Unit	2020
- Ranking del país	21/55	Economic Intelligence Unit	2020
Población sin cuenta bancaria	54,4%	Global Findex	2017
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	16,3%	Global Findex	2017
Puntaje MIMOSA ³	4	MIMOSA	2017

² Marco regulatorio para la inclusión financiera e implementación de las correspondientes políticas públicas.

³ [MIMOSA](#): Índice de Microfinanzas sobre Alcance y Saturación del Mercado. nd = no disponible

1. Planificación e implementación

1.1 Misión, gobernabilidad y estrategia

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

MISIÓN

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

Misión social

+ La misión es completa e incluye los objetivos sociales de la institución. El cliente meta está bien definido; sin embargo existen espacios de mejora en la definición específica de los términos clave respecto al objetivo de cambio. La misión refleja totalmente las intenciones de la institución, compartidas con el gobierno corporativo y el nivel ejecutivo, en términos de alcance al cliente meta, satisfacción de necesidades y para contribuir al desarrollo y crecimiento de las iniciativas económicas.

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

Crear cambios

Contribuir al desarrollo y crecimiento de iniciativas económicas

Gobernabilidad buenas practicas

+ El Directorio proporciona adecuadamente lineamientos para la definición e implementación de la estrategia institucional. Los miembros del Directorio participan en la determinación de los objetivos a largo plazo y en el desarrollo de la Planificación Estratégica, incorporando como parte del modelo de negocio al cumplimiento de los objetivos sociales; CIDRE IFD define como objetivo estratégico institucional el "Lograr alcanzar estándares óptimos de gestión de desempeño social, logrando un equilibrio entre el desempeño financiero y social".

El grado de supervisión y control del Directorio en las actividades gerenciales es bueno, cubriendo el cumplimiento de los planes operativos y objetivos estratégicos y entregando suficiente retroalimentación al equipo gerencial.

La entidad cuenta con un Código de Ética, Código de Conducta y un Código de Gobierno Corporativo, los cuales definen valores y políticas de comportamiento ético de los miembros del Directorio y controla los potenciales conflictos de interés al nivel del gobierno corporativo. La implementación del código es adecuada. No hay evidencia de riesgos de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial.

Por otro lado, a través de una consultoría externa relacionada con el sistema de gobierno corporativo con la CAF en el 2019, CIDRE IFD fortaleció su sistema, definiendo funciones para los integrantes del Directorio y Asamblea, así también estructuró los canales de información.

Gobernabilidad social

+ El Directorio presenta buenas capacidades y experiencia relacionadas al desempeño social y de RSE; como parte de sus objetivos estratégicos se ha definido el "Capacitar al Directorio y funcionarios en gestión de riesgos y RSE, [...]". Si bien CIDRE IFD cuenta como parte de su estructura orgánica con un comité de RSE (con participación de Gerencia General y un miembro del Directorio), este aún no se encuentra totalmente activo.

Trimestralmente, el Directorio revisa información relevante sobre alcance hacia el cliente meta y satisfacción de las necesidades de los clientes y el cambio deseado en la vida de ellos, así mismo actividades ejecutadas por la Gerencia de Proyectos e Innovación, reflejándose a través del nivel de discusión en actas del Directorio. El riesgo que las nuevas regulaciones tengan un impacto negativo en la capacidad institucional para alcanzar al cliente meta y consecución de la misión social es bajo, el cual es constantemente analizado por el Directorio y por los niveles gerenciales. Por otro lado, debido al interés de fortalecimiento patrimonial y/o transformación de figura legal a Banco, se prevé abrir la estructura accionaria, por lo que la institución se encuentran en proceso de análisis para el desarrollo de un pacto de accionistas, donde se asegure una alineación de los participantes con la misión social, previniendo un desvío en el alcance del cliente meta y generación de cambio.

Estrategia social

+ El plan estratégico incluye objetivos sociales y metas claras en relación a la población meta (sector agropecuario rural - sub-atendidas por el sistema financiero nacional, micro y pequeñas empresas, población de menores ingresos), satisfacción de necesidades (desempeño y eficiencia institucional, satisfacción y fidelización, oferta de servicios no financieros) y de cambio (evolución de niveles de pobreza de socios y clientes).

La estrategia de productos está muy bien alineada con la misión social. Los productos financieros, servicios, medios y canales de distribución están adaptados de manera general al cliente meta. A través de los proyectos de innovación e investigaciones aplicadas, CIDRE IFD oferta productos adaptados a las necesidades y características de los clientes, así como le permite a la institución ofertar productos con un nivel de riesgo moderado y controlado. En el corto-mediano plazo, CIDRE prevé implementar medios tecnológicos y programas de asistencia técnica enfocados en productos verdes, con el objetivo de disminuir el impacto ambiental en las actividades financiadas por la institución.

El Directorio y el equipo gerencial analizan de manera general los riesgos relacionados con el desempeño social y de RSE (ej. desvío de misión, riesgo de reputación, impacto negativo en el ambiente, entre otros), utilizando informes internos generados por el área responsable de la gestión de desempeño social, balance social, así como el reporte anual de RSE. Adicionalmente, la entidad cuenta con evaluaciones externas (calificación de desempeño RSE) que proveen al Directorio y al equipo gerencial una opinión independiente de los riesgos sociales.

**1.2 Equilibrio
desempeño RSE y
financiero**

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

**Crecimiento
responsable**

La gerencia de la entidad monitorea los índices de crecimiento de manera continua y periódica a nivel global, de sucursal, por agencia y por oficial de servicios financieros. Mensualmente se monitorea el cumplimiento de las metas establecidas, con acciones acertadas y proactivas en caso de desviaciones al presupuesto. En vista de las perspectivas económicas actuales provocadas por la pandemia COVID-19, CIDRE IFD ha proyectado un crecimiento de la cartera de aproximadamente USD 5 millones para la gestión 2021 y niveles de utilidad similares a los obtenidos a dic-20. La saturación de mercado considerando la demanda y penetración de la competencia es evaluada al menos anualmente en el desarrollo de la planificación anual.

+ La viabilidad del crecimiento en los últimos 3 años ha sido adecuada. Se destacan los niveles de crecimiento logrados en la gestión 2020, ya que a pesar de las complicaciones generadas por la pandemia COVID-19 se evidencian buenos resultados aspecto que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales. La definición de los objetivos de crecimiento consideran el nivel de penetración de las microfinanzas en actividades productivas agrícolas especialmente en áreas rurales, la infraestructura del sector (información crediticia histórica del cliente meta), y la capacidad instalada de la entidad.

Desempeño financiero	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Crecimiento en prestatarios activos	-0,7%	4,0%	11,5%
Crecimiento en cartera activa	5,4%	6,0%	5,7%
Crecimiento en número de empleados	8,2%	-2,7%	-1,2%
Crecimiento en número de sucursales	28,6%	0,0%	0,0%
Cartera en riesgo (>30)	2,8%	2,7%	0,2%
Tasa de cartera castigada	1,2%	1,2%	0,2%
Cartera reestructurada	4,5%	6,8%	7,1%
Tasa de riesgo de crédito	8,5%	10,8%	7,5%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	1,5%	6,3%	6,0%
Retorno sobre activo (ROA)	0,2%	0,6%	0,6%
Autosuf. Operativa (OSS)	103,3%	103,5%	103,6%
Cartera sobre activo total	95,6%	93,3%	82,6%
Capital sobre activo total	10,4%	10,1%	9,0%
Razón deuda-capital	8,6	8,9	10,1
Productividad personal (prestatarios)	55	59	66
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	134	144	159
Tasa de gastos operativos	3,0%	11,1%	8,9%
Tasa de gastos financieros	1,4%	7,3%	7,9%
Tasa de gastos de provisión	0,6%	2,5%	2,9%
Rendimiento de cartera	4,7%	18,6%	17,8%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	181,1%	196,0%	307,8%
Remuneración más alta/rem. promedio	5,9	6,5	6,4
Aumento rem. más alta/aumento prom.	0,0	0,0	0,0

Fuente: CIDRE IFD

Último periodo: datos anuales.

Alineación de los accionistas con el doble enfoque	<p>+ El nivel de rentabilidad responsable es adecuado: los indicadores de rentabilidad promedio, ROE y ROA, se mantienen estables. El Plan Estratégico contempla niveles conservadores de rentabilidad para la gestión 2021 (ROE \geq 5,2%) en función del aumento de la percepción del riesgo asociado a la cartera diferida. Se evidencia una fuerte transferencia de beneficios al cliente considerando el alcance a clientes rurales, aspecto que contribuye a la inclusión financiera en los sectores menos atendidos del país.</p> <p>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, aspecto que refuerza la alineación de los inversionistas con la misión y planificación social de la entidad. CIDRE IFD prevé para el 2021 fortalecer el patrimonio a través de capital ordinario proveniente inversionistas o de la administración de un fideicomiso con entidades del exterior.</p> <p>La estructura financiera es transparente, la razón deuda-capital reportada para varios periodos, incluye todas las fuentes de fondeo. Los estados financieros auditados son accesibles públicamente.</p>
Precios responsables	+ Ver sección 2.2 para el análisis de precios responsables.
Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque	+ La remuneración de la Alta Gerencia es transparente y coherente con el enfoque social de la institución, además de ser accesible a los evaluadores bajo solicitud. Durante la gestión 2020 la relación entre la remuneración promedio anual total del funcionario mejor pagado y la remuneración promedio anual de todos los empleados asciende a aproximadamente 6,4. No se registraron incrementos salariales en la gestión 2020.
1.3 Medición del desempeño RSE	<p>Monitoreo del cliente meta: Excelente</p> <p>Monitoreo de la calidad de los servicios: Bueno</p> <p>Monitoreo del cambio/impacto: Adecuado</p> <p>Consolidación y análisis de la información social; reportes : Adecuado</p>
Cliente meta	<p>+ La entidad muestra una buena capacidad para monitorear las características del cliente meta que son relevantes a su misión social. De manera semestral se evalúan principalmente indicadores de género, grupo etario, educación, clientes con dependientes, tipo de vivienda, tipo de población tamaño de la empresa, rubro del cliente, clientes generadores de empleo, tamaño de la empresa, sector económico y destino del crédito.</p> <p>El sistema informático tiene la capacidad de desglosar los datos de los clientes a nivel global, por sucursal, agencia, producto crediticio, área urbana o rural, sector de actividad, entre otros. Desde 2018, CIDRE IFD utiliza el Poverty Probability Index (PPI) para medir el nivel de pobreza de sus clientes, además de realizar un seguimiento en el cambio de nivel de pobreza de manera mensual. No se registran mediciones en la gestión 2020, sin embargo, del último análisis de PPI a sep-19 el indicador alcanzó un 21%. Del análisis de capacidad de pago de los clientes se concluyó que a sep-19, el 12,1% de los clientes son pobres y 4,86% extremadamente pobres. La batería de indicadores de cliente meta son recopilados para la totalidad de los clientes, por medio del proceso de crédito - levantamiento de información y análisis crediticio.</p>
Calidad del servicio	Ver sección 2.2.1 para el análisis del monitoreo de la calidad de los servicios.
Cambio	+ El sistema para medir el cambio en la vida de los clientes es adecuado. El cambio se estima en términos generales a través de un método transversal que compara características de los clientes con diferente antigüedad de uso de los servicios. Se ha implementado la medición del cambio en la vida de los clientes mediante la evolución en su perfil de pobreza. Asimismo, la entidad documenta el progreso en la vida de los clientes a través de estudios de casos exitosos. Según la última medición de PPI efectuada en sep-19 se determinó que: el 7,07% de los casos analizados se mantiene en la condición de pobreza, el 5,73% pasa a ser considerado pobre y el 3,14% sale de la condición de pobreza respecto a la información de ingresos y gastos.

Reporte y fiabilidad de la información

En términos generales, la calidad y fiabilidad de la información recopilada actualmente sobre el perfil de los clientes son adecuadas y en 2020 los procesos se agilizaron con la herramienta de evaluación de clientes para smartphones, aspecto que ha facilitado el registro y análisis de los clientes por parte de los asesores de crédito. Los aspectos clave del proceso de gestión de la información como las responsabilidades del personal, métodos de recolección, registro, análisis y control de calidad son claras. La capacitación inicial del personal incluye la capacitación específica en la metodología para la recolección de datos de los clientes. Auditoría Interna realiza controles generales sobre los datos recolectados en el campo; por otra parte, los datos capturados en el sistema informático son sujetos a control previo y posterior al desembolso del crédito. Sin embargo, hasta la fecha no se realizan auditorías en cuanto a la calidad de información levantada por herramienta del PPI, aspecto que se prevé tomar en cuenta en el medio plazo.

- + La información recopilada sobre el perfil de los clientes es periódicamente consolidada y analizada y en la gestión 2020 esta información tomó más relevancia para el análisis de impacto de la pandemia en las actividades productivas y el hogar de los clientes. En la gestión 2021, el área de TI ha contemplado el desarrollo de una herramienta de Inteligencia de Negocios (segundo semestre), con lo cual el seguimiento del POA y el control de los KPI del Plan Estratégico será frecuente.

La institución reporta datos del desempeño social en una manera transparente a través de la calificación de desempeño RSE. Además, la organización genera un reporte anual de RSE, balance social y reporta información social al ente de control (ASFI) y a FINRURAL. Los informes también son de acceso público a través del sitio web de la entidad.

1.4 Alineación de RRHH con la planificación

Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Bueno
Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Bueno

Alineación de la capacitación del personal

- + La capacitación contribuye efectivamente a la disseminación de la misión entre los colaboradores. La inducción y la capacitación periódica del personal incluye una explicación sobre la misión y los valores, los objetivos sociales y la protección al cliente. La perspectiva del Plan Estratégico "Desarrollo de Recursos" prevé la capacitación al Directorio y funcionarios respecto a RSE y la importancia de la misión social como parte de la estrategia institucional de la IFD. La frecuencia y cobertura de la capacitación para el desempeño social es apropiada considerando la red de agencias y la rotación del personal. Se efectúan reforzamientos del proceso de inducción mediante capacitaciones virtuales. La disseminación de la misión entre el personal es buena.

Alineación de la evaluación e incentivo del personal

- + La alineación de la evaluación del personal a la misión es adecuada. En la gestión 2020 la evaluación del desempeño incorporó aspectos cualitativos referentes a RSE en función de competencias y el comportamiento del personal hacia ellas. Se prevé la implementación de indicadores de cumplimiento RSE en las evaluaciones del personal en próximas gestiones, lo que permitirá un análisis cuantitativo del cumplimiento de la misión y objetivos sociales. El sistema de incentivos monetarios por cumplimiento de metas para personal de servicios financieros se encuentra suspendido desde junio 2020 debido al impacto de la pandemia. Las metas y el sistema de incentivos utilizados anteriormente consideran lineamientos financieros, principalmente relativos a la gestión crediticia (crecimiento de la cartera, control de la morosidad, operaciones y niveles de provisiones). No se han definido incentivos referentes al cumplimiento de objetivos RSE.

2. Resultados RSE

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal Clima laboral: Bueno
 Compensación del personal: Bueno
 Desarrollo profesional: Bueno

Equidad entre el personal + El equilibrio de género es adecuado: la composición del personal, en general, presenta un leve desequilibrio; mientras que a nivel Gerencial y del Directorio, la participación del género femenino es menor. El desglose del personal total por grupo etario, género y departamento, no evidencia desviaciones significativas del promedio institucional, tanto en términos generales, como en términos de contratación y desvinculación. Por otra parte, el 1,2% de la planilla total de colaboradores presenta alguna discapacidad.

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	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Chuquisaca	M	1%	3%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	1%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Cochabamba	M	7%	16%	3%	26%	0%	1%	0%	1%	1%	2%	0%	3%
	F	7%	11%	1%	19%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	0%	2%
La Paz	M	3%	3%	0%	6%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
	F	3%	1%	0%	4%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Oruro	M	0%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pando	M	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Santa Cruz	M	5%	8%	1%	14%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	3%
	F	6%	4%	0%	10%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Tarija	M	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	F	2%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total		39%	56%	5%	100%	5%	4%	0%	9%	3%	6%	1%	10%
Directorio		< 34	34-54	> 54	Tot								
	M	0%	0%	80%	80%								
	F	0%	20%	0%	20%								
Total		0%	20%	80%	100%								

Rotación del personal + El indicador presenta una reducción en la gestión 2020 debido a que el gobierno emitió regulaciones para la protección a los trabajadores en los meses más complejos de la pandemia. Se registra un relativo equilibrio entre la rotación del personal comercial y otros cargos laborales.

La tasa de rotación del personal es calculada y monitoreada mensualmente. La entidad aplica encuestas de salida y realiza un análisis formal de las razones de desvinculación. Los 4 casos de salida de personal en la gestión 2020 se relacionan con motivos personales.

Personal	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Personal total	331	322	318
Personal femenino	38,7%	41,0%	41,2%
Personal femenino en la Gerencia	5,3%	6,3%	6,3%
Miembros femeninos de la JD		20,0%	20,0%
Tasa de rotación del personal	14,8%	23,2%	10,0%
Masculino	15%	12%	11%
Femenino	15%	25%	8%
Gerencia	5,6%	0,0%	0,0%
Oficiales de crédito	19,9%	17,3%	9,9%
Otro personal	11,9%	18,1%	10,3%
Salario mínimo/salario mín. nacional			96,5%
Contratación personas discapacitadas / total			1,2%
Empleados con evaluaciones de desempeño			90%

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo + En general las políticas de recursos humanos son completas, considerando la política salarial, procesos de reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, entre otros. En la gestión 2020 se destacan los esfuerzos para la generación de una cultura de teletrabajo, por ello la entidad desarrolló un Reglamento específico para su aplicación el cual incluye metas definidas y formularios para el monitoreo. Adicionalmente, la entidad ha dotado a sus funcionarios de los materiales necesarios para cumplir con las medidas de bioseguridad frente al COVID-19. Alrededor de un 30% del personal contrajo la enfermedad en 2020, no se registraron fallecidos. Todo el staff cuenta con un seguro de vida provisto por CIDRE IFD.

+ La política de recursos humanos actual cumple con las leyes nacionales del trabajo. El Reglamento Interno de Personal incluye los lineamientos formalizados de no discriminación para el personal por género, raza, religión u otros. El riesgo de discriminación hacia el personal o favoritismo por género, religión, familia u otros factores es bajo. Por otra parte, todo el personal cuenta con seguro de vida y contra accidentes, que es cubierto por la entidad.

Monitoreo del clima laboral + La institución realiza anualmente encuestas formales de satisfacción al personal considerando aspectos como ambiente físico, relaciones laborales, remuneración, relación con la institución y con su trabajo. Las encuestas de satisfacción al personal se aplican al final de cada gestión. Las encuestas aplicadas en dic-20 revelaron espacios de mejora en aspectos de incentivos no monetarios, liderazgo y sensación de desarrollo. Cabe mencionar que, debido a la implementación del teletrabajo la entidad aplicó entre septiembre y octubre del 2020 una encuesta de salud ocupacional que reveló problemas de estrés asociados con el equilibrio entre las actividades profesionales y personales en casa, los costos de conexión y el manejo de presión. En la gestión 2020 se implementó formalmente el buzón de quejas y reclamos para que los empleados puedan comunicar sus preocupaciones. Adicionalmente, la entidad cuenta con un comité de ética y un comité de seguridad y salud ocupacional.

Condiciones contractuales y beneficios

+ Todos los empleados tiene un contrato formal de empleo. Los salarios son competitivos en relación a entidades similares; se respetan las regulaciones sobre salario mínimo nacional. En la gestión 2020 se realizaron ajustes a la baja en la escala salarial de CIDRE IFD, lo que también evitó recurrir a despidos como medida de austeridad ante el impacto de la pandemia. Adicionalmente, la entidad ha propuesto a sus funcionarios destinar un porcentaje de su salario para la realización de inversiones. El personal podía adherirse a esta iniciativa libre y voluntariamente, y según lo informado por la entidad, cerca del 50% del staff ha aceptado participar. La propuesta de la entidad es contabilizar estos valores como capital ordinario, aspecto que está en proceso de revisión por parte del ente regulador ya que con ello el personal se convertiría en inversionista de CIDRE IFD.

Adicionalmente, en junio 2020 la entidad suspendió el pago de incentivos por cumplimiento de metas en los salarios del personal comercial, aspecto que se espera retomar a medida que se de la reactivación económica de las actividades productivas de los clientes. En la gestión 2021 se prevé la realización de un estudio formal de escala salarial para adecuar los niveles en función de los puestos de trabajo. La relación entre el sueldo mínimo en la entidad y el sueldo mínimo nacional es 96,5% y la relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es 1.

Un beneficio desarrollado en 2020, es una línea de crédito para el personal por hasta USD 700 al 9% para la adquisición de PCs o smartphones que faciliten el teletrabajo o la educación de sus hijos.

Evaluación, capacitación y desarrollo

+ La capacitación para el personal es buena: la mayoría del personal recibe capacitaciones efectivas apropiadas para sus funciones de forma periódica, según un plan anual de capacitación y un presupuesto específico. Debido a las complicaciones generadas por la pandemia el PAC 2020 fue reformulado con la consideración de capacitaciones virtuales dando énfasis a temáticas relacionadas con bioseguridad y complementadas con sesiones de coaching y apoyo psicológico. La entidad cuenta con una plataforma específica para capacitación virtual y un equipo de capacitadores a nivel nacional. En el 2020, se programaron 90 eventos de capacitación de los cuales se cumplieron un 92%, de manera general se evidencia una adecuada ejecución.

+ CIDRE IFD cuenta con un proceso formalizado de evaluación de desempeño. En nov-20 realizó la evaluación 360° de su personal con lo cual se identificaron espacios de mejora para la definición de planes de carrera que motiven el crecimiento profesional. La entidad prevé implementar la metodología 9-Box (Matriz de las 9 cajas) para realizar evaluaciones y su seguimiento en función del plan de carrera de cada funcionario. Cabe indicar que la entidad ha aplicado herramientas de "carrera funcional" para incentivar el desarrollo personal.

Capacitación	Horas de capacitación promedio	Salario mínimo hombres/mujeres
Ejecutivo	29,5	0,4
Mando medio	60,1	0,9
Operativo	37,8	1,0
Total (promedio)	42,5	0,8

2.2 Protección al cliente

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Bueno
Prevención del sobre endeudamiento: Bueno
Transparencia: Bueno
Precios responsables: Bueno
Trato justo y respetuoso: Bueno
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 y que no generen daño a los clientes; así como adaptar de una manera adecuada los servicios complementarios como son los programas de educación financiera y asistencia técnica. El Plan Estratégico 2021-2023 contempla el objetivo estratégico de "*Consolidar la transformación digital de los servicios de la entidad para ganar eficiencia y responder a la actual demanda del mercado*", siendo el proyecto prioritario de CIDRE IFD. El equipo gerencial realiza un seguimiento y monitoreo continuo del uso de productos y servicios tanto financieros como no-financieros. Los canales de retroalimentación con los clientes se han direccionado hacia lo virtual (redes sociales, whatsapp, sitio web) y de telefonía (llamadas y aplicativo móvil).
- + Encuestas representativas de clientes se utilizan regularmente para recoger la retroalimentación de los clientes sobre la satisfacción con los servicios financieros. La información acerca de la satisfacción del cliente se analiza formalmente por lo menos anualmente, cubriendo el servicio general, la relación con los oficiales de campo (front office) y las condiciones de los productos (tasa, monto, plazo, garantía). Los resultados son analizados de manera general. Debido a las complicaciones generadas por la pandemia COVID-19, en la gestión 2020 no se efectuaron estudios formales de satisfacción al cliente, sin embargo, ha existido una comunicación frecuente y personalizada principalmente enfocada a conocer el impacto de la pandemia en las actividades productivas y en el hogar de los clientes, con lo que se percibe un alto grado de satisfacción con los servicios de CIDRE IFD.
- + Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

Prevención del sobre endeudamiento

- + El mercado local muestra ciertos indicios de sobreendeudamiento, se observa la incursión de algunas instituciones financieras en zonas rurales y el sector productivo para ofertar productos de microcrédito, lo cual expone a un progresivo riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, que es mitigado por la información completa y detallada de los burós de información crediticia. Por otro lado, CIDRE reporta que a dic20, el 52,59% de sus clientes son compartidos. Estos clientes también acceden a productos y servicios de instituciones orientadas al sector productivo. La decisión sobre el monto y el plazo del préstamo se determinan en función al análisis de la capacidad de pago del cliente, adicionalmente se aplica un factor de seguridad prudencial sobre la utilidad disponible resultante del análisis según el cual las cuotas de los préstamos pueden representar máximo 80% del ingreso disponible.
- + El análisis del flujo de caja individual es bueno: una estimación adecuada de la capacidad de pago del cliente y núcleo familiar es calculada a través de un análisis detallado de los ingresos del cliente, gastos de la empresa y hogar, así también obligaciones financieras con instituciones.
- + La calidad y cantidad de formación inicial y cursos de actualización de los oficiales de crédito son buenas. El manejo de diferimientos, reprogramaciones y refinanciamientos como medidas de alivio financiero dispuestas por el Gobierno y por el ente regulador han sido el principal reto para el personal de CIDRE IFD durante la gestión 2020. Sin embargo, la entidad imparte capacitaciones continuas presenciales y virtuales respecto a sus políticas de créditos y de la normativa aplicable. Se evidencia una buena gestión en la socialización y actualización de políticas de crédito, a través de boletines informativos, y capacitaciones y evaluaciones virtuales en la plataforma Moodle.
- + El sistema para revisar y reportar datos del cliente a través del buró de crédito es bueno: la obligación de consulta del historial crediticio del cliente está formalizada en la política de crédito. Para cada operación de crédito se revisa el historial crediticio del cliente. 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 mensual. La calidad de la cartera es adecuada. El sobreendeudamiento del cliente es uno de los factores que contribuyen a los niveles de incumplimiento. Sin embargo, las medidas correctivas usadas para mejorar la calidad de la cartera son apropiadas. CIDRE IFD no aplica prácticas de ventas agresivas. Además la entidad cuenta con políticas y procedimientos definidos que previenen el riesgo de sobreendeudamiento de sus clientes.

Transparencia

+ La entidad demuestra un buen nivel de transparencia en la divulgación de términos y condiciones de los productos financieros. El contrato contiene todas las condiciones del crédito y revela la TEAC (tasa de interés efectiva activa al cliente), también establece la posibilidad de efectuar pagos anticipados. El plan de pagos presenta de forma separada los componentes de la cuota e indica claramente los valores totales a pagar por cada concepto, así como el valor total final. Estos documentos son entregados al momento del desembolso, junto con una copia del comprobante de desembolso y una copia de la póliza de seguro de desgravamen. La comunicación sobre las condiciones del crédito al cliente al momento de la promoción y del otorgamiento del crédito es adecuada.

Auditoría Interna realiza visitas in-situ al cliente, verificando la calidad de la información proporcionada por la institución, así como el nivel de entendimiento del cliente; por otro lado, verifica la entrega correcta de comprobantes y documentos, y reporta las desviaciones identificadas. El programa de educación financiera de CIDRE IFD permite a los clientes recibir capacitaciones, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor Financiero.

+ El índice de transparencia institucional, obtenido del promedio ponderado del índice de transparencia de varios productos de crédito, es alto, señalando una mínima diferencia entre la tasa de interés nominal divulgada a los clientes y la tasa de interés efectiva calculada según los estándares internacionales (Metodología MFT). Es importante mencionar que la entidad utiliza la tasa de interés variable (TRe) en operaciones de crédito no productivas, de vivienda y de consumo.

Precios responsables

+ El precio de la mayoría de los productos de préstamo analizados está alineado con el mercado: para estos productos, la tasa de interés anual (TIA) no varía más del 15% de la tasa promedio de los productos disponibles en el mercado con un monto de préstamo desembolsado similar.

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	17%	98	38%	29%	4.089	116%
Crédito No productivo	20%	99	38%	30%	5.908	168%
CIDRE IFD	19%	98	76%	60%	5.339	152%

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 (por ejemplo, uso de violencia o expresiones humillantes, visitar al cliente en horarios no adecuados) han sido formalizadas y en línea con la normativa boliviana; además el personal recibe capacitación específicas enfocadas en la empatía y métodos de negociación precautelando la dignidad y el respeto a los clientes.

La entidad cuenta con una política de reprogramación de préstamos que se aplica con clientes que tengan voluntad de pago, pero que su capacidad de pago haya sido deteriorada. La política formaliza los casos de problemas específicos, que le permiten a los clientes ser elegibles para una reprogramación (ej. catástrofe natural; enfermedad grave, fallecimiento de un familiar, etc.).

+ Tomando en cuenta el número de clientes visitados, el área de Auditoría Interna aporta en la mitigación del riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes. Auditoría interna maneja un formulario de visitas a clientes donde se verifica aspectos como lugar de domicilio, referencias, destino del crédito, garantías, trato justo, prácticas de cobranza aplicadas, etc. Sin embargo, el número de clientes visitados por el área de auditoría interna aún es limitado, lo cual se considera un aspecto por mejorar.

Privacidad de los datos de los clientes

+ El contrato incluye una cláusula de privacidad que indica que la información de los clientes no se podrá compartir sin la autorización del cliente; por ende se requiere una autorización escrita de los clientes para compartir su historial crediticio con el buró de crédito.

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 gratuita de atención además de los Puntos de Reclamo para que los clientes puedan presentar sus quejas y reclamos, así como sus sugerencias. Los clientes también pueden efectuar quejas o reclamos mediante la página web de la entidad.
- + Los clientes son informados adecuadamente sobre cómo presentar quejas y reclamos a través de los diferentes canales disponibles: en proceso de desembolso y materiales de comunicación visibles en las agencias. CIDRE IFD mantiene estrategias de comunicación relacionadas con la publicidad y educación financiera para que los clientes conozcan el proceso de presentación de reclamos; en 2020 se registraron 21 reclamos (26 en 2019), de los cuales alrededor del 80% estuvieron relacionados a temas crediticios, en particular, la aplicación del diferimiento. Los reclamos son analizados y solucionados dentro de 5 días hábiles, según lo dispone la normativa. La entidad está desarrollando el Punto de Reclamo digital en su página web y se prevé su habilitación en mayo 2021.

2.3 Índice verde, responsabilidad social comunidad y otras partes interesadas Índice verde

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

- + La estrategia ambiental es buena. La política de RSE y ambiental, aprobada por el Directorio de CIDRE IFD, se enmarca en valores y principios propios que se expresan en los Códigos de Ética y de Gobierno Corporativo, respectivamente. Adicionalmente, se detallan en normativas que rigen el accionar de los miembros de la organización. La política RSE y ambiental se define como *"el compromiso efectivo y verificable de lograr el éxito económico y social a través del respeto de la dignidad humana, la promoción del desarrollo humano integral y sostenible"*. Actualmente, el manejo de las cuestiones ambientales al interior de la entidad se encuentran a cargo de la persona responsable de desempeño social. Las prácticas ambientales de la institución se describen en la memoria anual de RSE.
- + El Plan Estratégico 2021-2023 contempla como actividad estratégica orientada a la temática ambiental el *"Promover la sostenibilidad ambiental en los clientes financieros de CIDRE IFD"* la cual está dirigida a innovar en productos financieros verdes. En este sentido, la entidad ha elaborado estudios de demanda para la implementación de un producto financiero de inversiones de mitigación ambiental de actividades contaminantes. A nivel de productos crediticios, la entidad cuenta con el apoyo de Symbiotics para la realización de una consultoría que permita la identificación de créditos para adaptación al cambio climático y créditos para mitigación ambiental en las actividades de construcción que financie CIDRE IFD. En la gestión 2021 se realizará la fase piloto de testeo y evaluación de estos productos para analizar su implementación. La entidad cuenta con acciones institucionales para fortalecer la conciencia ambiental en CIDRE IFD, las cuales se encuentran formalizadas y son socializadas frecuentemente a los colaboradores. Los lineamientos básicos para la gestión responsable de CIDRE IFD frente al medio ambiente comprenden: i. el desarrollo de un programa interno de conciencia ambiental implementado para todos los funcionarios a nivel nacional; y, ii. la identificación de productos y servicios alineados a la preservación del medio ambiente.

- + El riesgo ambiental es un factor considerado en la decisión de aprobación del préstamo: la entidad cuenta con una herramienta informática que permite conocer el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero de sus clientes o huella de carbono de las actividades financiadas por CIDRE IFD. También permite monitorear el consumo de energía eléctrica, combustible y gastos relacionados con el desplazamiento del personal, lo que permite un monitoreo integral de la huella de carbono de la entidad. CIDRE IFD realiza un monitoreo permanente de la evolución de la huella de carbono contando con datos desde 2015. En 2020 la huella institucional registró 65 mil kg de CO2 (90 mil en 2019) y la huella por cliente fue de 3,09 (4,78 en 2019), reducciones que se deben principalmente a las restricciones de movilidad y la realización de teletrabajo en el periodo más complejo de la pandemia. Cabe mencionar que, el principal factor de emisión radica en el consumo de energía eléctrica que representó en la gestión 2020 el 60,8% de las emisiones institucionales.
- + Además, CIDRE IFD ha logrado fomentar la formación de los oficiales de servicios financieros en temas relacionados al no-financiamiento de actividades que afecten de forma negativa al medio ambiente, además de fortalecer su formación para entregar una adecuada asistencia técnica como servicios complementarios a la operación crediticia.

Responsabilidad Social hacia la comunidad y otras partes interesadas

- + La exclusión del financiamiento a las actividades perjudiciales para la comunidad, como el terrorismo, el lavado de dinero y el trabajo infantil, está formalizada en una lista de exclusión. La capacidad para verificar el cumplimiento de la lista de exclusión es adecuada: el tipo de actividad en la cual participan los clientes es generalmente verificada por el jefe de agencia y los supervisores durante las visitas a los clientes. Así mismo, la auditoría interna verifica el objeto del crédito y su cumplimiento. En relación a la prevención de actividades ilícitas, las políticas y procedimientos se enmarcan en lo definido por la ley. Los pagos de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente. Se consideran los derechos humanos dentro de los procedimientos de la entidad.
Durante la gestión 2020, la entidad ha sido sujeta a una sanción pecuniaria por un monto de Bs 389,23 y no ha sido sujeta a sanciones no pecuniarias.
- + El Plan Estratégico 2021-2023 contempla dentro de sus objetivos estratégicos "*Mejorar la gestión RSE*" para lo cual se plantean dos actividades estratégicas: i. Implementar un programa de RSE, y ii. Mejorar el nivel de satisfacción de clientes y usuarios de CIDRE IFD. Los aportes de CIDRE IFD hacia fines sociales y benéficos representó en el 2020 el 13,87% de las utilidades netas. La entidad forma parte de FINRURAL, aspecto que demuestra su fuerte compromiso hacia el sector.

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Excelente

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

Regiones de operación	Pobreza	CIDRE IFD	
		Prestatarios activos	Cartera activa
Beni	36,9%	1,5%	1,0%
Cochabamba	41,0%	34,9%	34,3%
Chuquisaca	54,3%	7,5%	6,8%
La Paz	43,0%	13,5%	10,5%
Oruro	35,3%	4,7%	6,8%
Pando	31,0%	1,6%	1,4%
Potosí	45,5%	2,4%	2,2%
Santa Cruz	24,8%	27,4%	29,6%
Tarija	37,8%	6,6%	7,4%
Total, CIDRE IFD		100%	100%
Operaciones urbanas		45,3%	42,8%
Operaciones rurales		54,7%	57,2%
Total, Bolivia	37,2%	Bolivia, población	
Urbano	31,3%	69,8%	
Rural	50,8%	30,2%	

Fuente: INE 2019

- + CIDRE IFD presenta una excelente cobertura a nivel geográfico, llegando a los 9 departamentos del país a través de una red de 30 puntos de atención financiera.
- + El alcance estimado a las áreas más pobres del promedio nacional es bueno. A dic-20 un 61,2% de la cartera de créditos y un 64,9% de los prestatarios se encuentran en áreas con niveles de pobreza superiores al promedio nacional.
- + Se evidencia una excelente cobertura de áreas rurales, las cuales generalmente concentran población financieramente excluida. La porción de clientes rurales es mayor que el promedio nacional.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Adecuado

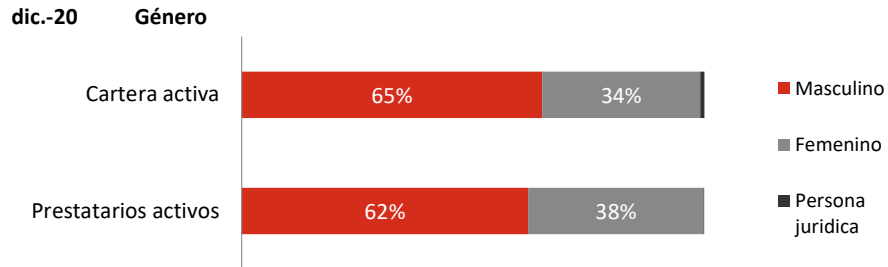
Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Bueno

CIDRE IFD	ene.-18	ene.-19	ene.-20
	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Prestatarios activos	18.155	18.884	21.048
Cartera bruta, USD	100.296.241	106.348.115	112.374.464
Sucursales	9	9	9
Crecimiento en cartera activa	5%	6%	6%
Crecimiento en prestatarios activos	-1%	4%	11%

- La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional es moderada.
- + El número de prestatarios se encuentra en línea con la competencia en el país.
- + El crecimiento promedio registrado en los tres últimos años es adecuado y se encuentra en línea con el crecimiento promedio de sus similares.
- + El crecimiento de prestatarios es positivo al cierre de la gestión 2020 y superior al crecimiento de la gestión 2019 a pesar de las complicaciones generadas por la pandemia. La volatilidad del crecimiento evidenciando en los últimos tres años no permite evidenciar una tendencia.

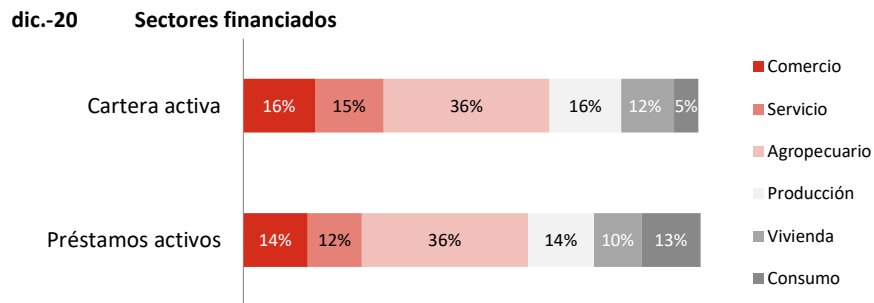
Vulnerabilidad social y perfil de hogares + El alcance a los hogares con características demográficas vulnerables es adecuado, en base a los datos disponibles.

Aunque la entidad no tiene un enfoque específico de género, el alcance hacia las mujeres es adecuado. Las prestatarias representan un 38% de la clientela total de la entidad y un 34% de la cartera a dic-20.

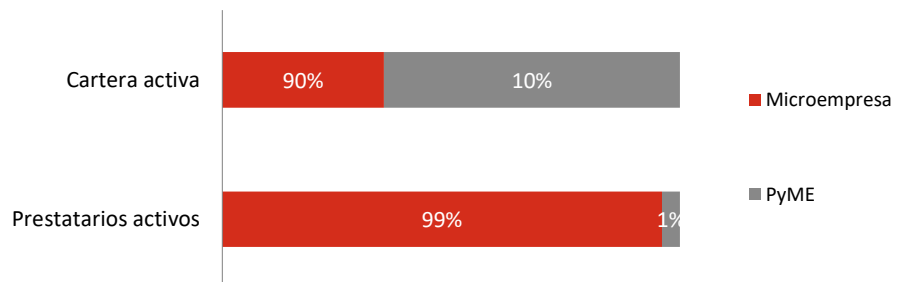


Actividades financiadas y cartera regulada

+ La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es bueno. Durante la gestión 2020 se mantiene una importante concentración en el sector agropecuario, el cual representa un 36,33% de la cartera activa y un 36,31% del total de prestatarios. El porcentaje de préstamos que financian actividades generadoras de ingresos es alta y se ubica significativamente por encima de la media de otras instituciones similares en la región. La cartera destinada a la microempresa representa un 90% de la cartera bruta de la entidad y llega a el 99% de prestatarios activos.



dic.-20 Destino de los créditos productivos



Pobreza económica + La entidad efectúa el análisis de la pobreza en sus clientes considerando su nivel de ingreso respecto a la línea nacional de pobreza. Según la última estimación de PPI de CIDRE IFD realizada en 2019, se estimó que el 18,4% de los clientes estarían en situación de pobreza y un 6,6% estarían por debajo de la línea extrema de pobreza.

Vivienda y activos + Aunque la misión no está enfocada específicamente en pobreza, el alcance hacia hogares sin posesión de tierras o casas es bueno. Asimismo, el alcance a hogares con acceso restringido a servicios básicos es bueno. Una porción importante de los clientes pertenece al área rural, donde el acceso a servicios básicos, por lo general, es limitado. El tipo de garantía exigida sugiere que la mayoría de los clientes no cuenta con activos de valor elevado. La entidad es pionera en el desarrollo y aplicación de garantías no convencionales, aspecto que fomenta el acceso al crédito de la población meta.

dic.-20 Metodología de crédito



Acceso a los servicios financieros

- + El alcance hacia la población financieramente excluida se estima como adecuado. Si bien no se cuenta con datos específicos, las estimaciones sugieren un alcance adecuado. Los objetivos sociales de la institución no contemplan el alcance específico a la población financieramente excluida.

El alcance a clientes con previo acceso a préstamos en bancos u otras instituciones financieras reguladas se estima como adecuado, puesto que la entidad tiene operaciones en áreas urbanas que tienen una oferta diversificada de servicios financieros.

Tamaño del préstamo y del ahorro

- + El saldo promedio de préstamo por PIB (INB) pc se ubica en 152%, lo cual probablemente indica un alcance a un tipo de cliente de nivel medio. Al cierre de la gestión 2020, el préstamo otorgado promedio alcanza los USD 9.052, con un incremento debido a que el número de préstamos otorgados en la gestión 2020 presenta una reducción en comparación a años anteriores. Por su parte, el saldo de préstamo promedio es de USD 5.339, con una ligera reducción respecto a gestiones anteriores aunque de manera general, se mantiene en niveles estables. El crecimiento del saldo de préstamo promedio alcanza un 0,8%.

Tamaño del préstamo	dic.-18	dic.-19	dic.-20
Saldo promedio de préstamo, USD	5.524	5.632	5.339
Préstamo otorgado promedio, USD	6.362	6.716	9.052
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	15.530	16.393	22.096
Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹			0,8%

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	4.089	116,2%	2,9%
Crédito Agropecuario PYME	96.484	2741,0%	-3,0%
Crédito de Consumo	2.064	58,6%	44,6%
Crédito No productivo	5.908	168%	6,3%
Crédito No productivo PYME	34.611	983%	-21,4%
Venta de bienes a plazo	63.886	1815%	-7,6%
Crédito Productivo	5.218	148%	-14,7%
Crédito Productivo PYME	85.631	2433%	-0,8%
Crédito de Vivienda	5.618	160%	51,6%
Crédito Personal CIDRE IFD (Consumo)	1.720	49%	nd
Total	5.339	152%	6%

¹ Por prestatario. ² Último periodo.

En lo que respecta a los productos de ahorros disponibles en la gestión 2020, depósitos a plazo fijo, de manera general se mantiene un saldo de ahorro promedio de USD 847 que corresponde a un 24% del INB per cápita.

Tamaño del ahorro	Saldo ahorro promedio, USD	Saldo ahorro promedio /INBpc	Número de ahorristas activos	Monto de ahorro
DPF en Bs	605	17%	96%	69%
DPF en USD	6.912	196%	4%	31%
Total	847	24%	100%	100%

4. Calidad de los servicios

4.1 Variedad de los servicios

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

Variedad de los tipos de servicios:

- + La variedad de los tipos de servicios ofrecidos es adecuada: los servicios crediticios y otros servicios financieros (transferencia de dinero, servicios de pago y microseguros). CIDRE IFD implementó el servicio de ahorro a través de DPFs en 2020, y para 2021 prevé obtener la autorización para implementar cajas de ahorro en su oferta de servicios.
- + Adicionalmente, la Gerencia de Proyectos e Innovación está desarrollando nuevos productos en consideración del contexto nacional afectado por el impacto de la pandemia COVID-19. Para ello, a nivel de créditos se encuentran en desarrollo un producto de consumo multipropósito para apoyo a los microempresarios, un crédito digital, además de 2 opciones de créditos verdes; mientras que a nivel de captaciones, se está diseñando un producto de ahorro programado. Cabe indicar que, en 2020 la entidad desarrollo una línea de crédito específica de libre disponibilidad para los socios de COMTECO por hasta USD 1000, 15% y 6 meses de gracia, con lo cual se benefició a más de 1500 personas en el periodo más complejo de la pandemia.
- + En cuanto a otros productos, la institución actualmente ofrece el seguro de vida obligatorio para cubrir el saldo del crédito y seguro de vida. Para el mediano plazo se prevé incursionar en asistencia técnica.

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

- + Los productos y servicios cubren la necesidad que tienen los clientes de invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar. La entidad ofrece a sus clientes varias opciones para cumplir con las necesidades financieras de su hogar y de su empresa, como préstamos para financiar capital de trabajo, activo fijo, actividades agropecuarias, consumo y vivienda. Cabe indicar que en línea con la normativa de alivio financiero definida por el Gobierno y el ente regulador por el impacto de la pandemia COVID-19, la entidad ha implementado diferimientos, reprogramaciones y refinanciamientos de acuerdo a la nueva capacidad de pago de sus clientes.
- + Los productos y servicios cubren adecuadamente la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes. Los clientes tienen opciones para manejar efectos negativos o necesidades emergentes en su flujo de caja.

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: Bueno

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

- + Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos. En general, las garantías requeridas por la institución no se consideran como barreras que limiten la accesibilidad de los clientes a los servicios de crédito. El cliente puede respaldar el crédito con diversos tipos de garantía, según el monto del crédito y perfil de riesgo del cliente.
- + La red de distribución de servicios es adecuada: la estrategia de ubicación de las oficinas es de cercanía hacia la población meta. Las oficinas cuentan con adecuadas instalaciones y por la emergencia sanitaria debido al COVID-19, CIDRE IFD ha implementado protocolos de bioseguridad tanto para el cliente interno como externo. Adicionalmente, está en desarrollo su proyecto de transformación digital el cual contempla la oferta de un crédito digital (producto emergente por la pandemia) el cual ya se encuentra en fase piloto. La banca web y el aplicativo móvil para smartphones son canales que han tomado más relevancia por el contexto actual.
- + El procedimiento del desembolso de préstamo es ágil y sencillo para los clientes. Los documentos requeridos para los préstamos sin hipoteca son fáciles de recolectar para los clientes en la mayoría de los casos. Según el último estudio de satisfacción al cliente (2019), un 74.5% de los clientes se encontrarían satisfechos con el tiempo de desembolso de la operación crediticia. Los tipos de garantías requeridas son generalmente disponibles en la población meta y su valor es apropiado al riesgo de crédito de los préstamos desembolsados. La entidad es pionera en la aplicación de garantías no convencionales para la otorgación de créditos.

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. Según el último estudio de satisfacción del cliente realizado en 2019, un 94% de clientes estarían satisfechos con el plazo de los préstamos.

+ La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son cubiertas por el rango variado de opciones de monto del préstamo disponible. Según el último estudio de satisfacción del cliente realizado en 2019, un 93,2% de clientes estarían satisfechos con el monto de los préstamos. Es importante mencionar que, la entidad también atiende requerimientos de montos mayores a través de la administración de fideicomisos orientados a sectores productivos específicos.

El servicio al cliente es bueno: la satisfacción del cliente es buena en lo que respecta a las relaciones con el personal de campo. Cabe destacar que el personal comercial tuvo contacto con los clientes por vía telefónica y redes sociales para conocer el impacto de la pandemia en sus familias y negocios con lo cual se brindaron soluciones financieras flexibles de acuerdo a sus necesidades.

Tasa de deserción de clientes

+ La institución realiza un cálculo de la tasa de retención de clientes anualmente. Sin embargo, evidencia como un aspecto por desarrollar el monitoreo sistemático de las causas de deserción de clientes.

+ La tasa de deserción de clientes evidencia una reducción en la gestión 2020, encontrándose a su vez por debajo del benchmark regional y nacional.

Las razones de deserción de clientes aún no son investigadas y monitoreadas sistemáticamente; sin embargo, la posibilidad que los clientes migren a otras instituciones financieras con productos y servicios con mayor diversificación en su oferta de productos y servicios financieros podría ser una de las razones de la deserción de clientes.

Deserción de clientes	ene.-18 dic.-18	ene.-19 dic.-19	ene.-20 dic.-20
Tasa de deserción de clientes	36%	18%	11%
Tasa de salida clientes (CIDRE IFD)		25%	22%

Adecuación de los servicios financieros además del crédito

+ La entidad oferta microseguros, mismos que se alinean 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.

Los servicios de transferencia de dinero y de pago de servicios están adecuadamente alineados a las necesidades de la población meta.

Variedad y adecuación de los servicios no financieros

+ A través de la Gerencia de Innovación y Proyectos, la entidad desarrolla proyectos orientados a mejorar la productividad de población meta específica, con el apoyo de entidades a nivel nacional e internacional. La entidad ejecuta su programa "*Impulso para el desarrollo*" dentro del cual ha desarrollado webinars en temáticas de banca digital y cómo armar un presupuesto en tiempos de crisis. En el 2020 la entidad obtuvo el "Reconocimiento a la Resiliencia" al mérito por la sostenibilidad y empleabilidad durante la cuarentena por la pandemia COVID-19 gracias a su compromiso y aporte a la reactivación económica y social del país.

La alineación de la estrategia a la misión se encuentra muy reforzada por la implementación de otros proyectos/actividades que generan un beneficio social relevante para los clientes.

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

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

¹ Mapa de Estándares Universales incluido en la metodología de Rating Social (www.microfinanzarating.com)

Opinión general de la Calificación RSE sobre la Certificación de Protección al Cliente

	Esfuerzo requerido
1 Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados	Intermedio
2 Prevención del sobre endeudamiento	Intermedio
3 Transparencia	Moderado
4 Precios responsables	Intermedio
5 Trato justo y respetuoso	Intermedio
6 Privacidad de los datos de los clientes	Moderado
7 Mecanismos para resolver quejas	Moderado

Anexo 2 – Indicadores sociales

RESULTADOS RSE	dic.-20
Personal femenino	41,2%
Personal femenino en la Gerencia	6,3%
Tasa de rotación del personal ¹	10,0%
Rendimiento de la cartera	18%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	18,5%
Índice de transparencia promedio	98
Tasa de gastos operativos	9%
CeR30	0,2%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	6,0%
Retorno sobre activo (ROA)	0,6%
ALCANCE	
Clientes activos	21.492
Prestatarios activos	21.048
Crecimiento en prestatarios activos	11%
Crecimiento en cartera activa	6%
Metodología individual, cartera activa	100%
Metodología individual, préstamos	100%
Cobertura urbana, cartera activa	43%
Cobertura urbana, clientes	45%
Cobertura rural, cartera activa	57%
Cobertura rural, clientes	55%
Agropecuario, cartera activa	36%
Agropecuario, préstamos	36%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	83%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	77%
Cartera productiva destinada a las microempresas	90%
Préstamos productivos destinados a las microempresas	99%
Cartera productiva destinada a las PyMEs	10%
Préstamos productivos destinados a las PyMEs	1%
Cientas mujeres, cartera activa	34%
Cientas mujeres	38%
Saldo promedio de préstamo, USD	5.339
Saldo promedio de préstamo / INB pc	152%
Préstamo otorgado promedio, USD ²	9.052
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	11%

Fuentes: 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 principal de los créditos	Microempresa	PyME	Personal	Microempresa	PyME
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS DOLARES
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. de interés anual	11,5%	15,5%	19,5%	16,5%	16,5%
Tasa máx. de interés anual	22,0%	22,0%	24,0%	23,0%	23,0%
Monto mínimo, USD	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado
Monto máximo, USD	306.122	306.122	306.122	306.122	306.122
Plazo mín. (meses)	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO
Plazo máx. (meses)	96 MESES	96 MESES	96 MESES	96 MESES	96 MESES
Población meta	MICROEMPRESARIOS	PERSONA JURIDICA Y ACTIVIDADES CON TAMAÑO DE PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA	PERSONA NATURAL	MICROEMPRESARIOS	PERSONA JURIDICA Y ACTIVIDADES CON TAMAÑO DE PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA

Productos de crédito, USD /2	Venta de bienes a plazo	Crédito Productivo	Crédito Productivo PYME	Crédito de Vivienda	Crédito Personal CIDRE IFD (Consumo)
Destino principal de los créditos	Microempresa	PyME	Personal	Microempresa	PyME
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS DOLARES	BOLIVIANOS
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. de interés anual	0,0%	11,5%	15,5%	14,5%	9,0%
Tasa máx. de interés anual	0,0%	22,0%	22,0%	21,0%	9,0%
Monto mínimo, USD	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado
Monto máximo, USD	306.122	306.122	306.122	306.122	3.061
Plazo mín. (meses)	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO	NO ESTABLECIDO
Plazo máx. (meses)	96 MESES	96 MESES	96 MESES	120 MESES	60 MESES
Población meta	MICROEMPRESARIOS	PERSONA JURIDICA Y ACTIVIDADES CON TAMAÑO DE PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA	PERSONA NATURAL	MICROEMPRESARIOS	PERSONA JURIDICA Y ACTIVIDADES CON TAMAÑO DE PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA

Productos de ahorro, USD /1	DPF en Bs	DPF en USD
Moneda	Bolivianos	Dólares Americanos
Tasa mín. de interés anual	3,5%	0,5%
Tasa máx. de interés anual	7,0%	4,5%
Comisiones cobradas a los clients (% o monto, iniciales o continuas)	n/a	n/a
Monto mínimo aceptado, USD	102	101
Plazo (meses)	plazo	plazo
Frecuencia de pago del interés	mensual y al vencimiento	mensual y al vencimiento
Penalidad por retiro anticipado	Pérdida del interés generado, con excepción de casos particulares.	Pérdida del interés generado, con excepción de casos particulares.

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 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
Tasa de interés anual prom. (TIA)	(Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100
Índice de transparencia promedio	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	%	639%	Ver 1.2
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	0%	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	96,5%	Ver 2.1
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	99%	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	%	1,2%	Ver 2.1
CAPACITACIÓN			
Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	#	1	Ver 2.1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	90%	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	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	#	21	Ver 2.2
Porcentaje de quejas resueltas	%	100%	Ver 2.2
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	60%	Ver 2.2
CONCIENCIA AMBIENTAL			
Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	n/a	n/a	Ver 2.3
Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	n/a	n/a	Ver 2.3
Desglose de los gastos e inversiones ambientales	#	Ver 2.3	Ver 2.3
Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	#	Ver 2.3	Ver 2.3
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	Bs 389,23	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	1	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	0	Ver 2.3
Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.			