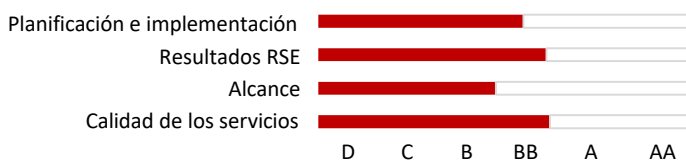


# FONDECO IFD, Bolivia

## CALIFICACIÓN RSE <sup>s</sup> BB-

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



Comité Calificación jun.-24 Cal. anterior: sBB-, MFR 2023.  
 Copyright © 2024 MFR S.A. (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

### FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

**PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN** Buen compromiso del Directorio y alta gerencia en el cumplimiento de la misión y objetivos de RSE definidos en el Plan Estratégico Institucional. Estrategia Social formalizada y con objetivos, indicadores y metas sociales. Oportunidades de mejora en la inclusión de objetivos de cambio a nivel social y ambiental en las Líneas y Políticas de acción programadas para el periodo 2024-2026. Mejora en el nivel de crecimiento y sostenibilidad de la entidad en 2023.

**RESULTADOS RSE** Cumplimiento adecuado de la normativa laboral local. Adecuado nivel de capacitación y desarrollo del personal. Oportunidades para evaluar la alineación del personal a la misión social. Adecuados sistemas de protección al cliente, buenos procedimientos para evaluación de la capacidad de pago de los clientes. Buenos niveles de transparencia y precios en línea con el mercado. Espacios para definición de prácticas aceptables e inaceptables en el proceso de cobranza. Estrategia ambiental moderada, basada en sensibilización al personal en el uso eficiente de los recursos. Por fortalecer la gestión de los riesgos medioambientales y por implementar actividades que contribuyan a la responsabilidad social hacia la comunidad.

**ALCANCE** Amplitud de alcance limitada, con cobertura geográfica en 3 de los 9 departamentos del país y limitado alcance en número de prestatarios en comparación con el benchmark regional y nacional. Totalidad de la cartera se encuentra destinada a actividades generadoras de ingresos. Buen alcance hacia áreas rurales, que presentan mayores niveles de vulnerabilidad.

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS** Moderada variedad de servicios financieros; la entidad no cuenta con autorización para la captación de ahorros. Los productos y servicios ofertados cubren las necesidades de inversión. Limitada red de distribución de los servicios.

Datos institucionales		dic.-23	Indicadores sociales		dic.-23
Prestatarios activos		4.863	Cobertura rural, clientes		60%
Ahorristas activos		-	Clientas mujeres		75%
Cartera bruta, USD		8.802.720	Personal femenino		44%
Ahorro total, USD		-	Personal femenino en la Gerencia		0%
Sucursales		5	Préstamo otorgado promedio, USD		1.535
Personal total		62	Cartera actividades generadoras de ingresos		90%
Forma legal		IFD	Cartera productiva para microempresas		100%
Inicio		1995	Saldo promedio de préstamo / INB pc		54%
Área		Red FINRURAL	Metodología Bancos Comunales, clientes		82,7%
Metod. de crédito		Individual, Banco Comunal	Tasa de deserción de clientes		13%
Serv. financieros		Crédito, seguro	CeR30		0,1%
Serv. no financieros		Ninguno	Tasa de rotación del personal		22%
Cobertura		3 de 9 departamentos	Tasa de interés anual promedio (TIA)		30%
			Índice de transparencia promedio		91
			Crecimiento en prestatarios activos		46%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

**MFR S.A.**  
 Calle 23 de Calacoto, Torre Faith  
 La Paz  
 Tel: +591 2 2972041

[info@mf-rating.com](mailto:info@mf-rating.com)  
[www.mf-rating.com](http://www.mf-rating.com)

**FONDECO IFD**  
 Av. Pedro Rivera Mendez esq. Chubi, Tercer Anillo Interno  
 Santa Cruz  
[www.fondeco.org](http://www.fondeco.org) Tel: +591-3- 3466070

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Bueno	<p>La misión institucional es completa e incluye los objetivos de + alcance, calidad y cambio; además, refleja las intenciones de la institución compartidas por el Directorio y Alta Gerencia.</p> <p>La formalización de la definición de los términos clave de la misión se mantiene como un aspecto por mejorar.</p>
	Gobernabilidad social	Adecuado	<p>Buen compromiso del Directorio y la Alta Gerencia con el + cumplimiento de la misión y los objetivos de RSE definidos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Enfoque moderado del Directorio hacia la gestión de + desempeño social RSE, operatividad de la entidad a través del desempeño financiero se mantiene como prioridad.</p>
	Estrategia social	Adecuado	<p>+ Estrategia social formalizada con objetivos, indicadores y metas sociales.</p> <p>Oportunidades de mejora en la definición de objetivos relativos al cambio esperado en la vida de los clientes y seguimiento evolutivo a resultados PPI.</p>
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Adecuado	<p>+ Crecimiento responsable moderado; adecuado crecimiento de prestatarios y de cartera aunque en menores niveles por reducción del tamaño institucional ante limitado desempeño financiero.</p> <p>+ Nivel de rentabilidad responsable moderado. ROA promedio de + Ver protección al cliente para precios responsables.</p> <p>+ Remuneración de la Gerencia transparente y en línea con la misión social de la entidad.</p>
	Monitoreo RSE e informes	Adecuado	<p>Adecuada capacidad para monitorear las características de los + clientes que son relevantes a su misión. Oportunidades de mejora a seguimiento de impacto ambiental de sus clientes.</p> <p>Reporteo transparente del desempeño RSE a través de Balance + Social y Memoria Institucional, que se actualizan cumpliendo con la normativa.</p>
	Alineación de RRHH con la planificación	Moderado	<p>- Los procesos de selección y capacitación del personal se encuentran alineados con la planificación.</p> <p>Por fortalecer la difusión de la misión y el empoderamiento del personal de la misión institucional y de los objetivos de RSE. El sistema de incentivos para asesores de crédito no incluye - variables relacionadas con RSE.</p>

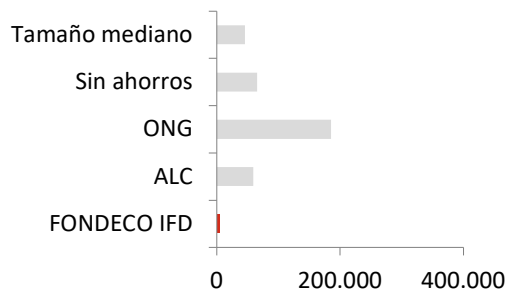
Área	Factor	Evaluación	Resultados
<b>Resultados RSE</b>	Diseño y otorgamiento de los productos	Moderado -	Adecuada capacidad de diseño de productos en función a las características de los clientes. Proceso para el diseño de nuevos productos a través de propuesta de valor forma parte del PEI 2024-2026.
	Prevención del sobre endeudamiento	Adecuado +	Adecuada evaluación de la capacidad de pago para ambas metodologías (individual y fondos comunales). Políticas específicas de prevención de sobreendeudamiento. Mora refleja una tendencia decreciente en 2023.
	Transparencia	Bueno +	Buenos niveles de transparencia. La información entregada al cliente de manera física y verbal contribuye a una decisión informada para contratar el crédito.
	Precios responsables	Bueno +	Capacidad para ofrecer precios competitivos y que no discriminan. A dic-23, la tasa de Interés Anual promedio alcanza un 30% en promedio.
	Trato justo y respetuoso	Adecuado +	Gestión de cobranza en línea con normas nacionales, espacios de mejora en la formalización de prácticas aceptables y no aceptables. Auditoría Interna contribuye a mitigar el riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente +	Buen nivel de protección de la información de los clientes. El sistema de información de la entidad contribuye a la protección de los datos de los clientes.
	Mecanismos para resolver quejas	Bueno +	Puntos de reclamo implementados en las agencias de la entidad; procedimiento de resolución de quejas se mantiene en línea con la normativa. 8 reclamos en 2023 con 100% de resolución.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Adecuado +	La entidad cumple con normativa nacional anti-discriminación. Se evidencia una mejora en la equidad de género en el personal en la última gestión. Rotación del personal (22% en 2023) en línea con el benchmark e inferior a la registrada en 2022. Adecuadas políticas de gestión de RRHH. + No se han efectuado estudios recientes de clima laboral.
	Índice verde	Moderado -	Condiciones contractuales y remuneración cumplen con las leyes laborales nacionales. Adecuados procesos de evaluación de desempeño y capacitaciones. Por formalizar planes de carrera y planes de sucesión para puestos clave. Estrategia ambiental moderada. Lista de exclusión de actividades ayuda en la mitigación del riesgo medioambiental asociado con la cartera de créditos. Sensibilización del personal en el cuidado al medio ambiente. La medición del impacto ambiental de la entidad y de los créditos se mantiene como un aspecto a mejorar.
	Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Moderado -	La responsabilidad hacia otras partes interesadas está formalizada. La entidad considera leyes y regulaciones para financiar actividades que no atenten contra la comunidad.

Área	Factor	Evaluación	Resultados
<b>Alcance</b>	Amplitud de alcance	Débil	- La institución tiene una limitada cobertura geográfica con presencia en 3 de los 9 departamentos del país.  - Amplitud de alcance limitada en función del número de puntos de atención (5 a dic-23). Debe mencionarse la creación del cargo de "Supervisión de Agencias" en 2023, dependiente del Gerente General, para el monitoreo de las mismas.
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Adecuado	+ Orientación hacia clientes en áreas rurales con mayores niveles de vulnerabilidad (59,5% de la cartera a dic-23).
	Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la planificación	Adecuado	+ Buen alcance a clientes vulnerables; 75% del total de prestatarios son mujeres. 38,6% de clientes por debajo de la Línea Nacional de Pobreza (LNP).  + El 100% de los créditos financian actividades generadoras de ingresos.
	Alineación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes con la planificación	Adecuado	+ La entidad no tiene una orientación específica hacia la población en situación de pobreza, sin embargo, la profundidad de alcance es adecuada y en línea con los objetivos sociales definidos.  + Buen alcance a clientes que no son necesariamente propietarios de viviendas o activos; 83% de prestatarios cuenta con garantías personales para acceder al crédito.  + El tamaño del crédito esta alineado a la misión y los objetivos de RSE.
<b>Calidad de los servicios</b>	Variedad general de los servicios financieros	Adecuado	+ Moderada variedad de productos de crédito y servicios financieros, considerando características y necesidades de los clientes.  + La entidad aún no cuenta con licencia para ofrecer productos de ahorro.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Adecuado	+ No se evidencia la existencia de barreras para el acceso al crédito; quedan por implementar estudios de satisfacción a los clientes para conocer su percepción respecto de la oferta de productos y atención recibida.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ Los planes de pago se diseñan según los flujos específicos de los negocios y actividades productivas financiadas.  + Los montos de crédito son adecuados a las necesidades de los clientes.
	Tasa de deserción de clientes	Adecuado	+ Tasa de deserción de clientes en 2023 alcanza un 13% manteniéndose en niveles adecuados y por debajo del benchmark regional.
	Calidad de los otros servicios financieros	Adecuado	+ Adecuada variedad de otros servicios financieros, cobro de servicios, giros nacionales e internacionales, pago de bonos del gobierno; microseguros.

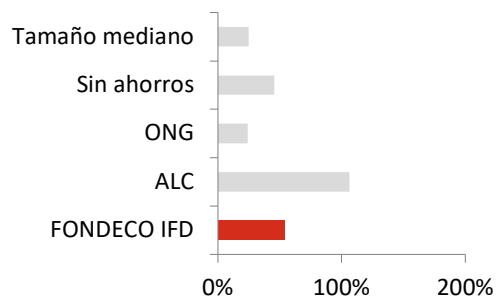
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

## Benchmark

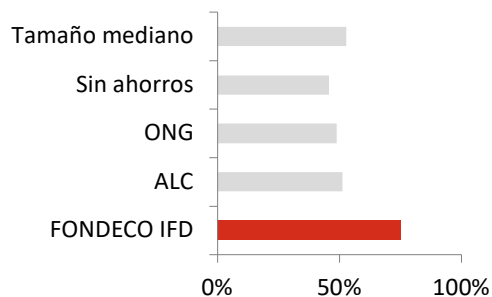
**Prestatarios activos**



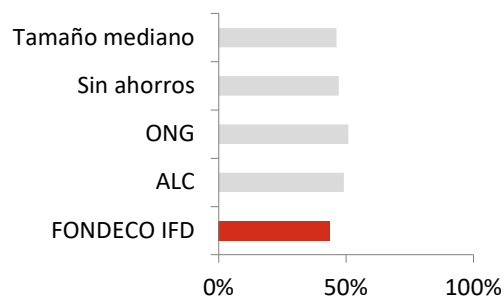
**Saldo préstamo/prestatario/INB pc**



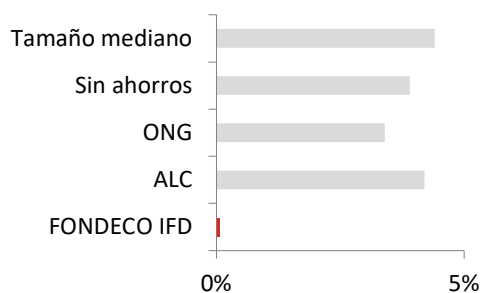
**Cientas mujeres**



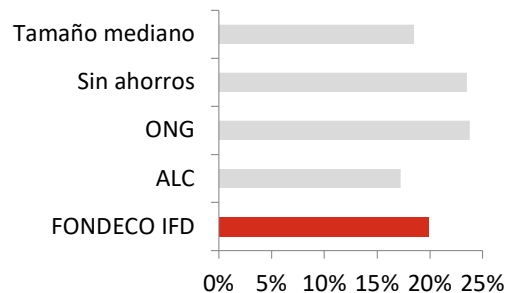
**Personal femenino**



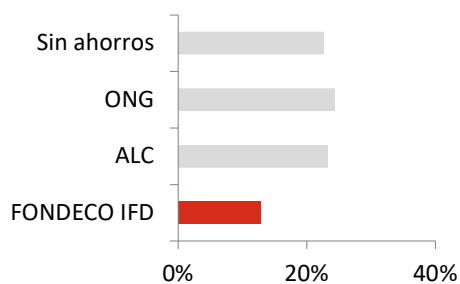
**CeR30**



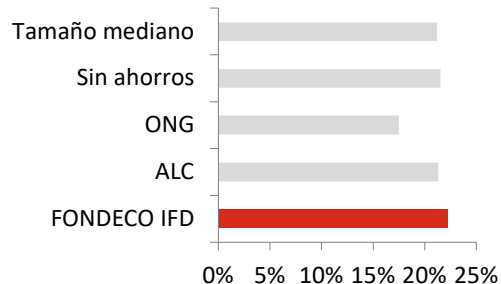
**Rendimiento de la cartera**



**Tasa de deserción de clientes**



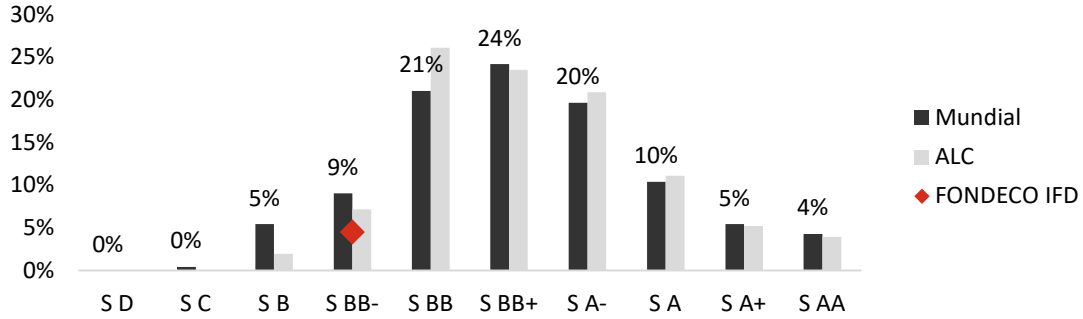
**Tasa de rotación del personal**



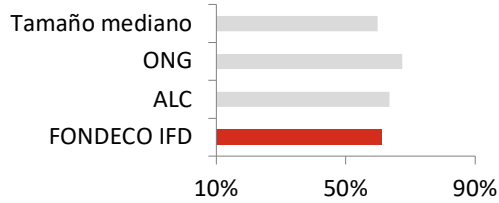
Base de datos MFR, 234 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2020.

ALC: América Latina y Caribe

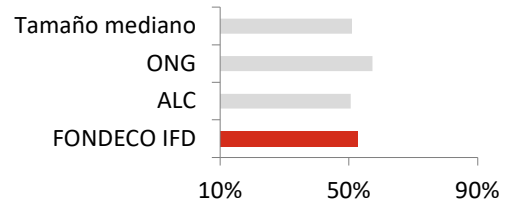
### Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



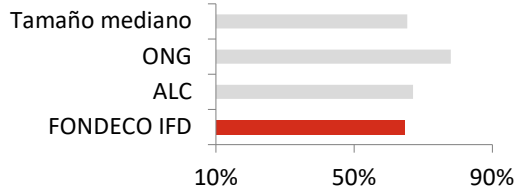
#### Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



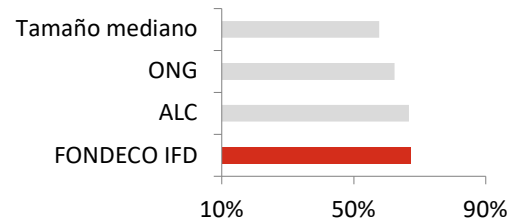
#### Medición del desempeño RSE, puntaje



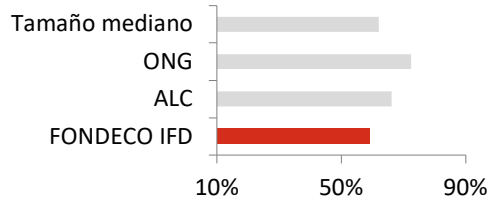
#### Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



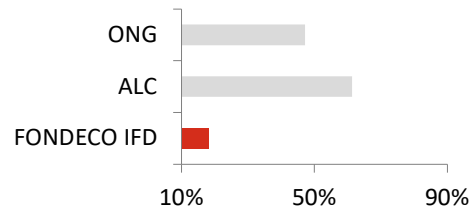
#### Protección al cliente, puntaje



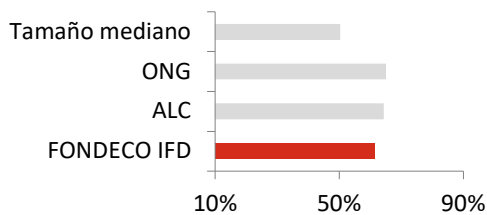
#### Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



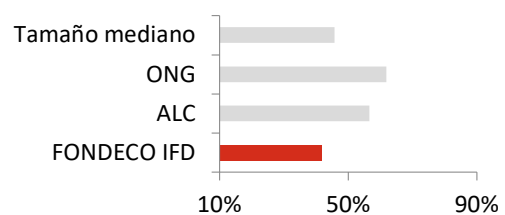
#### Amplitud del alcance, puntaje



#### Calidad de servicios, puntaje



#### Índice verde, puntaje



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

## Contexto

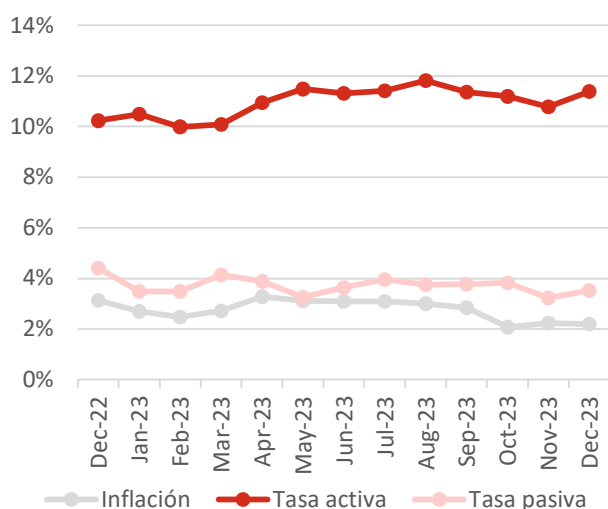
Riesgo Soberano <sup>1</sup>	dic.-20	dic.-21	dic.-22	dic.-23
Fitch Ratings	B (Estable)	B (Estable)	B (Estable)	B- (Negativo)
Moody's	B2 (Estable)	B2 (Negativo)	B2 (Negativo)	Caa1 (Negativo)
Standard & Poor's	B+ (Estable)	B+ (Negativo)	B (Estable)	CCC+ (Negativo)

Fuente: Trading Economics. <sup>1</sup> Largo plazo en moneda extranjera. nd = no disponible

Indicadores Macroeconómicos	dic.-20	dic.-21	dic.-22	dic.-23
PIB per cápita (moneda local)	21.205	23.114	23.050	23.050
Tipo de cambio moneda local/dólar	6,86	6,86	6,86	6,86
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	3.120	3.290	3.490	3.490
Crecimiento del PIB (% anual)	-8,70%	0,061	0,036	0,025
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-0,10%	2,20%	-0,40%	-0,40%

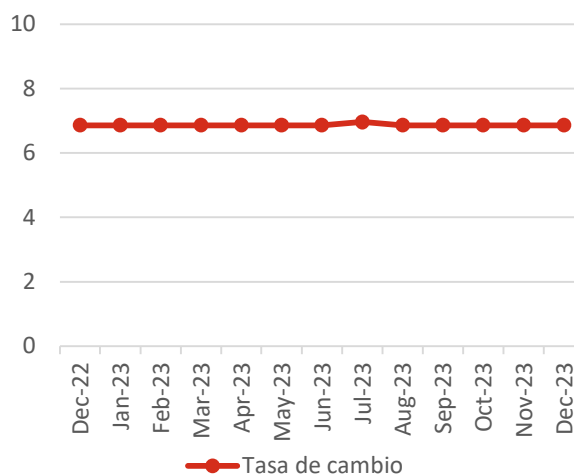
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

### Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

### Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales	Datos	Fuente	Año
Población, total	12.224.110	Banco Mundial	2022
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,692	PNUD	2021
- Nivel	medio	PNUD	2021
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	39,0%	Banco Mundial	2020
Tasa de pobreza a \$3,65 por día	6,4%	Banco Mundial	2020
Tasa de pobreza a \$2,15 por día	3,1%	Banco Mundial	2020
Población que no terminó la primaria	0,0%	Banco Mundial	2021
Entorno para la inclusión financiera <sup>2</sup>	n/a	Economic Intelligence Unit	2021
- Ranking del país	n/a	Economic Intelligence Unit	2021
Población sin cuenta bancaria	31,1%	Global Findex	2021
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	80,7%	Global Findex	2021
Puntaje MIMOSA <sup>3</sup>	3	MIMOSA	2021

<sup>2</sup> Marco regulatorio para la inclusión financiera e implementación de las correspondientes políticas públicas.

<sup>3</sup> **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: Adecuado  
Estrategia social: Adecuado

#### MISIÓN

Otorgar a pobladores rurales y urbanos populares, créditos y servicios financieros en condiciones accesibles, para apoyar sus emprendimientos, contribuyendo a su calidad de vida y progreso

#### Misión social

+ La misión de FONDECO IFD es completa e incluye sus principales objetivos sociales. El cliente meta está bien definido, mientras que la identificación de los cambios esperados en la vida de los clientes aún presenta espacios de mejora. La misión refleja las intenciones de la institución compartidas por el gobierno corporativo y la alta gerencia.

FONDECO IFD ha ratificado su misión en el período de análisis, manteniendo su orientación a promover el desarrollo socioeconómico de la población campesina y sectores populares de Bolivia. El objetivo de cliente meta, se refiere a pequeños productores, microempresarios y pobladores de la zona rural y de áreas urbano-populares con limitado acceso al sector financiero formal debido a restricciones económicas, legales, geográficas y culturales. En cuanto al objetivo de satisfacción de necesidades, se refiere a la otorgación de crédito y servicios financieros en condiciones accesibles fomentando la inclusión financiera y el acceso a recursos para el desarrollo de las actividades productivas. Finalmente, el objetivo de cambio, se refiere principalmente a un efecto positivo en el desarrollo de los pobladores rurales y urbano-populares, logrando el crecimiento de sus actividades y generando mejores condiciones de vida. La formalización de la definición de los términos clave de la misión se mantiene como un aspecto por mejorar.

Objetivos Sociales	Palabras clave en la misión
Alcanzar el cliente meta	Pobladores rurales y urbanos populares.
Satisfacer sus necesidades	Créditos y servicios financieros en condiciones accesibles para apoyar sus emprendimientos.
Crear cambios	Contribuyendo a su calidad de vida y progreso.

#### Gobernabilidad buenas practicas

+ El Directorio proporciona directrices adecuadas al equipo gerencial para definir las estrategias. Los miembros del Directorio participan en la determinación de los objetivos a largo plazo y aprueban el plan estratégico, que se ha definido para el periodo 2024-2026 y que considera 11 líneas y políticas que están mayormente orientadas al desempeño financiero de la entidad. El nivel de supervisión del Directorio en las actividades gerenciales es adecuado; la participación de los miembros del Directorio en los distintos Comités contribuye al cumplimiento de los planes institucionales. La capacidad de debate en los Comités se percibe adecuada, aspecto que contribuye a brindar retroalimentación al equipo gerencial.

#### Gobernabilidad social

+ Los miembros del Directorio cuentan con adecuados conocimientos en asuntos económicos, mientras que su exposición hacia los asuntos ambientales y sociales ha sido limitada hasta la fecha. En relación a la gestión del desempeño RSE, no se han asignado responsabilidades ni constituido comités específicos entre los miembros del Directorio. Cabe indicar que el monitoreo del desempeño financiero institucional ha sido la prioridad del Directorio para garantizar la operatividad de la entidad, por lo que su enfoque a RSE ha sido moderado en los últimos años.



El Directorio ha recibido capacitaciones en gestión de riesgos, cambios y actualizaciones normativas y aspectos técnicos de la gestión administrativa - financiera, quedando espacios para incorporar temáticas relativas al desempeño social y ambiental. Las líneas y políticas de acción para los próximos 3 años (2024-2026) incluyen el fortalecimiento de Recursos Humanos y la Estructura Organizacional.

### Estrategia social

- + La estrategia social de la entidad se basa en objetivos sociales que se enfocan en: promover la educación financiera, empoderar a las mujeres para que participen en la sociedad con todos sus derechos y obligaciones con créditos adecuados, y atender a clientes pobres o en situación de vulnerabilidad que estén por debajo de la línea nacional de pobreza 200% según la herramienta PPI. La entidad mide el logro de sus objetivos sociales a través de indicadores y metas en temas relativos a educación financiera, alcance a población vulnerable (pobreza), alcance a población meta (por edad, género, aréa rural-urbana, entre otros), lo que permite un adecuado monitoreo del cumplimiento de la planificación social. Quedan oportunidades de mejora en la definición específica de objetivos relacionados con el cambio/impacto deseado en la vida de los clientes y su respectivo seguimiento.

### 1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero

Crecimiento responsable: Bueno

Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Adecuado

Precios responsables: Bueno

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

### Crecimiento responsable

- + En 2023 la cartera bruta de créditos registra un crecimiento de 7,9% con una estrategia comercial basada en una mayor representatividad de las bancas comunales y créditos no agropecuarios en la cartera bruta total, con miras a aumentar el rendimiento de la cartera y por ende mejorar los márgenes de la entidad. Por su parte, el número de prestatarios tuvo un crecimiento del 46% en 2023, siendo positivo, a pesar de estar ligeramente por debajo de lo registrado en 2022. Se evidencia un buen grado de monitoreo del cumplimiento de las metas de crecimiento.

<b>Desempeño financiero</b>	<b>dic.-21</b>	<b>dic.-22</b>	<b>dic.-23</b>
Crecimiento en prestatarios activos	65,8%	57,5%	46,4%
Crecimiento en cartera activa	8,4%	12,1%	7,9%
Crecimiento en número de empleados	0,0%	5,8%	12,7%
Cartera en riesgo (>30)	0,1%	0,3%	0,1%
Tasa de cartera castigada	0,3%	0,4%	0,3%
Cartera reestructurada	40,6%	30,8%	30,4%
Tasa de riesgo de crédito	41,0%	31,5%	30,8%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	3,0%	0,4%	0,6%
Retorno sobre activo (ROA)	0,7%	0,1%	0,1%
Autosuf. Operativa (OSS)	106%	101%	102%
Cartera sobre activo total	81%	78%	81%
Capital sobre activo total	22%	19%	19%
Razón deuda-capital	3,5	4,1	4,7
Productividad personal (prestatarios)	41	60	78
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	151	185	203
Tasa de gastos operativos	16,9%	15,1%	14,7%
Tasa de gastos financieros	4,6%	5,1%	5,9%
Tasa de gastos de provisión	-2,6%	0,6%	3,5%
Rendimiento de cartera	16,4%	18,4%	19,9%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	125%	133%	207%
Remuneración Gerencia/personal campo	nd	8,0	7,9

Fuente: FONDECO IFD

<b>Alineación de los accionistas con el doble enfoque</b>	<p>+ El nivel de rentabilidad responsable es adecuado: la viabilidad presenta una tendencia positiva, el ROA promedio de las 3 últimas gestiones pasó a reflejar valores positivos (0,29%). Los niveles de rentabilidad obtenidos en 2023 fueron moderados (USD 11 mil). Se espera que en el corto plazo, los indicadores y resultados se mantengan en niveles similares a los registrados en 2023 ante la coyuntura actual del país y la planificación de la entidad. La obtención de la autorización para la captación de recursos del público se mantiene como un factor de interés para la rentabilidad de la institución.</p> <p>No hubo cambios en la estructura de propiedad recientemente y no están planificado cambios en el corto o mediano plazo.</p>
<b>Precios responsables</b>	<p>+ Ver sección 2.2 para el análisis de precios responsables.</p>
<b>Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque</b>	<p>+ La compensación de la alta Gerencia es transparente, siendo accesible a los evaluadores a solicitud, y es coherente con la misión social de la institución. La brecha entre la remuneración del colaborador mejor pagado en la entidad en relación al promedio institucional alcanza un nivel de 7,9 veces en la gestión 2023, siendo menor al benchmark regional (9,7 veces - en América Latina y El Caribe). Se observa por otra parte, que la relación entre el incremento salarial del colaborador con el mayor salario y el incremento promedio del personal total alcanzó un 37%. FONDECO IFD reporta un salario mínimo que equivale a una vez al salario mínimo nacional, además cumple con la legislación laboral nacional. Durante la gestión 2023 el Gobierno Nacional aprobó el aumento salarial del 3% para el haber básico, el cual fue aplicado por la entidad a los salarios de todo el personal.</p>
<b>1.3 Medición del desempeño RSE</b>	<p>Monitoreo del cliente meta: Adecuado  Monitoreo de la calidad de los servicios: Moderado  Monitoreo del cambio/impacto: Moderado  Consolidación y análisis de la información social; reportes : Adecuado</p>
<b>Cliente meta</b>	<p>+ La entidad mantiene una capacidad adecuada en monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión y alineación de los resultados objetivos hacia el cliente meta. La información disponible en la base de datos se relaciona con el perfil socio-económico del cliente principalmente para la medición del perfil de pobreza mediante la metodología Progress out of Poverty Index (PPI). La información se recolecta para todos los clientes y el análisis de PPI es realizado anualmente, sus resultados se presentan a través del Balance Social y la Memoria Institucional.</p> <p>El sistema de información gerencial brinda indicadores de alcance al cliente meta en base a ubicación urbana-rural, género, edad, actividad financiada, sector económico, tamaño del hogar, niveles de ingresos, entre otros.</p>
<b>Calidad del servicio</b>	<p>Ver sección 2.2.1 para el análisis del monitoreo de la calidad de los servicios.</p>
<b>Cambio</b>	<p>- El sistema de monitoreo del cambio en el cliente se encuentra en un nivel moderador y es un aspecto por desarrollar. Si bien la entidad efectúa un monitoreo del perfil socioeconómico de sus clientes mediante la herramienta del PPI, las variables específicas para el monitoreo del cambio esperado en sus clientes siguen sin definirse (p. ej. identificar en qué medida el financiamiento de FONDECO IFD ha contribuido con mejoras en su negocio, en generar puestos de trabajo, en mejoras en la salud-educación de sus hijos, en mejoras en su vivienda y disposición de servicios básicos, etc).</p>
<b>Reporte y fiabilidad de la información</b>	<p>+ Los datos sobre el desempeño RSE son reportados de manera transparente a través de la presente calificación. Además, la entidad cumple con la normativa local referente a la publicación anual del Balance Social y Memoria Institucional, documentos que presentan la información sobre la gestión RSE.</p>

#### 1.4 Alineación de RRHH con la planificación

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

##### Alineación de la capacitación del personal

- La capacitación contribuye parcialmente a la diseminación de la misión al personal. El proceso de inducción al personal nuevo incluye una explicación sobre la misión, los valores institucionales y los objetivos sociales. Si bien existe una idea general sobre el contenido de la misión, se evidencian espacios de mejora respecto a su empoderamiento en el personal. El plan anual de capacitación contempla temas de responsabilidad social con el cliente interno principalmente en cuanto a seguridad y salud ocupacional, atención al cliente, además de las capacitaciones técnicas de acuerdo al puesto de trabajo y capacitaciones normativas.

##### Alineación de la evaluación e incentivo del personal

- La alineación de la evaluación del personal a la misión se mantiene en un nivel moderado. La entidad aplica evaluaciones de desempeño en base a la metodología de 180° orientadas a medir la productividad y eficiencia del colaborador en función de las metas comerciales y cumplimiento de objetivos del área a la que pertenece. Dentro de los objetivos de cartera (monto colocado y nuevos clientes), se mide su habilidad para captar clientes meta. Quedan espacios para determinar la contribución del empleado al cumplimiento de la misión social y adherencia a los valores institucionales. La calidad del servicio al cliente se revisa principalmente en función a las quejas recibidas y en las verificaciones en campo realizadas por Auditoría Interna (en visitas a las agencias y visitas a los clientes).

## 2. Resultados RSE

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

**Equidad entre el personal**      - El balance de género es moderado: las mujeres son levemente sub-representadas en la organización en general, especialmente a nivel Gerencial y de Directorio. El desglose del personal total por grupo etario, género, departamento y pertenencia a minorías, no evidencia desviaciones significativas del promedio institucional. A dic-23 FONDECO IFD no cuenta con personal que presente algún grado de 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
Santa Cruz	M	34	34	13	81	45%	9%	0%	54%	38%	8%	0%	46%
	F	47	18	0	65	31%	0%	0%	31%	31%	0%	0%	31%
Tarija	M	5	3	3	11	5%	0%	0%	5%	15%	0%	8%	23%
	F	0	5	0	5	0%	5%	5%	10%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>162</b>	<b>81%</b>	<b>14%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>	<b>84%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
<b>Junta directiva</b>		<b>&lt; 34</b>	<b>34-54</b>	<b>&gt; 54</b>	<b>Tot</b>								
	M	0	0	5	5								
	F	0	0	2	2								
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>								

**Rotación del personal** + A la fecha de corte FONDECO cuenta con 62 colaboradores con un leve incremento respecto a períodos pasados. La tasa de rotación alcanza 22% en 2023, encontrándose ligeramente sobre el promedio regional de 21.3% en América Latina y el Caribe (fuente: ATLAS may-23). Los niveles de rotación se concentran principalmente en oficiales de crédito y personal operativo. Cabe indicar que la rotación presenta una reducción respecto a 2022 (28%) Y 2021 (38,5%).

Personal	dic.-21	dic.-22	dic.-23
<b>Personal total</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>62</b>
Personal femenino	44,2%	41,8%	43,5%
Personal femenino en la Gerencia	0,0%	0,0%	0,0%
Miembros femeninos de la JD	14,3%	28,6%	28,6%
<b>Tasa de rotación del personal</b>	<b>38,5%</b>	<b>28,0%</b>	<b>22,2%</b>
Masculino	29%	30%	27%
Femenino	50%	26%	16%
Gerencia	0,0%	0,0%	0,0%
Oficiales de crédito	33,3%	62,5%	33,3%
Otro personal	43,2%	14,5%	17,4%

**Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo** + Se evidencia un adecuado grado de formalización en las políticas y los procedimientos de gestión de recursos humanos. La institución cuenta con un Manual de Funciones, actualizado en 2022, además cumple con la normativa nacional respecto a salarios, condiciones de trabajo, seguridad ocupacional, régimen disciplinario, entre otros.

+ FONDECO IFD cuenta con un Código de Ética y un Reglamento Interno que establecen los lineamientos de comportamiento interno del personal. La entidad se adhiere a la normativa nacional vigente relativa al racismo y la discriminación.

**Monitoreo del clima laboral** - La entidad no ha realizado estudios de clima laboral en la gestión 2023. En general, se evidencia un adecuado clima laboral, aunque permanece afectado por la situación financiera actual de la entidad. No existe un sistema formal de quejas para que los empleados expresen sus preocupaciones en una manera confidencial, sin embargo, los comentarios o quejas pueden ser comunicados a la Encargada de Administración y RRHH para mediar en los posibles conflictos. Las denuncias o quejas con mayor grado de criticidad se direccionan a Gerencia General o al Comité de Ética, según corresponda.

**Condiciones contractuales y beneficios** + La compensación salarial es adecuada. La remuneración del personal del área comercial consta de un componente fijo y un componente variable; el personal de otras áreas de la institución tiene un salario fijo. La remuneración incluye los beneficios sociales de acuerdo a lo establecido por Ley. La entidad no ha realizado estudios salariales en el período analizado, sin embargo, los contratos de trabajo se enmarcan en la normativa vigente (incluyendo aspectos salariales). La relación entre el sueldo mínimo en la entidad y el sueldo mínimo nacional es de 1 y la relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es 1,2 con espacios de mejora para lograr la equidad salarial. Cabe mencionar que la entidad cuenta con un reglamento de Incentivos detallado, que considera bonificaciones relacionadas al manejo de mora, operaciones desembolsadas, crecimiento de cartera por intervalos y aplicado a jefes de agencia y oficiales de crédito.

**Evaluación, capacitación y desarrollo** + En general, los procesos de evaluación, capacitación y desarrollo son adecuados. El proceso de capacitación es adecuado, la entidad cuenta con un plan y se asignan recursos para capacitación de acuerdo al análisis de necesidades de cada área. Las capacitaciones pueden ser presenciales o virtuales. Durante la gestión 2023, los colaboradores de la entidad recibieron en promedio 22 capacitaciones, con un promedio de 40 horas y con un presupuesto cercano a los Bs38 mil.

+ Se realizan dos tipos de evaluaciones de desempeño, las aplicables al personal nuevo se efectúan al final del periodo de prueba y las evaluaciones habituales que se aplican a todo el personal y tienen una frecuencia anual. Las evaluaciones se aplican al final de cada gestión y abarcan al 100% del personal. La entidad aún no ha formalizado los planes de carrera, sin embargo, para las promociones se realizan concursos internos para fomentar el crecimiento de los colaboradores ya existentes, caso contrario se realizan concursos públicos.

<b>Capacitación y salario mínimo</b>	<b>Horas de capacitación promedio</b>	<b>Salario mínimo hombres / mujeres</b>
Ejecutivo	12	N/A
Mando medio	18	1,2
Operativo	10	1,0
<b>Promedio</b>	<b>40</b>	<b>1,1</b>

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

- Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados**
- + FONDECO demuestra una adecuada capacidad para diseñar productos en función a las necesidades y características de sus clientes, aunque con oportunidades de mejora para la formalización de políticas y procedimientos de diseño de nuevos productos. Desde sus inicios, la entidad ha desarrollado innovaciones crediticias significativas, principalmente en el sector agropecuario, que ocupa el mayor porcentaje de cartera a 2023. Además, ha retomado y fortalecido el producto Fondo Comunal para mejorar el alcance a clientes microempresarios y a su vez mejorar el margen financiero debido a que es un producto más rentable respecto a los demás créditos. La entidad espera de contar con la autorización de depósitos del público en el mediano plazo de acuerdo a su PEI (2024-2026).
  - Los canales principales para la retroalimentación de los clientes se mantienen en un nivel limitado y por lo general se recopila información informal (a través del personal comercial), sobre la percepción de los clientes sobre los productos y servicios ofertados por la entidad.
  - Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

- Prevención del sobre endeudamiento**
- + El mercado boliviano de las microfinanzas presenta un riesgo medio de sobreendeudamiento de los clientes en los principales mercados urbanos y en sectores de comercio y servicios. Existen regulaciones en términos de tasas y cupos de cartera en segmentos específicos que incrementan la concentración de créditos principalmente en el sector productivo. FONDECO IFD mitiga el riesgo de sobreendeudamiento de sus clientes a través de la consulta sistemática al buró y central de riesgos local.
  - + El análisis del flujo de caja individual es adecuado. La estimación de la capacidad de pago del cliente es calculada a través de un análisis detallado de los ingresos del cliente, gastos de la empresa y hogar, así también obligaciones financieras con instituciones. La entidad considera el 90% del ingreso neto como la capacidad de pago, además el cliente puede tener deudas con máximo 3 entidades financieras, sin considerar a FONDECO IFD.
  - + El análisis de la capacidad de pago de los miembros del grupo es adecuado. Si bien los asesores de crédito realizan la verificación de la información y flujo de ingresos de las socias, el análisis de la capacidad de pago se basa en el conocimiento de los miembros del grupo. Las líderes de los Fondos Comunes realizan verificaciones de actividad económica y domicilio de las integrantes.
  - + La calidad y cantidad de formación inicial y cursos de actualización de los oficiales de crédito son adecuadas. Se evidencia una adecuada socialización de las políticas de crédito, a través de la intranet de la entidad, además de capacitaciones presenciales y virtuales. Los temas de capacitación para el personal comercial incluyen análisis de capacidad de pago, gestión de cobranzas, gestión de riesgos, entre otros y son de carácter interno y externo.
  - + En línea con la normativa local, FONDECO IFD realiza revisiones sistemáticas a burós y centrales de riesgo crediticias. Se realizan consultas del historial crediticio para cada operación y en cada ciclo de crédito. La información presentada por los burós de crédito es completa y considera a todos los proveedores financieros formales a nivel nacional; la información es actualizada con una frecuencia aceptable.

- Transparencia**
- + El contrato y plan de pagos incluyen todas las condiciones de los préstamos. En particular, el plan de pagos entregado al cliente desglosa los distintos componentes del crédito: tasa de interés efectiva, monto desembolsado, plazo, frecuencia y fechas de pago. La información relativa al costo del crédito incluye el desglose de las amortizaciones a capital e interés, el valor mensual de los seguros y el monto total que el cliente termina pagando por el crédito. La entidad promueve iniciativas de educación financiera para que el cliente conozca, analice y tome una decisión informada para la contratación del crédito.

+ La transparencia de las condiciones y precios de los servicios prestados por FONDECO IFD es muy buena. El índice de transparencia promedio para los productos principales de crédito se mantiene en un buen nivel y alcanza a 91 en 2023 (ver tabla). El factor diferenciador entre el interés nominal y la tasa de interés anual es principalmente el seguro de desgravamen, y en el caso del producto de banca comunal también se considera el ahorro requerido por parte de la metodología (10% del crédito). El método de cálculo del interés es sobre saldos, con cuotas fijas o descendientes de pago. La institución comunica las condiciones del crédito previo al desembolso.

**Precios responsables** + FONDECO IFD tiene un buen enfoque de precios responsables. En general, los precios de la entidad se encuentran en línea con el mercado y no discriminan a los clientes. Los precios permiten cubrir los costos y están en línea con la competencia. La tasa de interés anual (TIA) calculada por MFR es 30% en promedio, en base a los productos más representativos de crédito y se ubica por debajo del promedio de instituciones de América Latina y el Caribe (43,3%). Los componentes utilizados para el cálculo de la TIA son diferentes a los aplicados por la metodología de MicroFinance Transparency (ver anexo 4), lo cual justifica las diferencias presentadas a nivel nacional y las tasas calculadas y mostradas a continuación. El precio de la mayoría de los productos de préstamo analizados está alineado con el mercado. No se aplica multa por pago anticipado total o parcial del crédito. La institución no cobra comisiones adicionales.

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

Productos de crédito	Tasa de interés anual prom. (TIA) <sup>1</sup>	Índice de transparencia promedio <sup>1</sup>	Prestatarios activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD <sup>2</sup>	Saldo de préstamo / INB pc <sup>2</sup>
CREDITO NO AGROPECUARIO CORRIEN	22%	99	8%	26%	5.606	167%
SUPER CREDITO	22%	99	1%	24%	40.289	1199%
CREDITO TECNOLOGIA FONDO COMUI	46%	78	84%	28%	612	18%
<b>FONDECO IFD</b>	<b>30%</b>	<b>91</b>	<b>93%</b>	<b>78%</b>	<b>1.810</b>	<b>54%</b>

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

**Trato justo y respetuoso** + Las políticas de crédito incluyen los procedimientos de cobranza, sin embargo, no se incluyen de manera específica los comportamientos aceptables y no aceptables. La gestión de cobranza extrajudicial se realiza dentro de los parámetros definidos en la regulación nacional de protección al consumidor financiero. La cobranza judicial se enmarca en las leyes nacionales. Cabe mencionar, que el personal comercial tiene incentivos por la recuperación de cartera castigada y por la venta de bienes adjudicados.

+ El área de Auditoría Interna contribuye a la mitigación del riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes. Las visitas de supervisión a agencias, incluyen la determinación de una muestra de clientes para la realización de visitas de verificación. El "Formulario de Visita" incluye el relevamiento de información sobre atención al cliente y trato justo, además de las verificaciones respecto del crédito. Este documento es firmado por el cliente.

**Privacidad de los datos de los clientes** + FONDECO IFD presenta un buen nivel de protección de la privacidad de los datos de los clientes. La solicitud de crédito incluye la autorización del cliente para consultar su historial crediticio, mientras que, el contrato de crédito incluye la cláusula de autorización para reportar a la central de riesgos la información sobre el comportamiento crediticio del cliente. El sistema de información presenta un buen nivel de seguridad y contribuye a la protección de la privacidad de los datos de los clientes. Se tienen procedimientos y políticas adecuadas relativas a la administración de perfiles de usuarios, bloqueo de cuentas, acceso a puertos; además, el área de Seguridad de la Información contribuye al manejo responsable de los datos de clientes y de la entidad en general. La Política de Seguridad de la información fue revisada y actualizada en 2023.

**Mecanismos para resolver quejas** + Los mecanismos para recibir y resolver quejas de clientes son buenos. La institución cuenta con puntos de reclamo en cada oficina, además del punto de reclamo en su sitio web, los cuales permiten la recepción de las quejas y reclamos de los clientes. Las quejas presentadas por los clientes tienen un plazo máximo de respuesta de cinco días. Auditoría interna realiza revisiones del funcionamiento de los puntos de reclamo. En dic-23 se registraron 8 reclamos receptados directamente en la entidad, el 100% de quejas fueron resueltas sin la necesidad de adoptar medidas correctivas.

+ Dentro de los programas de educación financiera a los clientes, existen temáticas exclusivas sobre los canales habilitados para receptar quejas y sobre el mecanismo de atención en los Puntos de Reclamo.

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

Manejo de riesgos medioambientales: Moderado  
Productos medioambientales: Moderado  
Políticas de protección a la comunidad: Adecuado  
Proyectos para la comunidad: Débil

**Índice verde**

- La estrategia ambiental es moderada. La gestión del riesgo medioambiental en la cartera de créditos se basa en el monitoreo de las actividades financiadas de manera que no generen un impacto negativo con el ambiente y la sociedad. En las políticas de crédito se ha definido una lista de exclusión de actividades que no son financiadas, aspecto que mitiga la exposición al riesgo. Además, es importante mencionar que a dic-23, hasta un 37% de la cartera de créditos está destinada a créditos de agricultura y ganadería en las cuales se incentivan las prácticas responsables y el uso de materiales que no sean contaminantes o tóxicos para los consumidores de los productos. Debido a su vocación rural y de financiamiento al sector productivo, FONDECO IFD presenta un enfoque direccionado hacia el cuidado del medio ambiente implícito en su gestión, sin embargo quedan espacios para la formalización de la estrategia ambiental institucional, la definición de políticas con aspectos medioambientales aplicados a los productos y servicios de la entidad y la implementación de actividades de sensibilización sobre la regulación, los riesgos y las oportunidades ambientales para el Directorio de la entidad. Durante la gestión 2023, la entidad no ha efectuado gastos e inversiones en temas ambientales.
- El riesgo medioambiental interno es mitigado a través de actividades de sensibilización al personal en aspectos relativos a la optimización del consumo de papel y uso eficiente de los servicios básicos (agua y energía), sin embargo, no existen sistemas específicos para la medición del riesgo ambiental interno que permita cuantificar el impacto de las actividades de FONDECO IFD en el medio ambiente como por ejemplo, evaluación del consumo de papel, agua y energía por oficina, gestión de residuos o monitoreo de emisiones de anhídrido carbónico.
- El riesgo ambiental no es uno de los elementos considerado dentro del proceso de aprobación del préstamo. Los contratos de préstamo no incluyen cláusulas que requieran que los clientes mejoren las prácticas ambientales o mitiguen los riesgos ambientales; sin embargo, la entidad sensibiliza a sus clientes a través de información compartida en redes sociales y sitio web.



Responsabilidad  
Social hacia la  
comunidad y otras  
partes interesadas

- La institución no ofrece productos específicos de crédito o de seguros verdes.
- + La entidad considera las leyes nacionales y regulaciones del ente de supervisión para no financiar actividades perjudiciales para la comunidad, como el terrorismo, el lavado de dinero y el trabajo infantil. Además, en las visitas de supervisión realizadas por Auditoría Interna a las muestras de clientes de las agencias, se verifica el objeto del crédito y la actividad específica del cliente para garantizar el apego a las normas internas, locales y nacionales. Se consideran los derechos humanos dentro de los procedimientos de la entidad. Los pagos de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente. En la gestión 2022, FONDECO IFD ha registrado 3 sanciones pecuniarias por incumplimiento a la normativa vigente.
- La entidad identifica claramente a las partes interesadas (clientes, colaboradores, comunidad, proveedores). Los proyectos de apoyo a la comunidad han sido limitados. No se registraron aportes a fines sociales y benéficos en 2023, debido al moderado desempeño financiero de la entidad y su política de austeridad.  
FONDECO IFD está asociada a FINRURAL, aspecto que denota compromiso hacia el sector en términos de reporte de información y alineamiento a principios. Asimismo, la entidad participa en el programa "Impulso para el Desarrollo" fomentando la educación financiera para el público en general.  
Por otra parte, la proporción de gastos en proveedores nacionales en el último periodo de análisis ha sido de 100%.

### 3. Alcance

#### 3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Muy débil  
Alineación de la profundidad del alcance geográfico con la misión: Adecuado

Regiones de operación	Pobreza	FONDECO IFD	
		Prestatarios activos	Cartera activa
Santa Cruz	25,0%	86,8%	86,8%
Beni	30,0%	2,0%	2,0%
Tarija	36,6%	11,2%	11,2%
<b>Total, FONDECO IFD</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>
Operaciones urbanas		39,7%	40,7%
Operaciones rurales		60,3%	59,3%
<b>Total, Bolivia</b>	<b>36,9%</b>	<b>Bolivia, población</b>	
Urbano	31,5%	70%	
Rural	48,1%	30%	

Fuente: INE 2021

- FONDECO cuenta con una limitada cobertura geográfica, con presencia en 3 de los 9 departamentos de Bolivia, a través de su oficina central y sus 5 agencias. La mayor concentración se encuentra en el departamento de Santa Cruz con el 86,8% de la cartera, 11,2% de la cartera se encuentra colocada en el departamento de Tarija y el restante 2,0% en el Departamento del Beni.
- + El alcance a las áreas más pobres del promedio nacional, con un nivel inferior de desarrollo económico, es adecuado. El 59% de la cartera está direccionada al área rural, en donde por lo general, se registran índices de pobreza por encima del promedio nacional (36,9%, según INE 2021). Se puede inferir que el alcance a prestatarios vulnerables es adecuado. Cabe indicar, que el alcance hacia las áreas pobres no está incluido en los objetivos sociales de la institución.
- + El 60,3% del total de prestatarios 2023 se encuentra en áreas rurales, denotando una adecuada cobertura en localidades donde se encuentra la población financieramente excluida.

#### 3.2 Clientes alcanzados

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

FONDECO IFD	ene.-21	ene.-22	ene.-23
	dic.-21	dic.-22	dic.-23
Prestatarios activos	2.109	3.322	4.863
Cartera bruta, USD	7.283.173	8.161.567	8.802.720
Sucursales	5	5	5
Crecimiento en cartera activa	8%	12%	8%
Crecimiento en prestatarios activos	66%	58%	46%

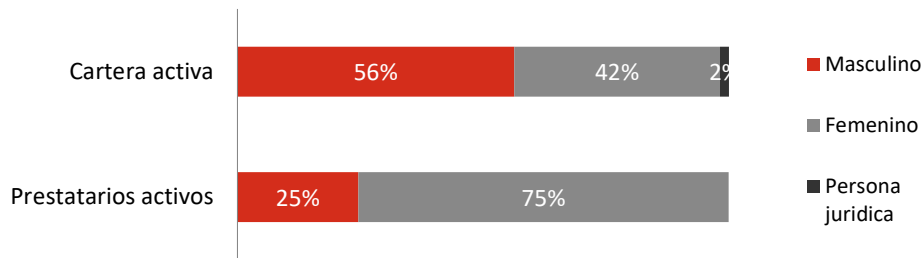
- La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional y nacional, es limitada. A dic-23 FONDECO IFD cuenta con 4.863 prestatarios activos encontrándose por debajo del benchmark regional en América Latina y el Caribe de 58,802 (fuente: ATLAS may-23).
- El número de prestatarios es bajo comparado con la competencia en el país.
- + El crecimiento promedio de prestatarios en 2023 alcanzó un 46%, menor en comparación a 2022 (58%).

- El crecimiento promedio de prestatarios se ha ubicado en buenos niveles en los dos últimos años, sin embargo, la entidad estuvo en proceso de reducción de sus operaciones para precautelar su sostenibilidad, por lo indicado, la proporción de clientes alcanzados se ha mantenido en niveles moderados.

**Vulnerabilidad social y perfil de hogares**

+ Se evidencia que el 75% del total de prestatarios activos de FONDECO IFD a dic-23 son mujeres, aunque la participación en la cartera bruta es menor (42%). Cabe indicar que el producto crediticio Fondos Comunes se encuentra direccionado a clientes mujeres, fomentando la inclusión y apoyo a este grupo vulnerable de la población. Este nivel de representatividad por género es menor al promedio regional de 51.3% en América Latina y el Caribe (fuente: ATLAS may-23)

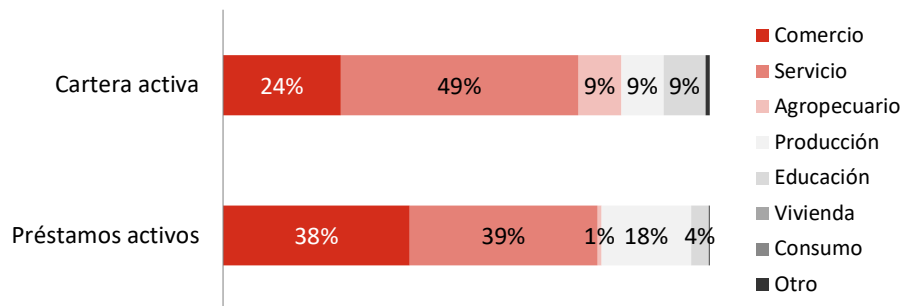
**dic.-23 Género**



**Actividades financiadas y cartera regulada**

+ La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es adecuada. El 100% de los créditos se encuentra destinado a actividades generadoras de ingresos a través de microempresas.

**dic.-23 Actividades financiadas**



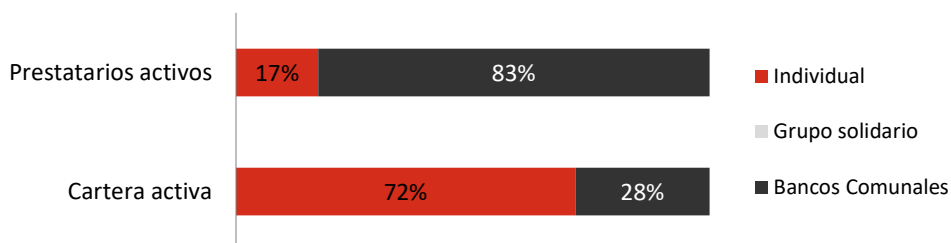
**dic.-23 Destino de los créditos productivos**



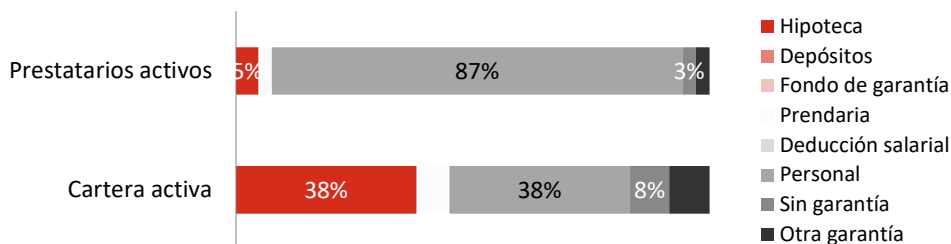
**Pobreza económica** + De acuerdo con el estudio PPI con datos a dic-23, aproximadamente el 38,63% de los clientes se encontrarían por debajo de la línea nacional de pobreza, 17,7% de los clientes bajo 1,5 veces la línea nacional de pobreza y 32,29% bajo 2 veces la línea nacional de pobreza; lo cual muestra un adecuado alcance hacia población pobre y en situación de vulnerabilidad.

**Vivienda y activos** + Considerando el tipo de garantía utilizado en los créditos de FONDECO IFD, se puede inferir que la mayor parte de prestatarios no son necesariamente propietarios de viviendas u otros activos, denotando la orientación a clientes vulnerables. Se destaca que el 87% de los prestatarios cuenta con garantías personales para sus créditos, mientras que las garantías prendarias e hipotecarias son utilizadas por un 5% de los prestatarios.

**dic.-23 Metodología de crédito**



**dic.-23 Garantía\***



\*Estimación basada en el desglose por producto de crédito

**Acceso a los servicios financieros** + En general, la accesibilidad a los productos y servicios de FONDECO IFD por parte de la población financieramente excluida, es adecuada. La adecuación de acceso a los servicios de crédito es buena, atendiendo a un importante segmento de clientes de zonas vulnerables. Existen espacios de mejora para el monitoreo sistemático de los clientes compartidos.

**Tamaño del préstamo y del ahorro** + El saldo promedio de préstamo por prestatario por Ingreso Nacional Bruto per cápita presenta una reducción de 21% por lo que se percibe una cartera más atomizada.

Tamaño del préstamo	dic.-21	dic.-22	dic.-23
Saldo promedio de préstamo, USD	3.453	2.457	1.810
Préstamo otorgado promedio, USD	1.487	1.688	1.535
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	3.886	4.409	4.011
Crecimiento saldo del préstamo promedio <sup>1</sup>			-21,9%

<sup>1</sup> Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de préstamo <sup>1</sup> / INB pc	Crecimiento de la cartera <sup>2</sup>
AGROPECUARIO ESTRUCTURADO	16.848	501%	-8%
CREDITO NO AGROPECUARIO CORRIENTE	5.606	167%	11%
MICROCREDITO CRECIENDO CONTIGO	2.369	70%	-33%
SUPER CREDITO	40.289	1199%	1%
LINEA DE CREDITO	2.415	72%	5%
SUPER LINEA DE CREDITO	27.539	820%	-14%
CREDITO DE VIVIENDA	7.158	213%	-17%
CREDITO CONSUMO	3.760	112%	-1%
CREDITO TECNOLOGIA FONDO COMUNAL	612	18%	36%
<b>Total</b>	<b>1.810</b>	<b>54%</b>	<b>8%</b>

<sup>1</sup> Por prestatario. <sup>2</sup> Último periodo.

## 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: Adecuado

#### Variedad de los tipos de servicios:

- FONDECO IFD ofrece una moderada variedad de servicios. La oferta de servicios incluye crédito, seguro de vida y servicios de pago - recaudaciones que incluyen pagos a empresas públicas y privadas, giros nacionales e internacionales, Cobro de Servicios y pago de bonos (Renta Dignidad, Juana Azurduy, Juancito Pinto).

La entidad cuenta con una buena variedad de productos de crédito: la cartera es otorgada bajo las metodologías de crédito individual y banca comunal. La entidad distingue a sus productos en base a 3 tipologías de crédito (agropecuario, no agropecuario y fondos comunales) a partir de las cuales se define la oferta de créditos con características específicas de acuerdo a las necesidades del cliente meta. Quedan oportunidades para el desarrollo de estudios de satisfacción de los clientes de FONDECO IFD respecto de la oferta de productos vigente.

+ Actualmente la institución no cuenta con licencia para ofrecer servicios de ahorro, sin embargo, inició el proceso de autorización ante el regulador, mismo que presenta retrasos. En particular, existen importantes expectativas para gestionar las cajas de ahorros de sus bancas comunales y DPFs para el público en general. La entidad se encuentra adaptando sus procesos internos y el core bancario para la gestión de captaciones en el mediano plazo.

+ Por otra parte, los servicios no financieros que ofrece la entidad son seguros ligados al crédito (de vida). En cuanto a servicios no-financieros, FONDECO IFD desarrolla actividades de educación financiera para el cliente externo e interno.

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

+ Los productos y servicios cubren bien la necesidad de los clientes en invertir en oportunidades económicas para satisfacer las necesidades de su hogar y/o de su negocio. Los clientes tienen varias opciones de créditos con características apropiadas para financiar capital de trabajo, activo fijo, actividades agropecuarias, nuevos emprendimientos y para la vivienda.

- FONDECO IFD ofrece opciones de alivio financiero apegadas a la normativa nacional, entre las que están reprogramaciones, refinanciamientos y prórrogas en los plazos. El personal comercial brinda asesoría para determinar la opción de alivio financiero que más se adapta a los clientes que han sufrido efectos negativos en su flujo de caja. Cabe indicar que la activación de estos mecanismos se evidenció en el período más complejo de la pandemia, así como, durante las paralizaciones por protestas sociales y la coyuntura general del país.

### 4.2 Adecuación de los servicios

Adecuación de los servicios de crédito: Adecuado

Adecuación de otros servicios financieros: Adecuado

#### Accesibilidad: sistema de distribución de los

+ Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos, gracias a la variedad de opciones de crédito en función de montos, tipos de garantías, plazos y frecuencia de pagos.

servicios, tiempo, procedimiento y garantía

- La red de distribución de servicios es limitada, a través de su red de 5 agencias, distribuidas en los departamentos de Santa Cruz y Tarija (De acuerdo a la Memoria de la entidad correspondiente a 2023, se cuenta con presencia en el Beni). El número de sucursales se mantuvo en 5 en 2023 con el objetivo de controlar los costos administrativos y operativos, garantizando la sostenibilidad de la entidad. Los desembolsos de los créditos se realizan en las oficinas de la entidad y dependiendo del monto pueden ser en efectivo o mediante cheque. La recaudación de las cuotas de los créditos se realizan en las cajas de las oficinas o se permite el cobro en campo en casos específicos.

+ El tiempo y agilidad de los trámites para acceder a un crédito son moderados. Una operación de crédito nueva se procesa en promedio en 5 a 7 días hábiles hasta su desembolso y puede ser menor en caso de clientes recurrentes. Si bien el tiempo de otorgación del crédito es adecuado para el tipo de población atendida, éste podría ser mejorable en comparación con entidades similares.

Para los créditos respaldados por garantías prendarias e hipotecarias se requiere el avalúo por parte de peritos especializados. Los documentos requeridos para las garantías son fáciles de recolectar para los clientes. Se destaca el uso de garantías no convencionales principalmente para clientes agrícolas y ganaderos a través de prendas y warrants, evidenciando que los requisitos se adaptan para respaldar el monto del crédito y de acuerdo al perfil de riesgo del cliente.

Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención

+ Las condiciones de plazo, monto y frecuencia de pago del crédito se adecuan a las necesidades de la población meta. Los planes de pago de los créditos son adecuados y se ajustan a los flujos de ingresos del cliente. Las políticas de crédito establecen la posibilidad de definir la periodicidad de pagos acorde a la naturaleza y el flujo de efectivo de la actividad económica que se financia. Se mantienen las oportunidades de mejora para el desarrollo de estudios internos de satisfacción del cliente a 2023 respecto de las condiciones de los créditos y la atención recibida en la entidad; sin embargo, los clientes de FONDECO IFD pueden participar en la encuesta nacional de servicios financieros que realiza anualmente el regulador.

+ La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son bien satisfechas por el rango variado de opciones de monto del préstamo disponible entre los diferentes productos crediticios y los diferentes ciclos de préstamo.

Tasa de deserción de clientes

+ El nivel de deserción de clientes se ubica en niveles adecuados, alcanzando un 13% en 2023 por debajo del benchmark regional (21%).

Deserción de clientes	ene.-21	ene.-22	ene.-23
	dic.-21	dic.-22	dic.-23
Tasa de deserción de clientes	3%	10%	13%

Adecuación de los servicios financieros además del crédito

+ La calidad y variedad de los servicios financieros además del crédito, es adecuada. La entidad ha fortalecido su oferta de seguros. Actualmente ofrece el seguro de vida (obligatorio por regulación) y un seguro específico para los clientes de Fondos Comunes; vigente desde la gestión 2023. En el período de análisis, no se registran estudios que permitan identificar necesidades de los clientes en términos de otros seguros o prestaciones adicionales que mejoren la experiencia del cliente de FONDECO IFD.

## 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.<sup>1</sup>

### 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

Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por la Calificación RSE	Implementación
<b>1 Definir y Monitorear Metas Sociales</b>	<b>Intermedia</b>
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	●●
<b>2 Asegurar el Compromiso social de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados</b>	<b>Intermedia</b>
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	●●
<b>3 Diseñar Productos y Canales que respondan a las Necesidades de los Clientes</b>	<b>Intermedia</b>
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	●●●
<b>4 Tratar a los Clientes Responsablemente</b>	<b>Intermedia</b>
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	●●●
<b>5 Tratar a los Empleados Responsablemente</b>	<b>Intermedia</b>
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	●●
<b>6 Equilibrar el Desempeño Social y Financiero</b>	<b>Intermedia</b>
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	●●
<b>7 Microfinanzas verdes</b>	<b>Débil</b>
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.

<sup>1</sup> Mapa de Estándares Universales incluido en la metodología de Rating Social (www.mf-rating.com)

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

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	Significativo
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	Intermedio



## Anexo 2 – Indicadores sociales

<b>RESULTADOS RSE</b>	<b>dic.-23</b>
Personal femenino	43,5%
Personal femenino en la Gerencia	0,0%
Tasa de rotación del personal <sup>1</sup>	22,2%
Rendimiento de la cartera	20%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	30,4%
Índice de transparencia promedio	91
Tasa de gastos operativos	14,7%
CeR30	0,1%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	0,6%
Retorno sobre activo (ROA)	0,1%
<b>ALCANCE</b>	
Clientes activos	4.863
Prestatarios activos	4.863
Ahorristas activos	0
Crecimiento en prestatarios activos	46%
Crecimiento en cartera activa	8%
Metodología individual, cartera activa	72%
Metodología individual, préstamos	17%
Metodología grupo solidario, cartera activa	
Metodología grupo solidario, préstamos	0%
Metodología Bancos Comunales, cartera activa	28%
Metodología Bancos Comunales, préstamos	83%
Cobertura urbana, cartera activa	41%
Cobertura urbana, clientes	39%
Cobertura rural, cartera activa	59%
Cobertura rural, clientes	59%
Agropecuario, cartera activa	9%
Agropecuario, préstamos	1%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	90%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	96%
Cartera productiva para microempresas	100%
Préstamos productivos para microempresas	100%
Cartera productiva para PyMEs	0%
Préstamos productivos destinados a las PyMEs	0%
Cientas mujeres, cartera activa	42%
Cientas mujeres	75%
Cientes bajo el umbral de pobreza del país	68%
Saldo promedio de préstamo, USD	1.810
Saldo promedio de préstamo / INB pc	54%
Préstamo otorgado promedio, USD <sup>2</sup>	1.535
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	4.011
Saldo del ahorro promedio, USD	
<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	
Tasa de deserción de clientes	13%

Fuente: SIG.

<sup>1</sup>Calculado con el número promedio de personal. <sup>2</sup>Calculado con la tasa de cambio promedio.

### Anexo 3 – Productos financieros

Productos de crédito, USD /1	AGROPECUARIO CORRIENTE	CREDITO GANADERO	CREDITO DE PRENDA DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS	AGROPECUARIO ESTRUCTURADO	AGRICULTURA POR CONTRATO
Destino de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL
Moneda	BOB	BOB	BOB	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	6,0%	6,0%	11,5%	11,5%	11,5%
Tasa máx. de interés anual	11,5%	11,5%	11,5%	11,5%	11,5%
Comisiones iniciales (% o monto)	0	0	0	0	0
Comisiones continuas (% o monto)	0	0	0	0	0
Monto mínimo, USD	510	510	1.020	510	510
Monto máximo, USD	30.612	30.612	14.286	14.286	14.286
Plazo min. (meses)	Pago al final de plazo	Pago al final de plazo	Pago al final de plazo	Pago al final de plazo	Pago al final de plazo
Plazo máx. (meses)					
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Trimestral
Período de gracia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Garantía	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas).	Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas).	Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.

Productos de crédito, USD /2	CREDITO AGROECOLOGICO	CREDITO NO AGROPECUARIO CORRIENTE	MICROCREDITO CRECIENDO CONTIGO	SUPER CREDITO	LINEA DE CREDITO
Destino de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL
Moneda	BOB	BOB	BOB	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. de interés anual	11,5%	15,0%	27,0%	14,0%	15,0%
Tasa máx. de interés anual	11,5%	28,0%	30,0%	15,0%	28,0%
Comisiones iniciales (% o monto)	0	0	0	0	3.500
Comisiones continuas (% o monto)	0	0	0	0	0
Monto mínimo, USD	510	510	510	30.612	510
Monto máximo, USD	183.673	30.612	3.061	183.673	30.612
Plazo mín. (meses)	Pago al final de plazo	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Plazo máx. (meses)					
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Garantía	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Sin garantía.	Hipoteca.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.

Productos de crédito, USD /3	SUPER LINEA DE CREDITO	CREDITO DE VIVIENDA	CREDITO CONSUMO	CREDITO TECNOLOGIA FONDO COMUNAL	PRO EMPRESA
Destino de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL
Moneda	BOB	BOB	BOB	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	14,0%	14,0%	14,0%	35,0%	6,0%
Tasa máx. de interés anual	15,0%	28,0%	28,0%	36,0%	11,5%
Comisiones iniciales (% o monto)	3500	0	0	0	0
Comisiones continuas (% o monto)	0	0	0	0	
Monto mínimo, USD	30.612	510	510	73	5.102
Monto máximo, USD	183.673	122.449	30.612	2.915	16.764
Plazo min. (meses)	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Plazo máx. (meses)					
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Garantía	Hipoteca.	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.	Personal (ej. garante, garantía grupal).	Hipoteca. Personal (ej. garante, garantía grupal). Sin garantía. Otra garantía.

## Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

### PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

<b>Cartera en riesgo (&gt;30)</b>	Cartera en mora > 30 días / Cartera bruta
<b>Tasa de cartera castigada</b>	Cartera castigada en el periodo / Cartera bruta promedio
<b>Cartera reestructurada</b>	Cartera reprogramada o refinanciada / Cartera bruta
<b>Retorno sobre patrimonio (ROE)</b>	Resultado neto / Patrimonio Promedio
<b>Retorno sobre activo (ROA)</b>	Resultado neto / Activo Promedio
<b>Retorno sobre patrimonio ajust. (AROE)</b>	Resultado neto ajustado / Patrimonio Promedio
<b>Retorno sobre activo ajustado (AROA)</b>	Resultado neto ajustado / Activo Promedio
<b>Autosuf. Operativa (OSS)</b>	(Ingresos financieros + Otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos)
<b>Autosuf. Financiera (FSS)</b>	(Ingresos financieros ajustados + Otros ingresos operativos ajustados) / (Gastos financieros ajustados + Gastos de provisión ajustados + Gastos operativos ajustados)
<b>Productividad personal (prestatarios)</b>	Núm. prestatarios activos (clientes) / Núm. personal total
<b>Productividad Of.de Cred. (prestatarios)</b>	Número de prestatarios activos / Número de oficiales de crédito
<b>Productividad OC (grupos)</b>	Número de grupos / Número de oficiales de crédito
<b>Tasa de gastos operativos</b>	Gastos operativos / Cartera bruta promedio
<b>Tasa de gastos financieros</b>	Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Cartera bruta prom.
<b>Tasa de gastos de provisión</b>	Gastos de provisión por cartera incobrable / Cartera bruta promedio
<b>Rendimiento de cartera</b>	Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio
<b>Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)</b>	Reserva para incobrabilidad de cartera / Cartera en riesgo >30 días
<b>Tasa de costo de fondos</b>	Gasto por int. y comisiones de pasivos financieros / pasivos financieros prom.
<b>Razón deuda-capital</b>	Patrimonial total / Activos totales
<b>Remuneración Gerencia/personal campo</b>	Promedio de las 3 remuneraciones más altas de la Gerencia / promedio de las 3 remuneraciones más bajas del personal de campo

### RESULTADOS RSE

<b>Tasa de rotación del personal</b>	Personal que dejó en el periodo / personal total promedio
<b>Tasa de interés anual prom. (TIA)</b>	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
<b>Índice de transparencia promedio</b>	(Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100 El índice de transparencia de la institución es el promedio de los índices de transparencia de todos los productos, ponderada por el porcentaje de número de préstamos

### ALCANCE

<b>Saldo promedio de préstamo</b>	Cartera activa (fin de periodo) / Número de préstamos activos (fin de periodo)
<b>Préstamo otorgado promedio</b>	Monto otorgado durante el período / Número de préstamos otorgados durante el período
<b>Préstamo otorgado promedio (\$PPA)</b>	Monto desembolsado (moneda local) * factor de conversión \$PPA

### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

<b>Tasa de deserción de clientes</b>	(clientes activos al inicio del periodo + nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo – clientes castigados en el periodo – clientes activos al final del periodo) / (clientes activos al inicio del periodo)
--------------------------------------	--

n/a	No aplica
nd	Datos no disponibles

## Anexo 5 – Escala de Calificación de desempeño RSE

Nota	Definición
<sup>s</sup> AA	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
<sup>s</sup> A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.
<sup>s</sup> BB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.
<sup>s</sup> B	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
<sup>s</sup> C	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
<sup>s</sup> 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](http://www.mf-rating.com)

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

## Anexo 6 – Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial	Unidad	Dato	Análisis
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>			
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
<b>BRECHA SALARIAL</b>			
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	%	1000	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)	%	45	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	100	Ver 2.1
<b>PRESENCIA EN LA COMUNIDAD</b>			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	100	Ver 2.3
<b>TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN</b>			
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	%	0,0	Ver 2.1
<b>CAPACITACIÓN</b>			
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	#	22	Ver 2.1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	100	Ver 2.1
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
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
<b>DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL</b>			
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	%	0%	Ver 2.3
<b>ENFOQUE SOCIAL</b>			
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
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			
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	#	8	Ver 2.2
Porcentaje de quejas resueltas	%	100	Ver 2.2
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	100	Ver 2.2
<b>CONCIENCIA AMBIENTAL</b>			
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
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	1.588	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	4	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.			