

# Cidre IFD

## CIDRE

### Informe de Análisis – Calificación Privada

Calificación	AESA Ratings	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2-	7,47

### Factores Relevantes de la Calificación

#### SCORECARD-NIVEL 1

CIDRE IFD		
Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Adecuado	6,50
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuerte	7,8
Relación con Cliente	Fuerte	7,7
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	7,44
Medio Ambiente	Adecuado	5,31

**Marco Estratégico Social y Gestión de Desempeño de RSE – “Fuerte”.** La misión de CIDRE IFD (CIDRE) refleja intenciones sociales de forma específica y se evidencia la formalización del marco estratégico de RSE, alineada a la planificación estratégica, con la definición de objetivos sociales estratégicos. Se muestra una institucionalización avanzada en todas las oficinas donde opera a nivel nacional. A dic-15, CIDRE implementó una combinación apropiada de herramientas de gestión de RSE y Desempeño Social (DS). Adicionalmente, cuenta con un Sistema de Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social que permite dar cumplimiento a las metas sociales y hacer seguimiento a las actividades programadas en el Plan de Acción de RSE. El personal encargado cuenta con la experiencia necesaria y el Directorio se encuentra fuertemente comprometido con los cambios implementados y realiza seguimiento de manera trimestral.

**Relación con Cliente – “Fuerte”.** CIDRE expande su cobertura expandida, con una red de agencias en 7 departamentos y con proyecciones de crecer aún más. Opera fundamentalmente en el segmento de microcrédito, alcanzando a 15.199 prestatarios, fundamentalmente productores agropecuarios. Muestra una amplia cobertura en áreas rurales y una alta proporción de cartera dirigida al sector productivo. En 2015 se realizó la primera medición de satisfacción al cliente. CIDRE realiza sólidos esfuerzos para promover la inclusión financiera a los sectores más reprimidos de la sociedad, permite la otorgación de garantías no convencionales en el sector productivo. Finalmente, CIDRE elabora estudios de mercado que retroalimentan la adecuación de sus productos a las necesidades de sus clientes y permiten focalizar los mismos de manera específica.

CIDRE implementa prácticas muy fuertes en Transparencia y Precios Responsables, fuertes prácticas en prevención de sobre-endeudamiento y cobranza de deuda y adecuadas prácticas de mecanismos de resolución de quejas y privacidad de los datos del cliente.

**Relación con Otros Grupos de Interés – “Fuerte”.** CIDRE implementa sólidas políticas de recursos humanos y gestión de talento, tiene un clima laboral con atributos fuertes e implementa una política sólida de compensaciones y desarrollo de personal.

Por otra parte, CIDRE implementa mecanismos robustos de interacción con los grupos de interés priorizados y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado. Implementa programas de educación financiera especializados y muestra resultados de alto impacto en los proyectos orientados a la sociedad; por lo que, en opinión de AESA Ratings, CIDRE presenta atributos “fuertes” en relación con la sociedad.

**Medio Ambiente – “Adecuado”.** CIDRE cuenta con lineamientos medio ambientales adecuados, con avances en términos de medición de consumo energético, agua y papelería, un programa piloto para la introducción de créditos verdes en el sector productivo y una lista sólida de actividades no deseadas. Cuenta también con una sólida capacitación en la evaluación del riesgo ambiental.

**Evaluación Marco – “Adecuada”.** AESA Ratings considera que la Evaluación Marco de CIDRE es “adecuada”, reflejada en una calificación de riesgo de Emisor de BBB+ (suficiente calidad de crédito) con Perspectiva Estable.

### Sensibilidad de la Calificación

La continuidad, avance y profundización en las herramientas de gestión de RSE implementadas en la gestión 2015, la ejecución del proyecto de créditos verdes, el fortalecimiento de la relación con otros grupos de interés, mejoraría la calificación. El desatender las herramientas implementadas, el deterioro en la gestión de Recursos Humanos y prácticas laborales, disminuiría la calificación.

Fuente: Base de Datos ASFI, Fitch Ratings 2006 – 2011 y AESA Ratings 2012 - 2015

#### Historial de Calificación

Gestión 2014: DRSE 3

Puntaje: 6,14

Fabiola Yañez P.  
Directora de Análisis  
(591) 2 277 4470  
[fabiola.yanez@aesaratings.bo](mailto:fabiola.yanez@aesaratings.bo)

Jorge Patiño S.  
Director General de Calificación  
(591) 2 277 4470  
[jorge.patiño@aesaratings.bo](mailto:jorge.patiño@aesaratings.bo)

## ANTECEDENTES

CIDRE IFD se fundó sobre la experiencia desarrollada por el Centro de Investigación y Desarrollo Regional, CIDRE. Fundada en 1981, en la gestión 2015, se procedió a la adecuación de su estatuto como Institución Financiera de Desarrollo (IFD) en cumplimiento a la normativa ASFI. CIDRE tiene como objeto la prestación de servicios financieros y la realización de investigación para el desarrollo. Actualmente, ofrece servicios financieros a pequeñas empresas y productores campesinos agropecuarios.

A Dic -15, CIDRE opera en zonas urbanas periurbanas y rurales del país, con una red de puntos de atención en 7 departamentos, compuesta por una oficina central y 7 sucursales y 27 puntos de atención financiera. Cuenta para su operación con 280 funcionarios a nivel nacional. En términos de activos, con USD83,6 millones, CIDRE tiene una participación de mercado de 1,2% en relación al sistema financiero, evidenciando un crecimiento sostenido de participación en los últimos 4 años.

## Información base de análisis

El siguiente análisis se basa en: i) información financiera auditada, ii) documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE), iii) Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings al 30 de septiembre 2015, iv) Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de AESA Ratings al 31 de diciembre 2014 y v) entrevistas en profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo. La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2015.

## PERFIL DE CIDRE

### Servicios financieros

#### Crédito

- 15.199 clientes prestatarios a dic-15
- Monto promedio de crédito: USD 4.795
- Rendimiento cartera vigente 19,8%

#### Ahorro

- CIDRE no realiza captaciones del público

#### Composición de su cartera

- Distribución de la cartera por destino del crédito: 37,9% agricultura y ganadería, 5,9% industria manufacturera, 11,2% ventas al por mayor y menor, 21,1% transporte almacenamiento y comunicaciones, 11,1% construcción, 5,5% servicios inmobiliarios y 7,3% otros rubros.
- Distribución de la cartera por tipo de crédito: 79,6% microcrédito, 10% crédito pyme, 4,4% crédito de consumo y 5,9% crédito hipotecario de vivienda.
- Distribución de la cartera por tipo de garantías: 46,4% con garantía hipotecaria, 12,4% con garantía prendaria, 9,9% otras garantías, 3,4% semoviente - ganado, 26,3% con garantía personal y 1,6% sin garantía.
- Distribución de la cartera por monto: 36,6% son créditos menores a USD 5.000, 14,1% entre USD 5.001 y USD 10.000, 24,6% entre USD 10.001 y USD 50.000, 15,8% entre USD 50.001 y USD 100.000, 8,9% entre USD 100.001 y USD 500.000.
- Distribución de la cartera por número de prestatarios: 42,1% de los prestatarios con créditos menores a USD 5.000, 10,6% entre USD 5.000 y USD 10.000, 23,2% entre USD

### Informes Relacionados

- Metodología para la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial
- Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings al 31 de diciembre de 2015
- Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de AESA Ratings al 31 de diciembre 2014

10.001 y USD 50.000, 2% entre USD 50.001 y 100.000 y 22,1% entre USD 100.001 y USD 500.000.

## Resumen Financiero

CIDRE IFD		
USD millones	dic-15	dic-14
Activos	83,6	65,9
Patrimonio	9,1	8,3
Resultado Neto	0,9	0,7
ROA (%)	1,3	1,3
ROE (%)	10,83	9,3
Patrimonio / Activos (%)	10,87	12,6

Fuente: Base de Datos ASFI, Fitch Ratings 2006 – 2011 y AESA Ratings 2012 – 2015

## NIVEL 1 - CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### I. EVALUACIÓN MARCO

#### I.1 SITUACIÓN DEL ENTORNO ECONÓMICO Y DEL SECTOR FINANCIERO

En un entorno económico aún favorable, a dic-15, el sistema financiero sigue mostrando una estable situación financiera reflejada en satisfactorios niveles de calidad de cartera, liquidez elevada (especialmente en bancos universales), rentabilidad a la baja pero razonable y una solvencia presionada por el crecimiento de las colocaciones, pero fortalecida a inicios de año con capitalizaciones, mayormente provenientes de utilidades. Las cifras muestran en los últimos años una mayor participación de mercado de bancos universales y una contracción paulatina de entidades menores, incluyendo IFDs.

Se mantiene la desdolarización de las operaciones del sistema, con sus consecuentes implicaciones en la reducción del riesgo de tipo de cambio para los clientes. La desdolarización está fuertemente correlacionada al comportamiento del tipo de cambio de la moneda local, respaldada por las elevadas reservas internacionales.

Por otra parte, el sistema financiero se ve afectado por la nueva Ley de Servicios Financieros que, entre otros, define asignaciones mínimas de cartera y techos de tasas de interés para los sectores productivos y de vivienda social; pisos de tasas pasivas y mayores niveles de capital. Además, el enfoque del nuevo marco regulatorio generará una mayor participación estatal en la intermediación y, en general, una mayor regulación para el sistema. Este nuevo marco origina una mayor presión para competir, por lo tanto, en opinión de AESA Ratings, son las entidades de mayor tamaño y/o flexibilidad las que mejor vienen gestionando estos factores.

#### I.2 PERFIL FINANCIERO Y DE RIESGO

CIDRE es la 3ª IFD del sector (entre 10). Las IFDs son organizaciones sin fines de lucro que, por su estructura jurídica, muestran dificultades para aumentar capital de manera oportuna. Se enfoca al microcrédito productivo y mantiene una participación creciente en activos (12,2% y 1,2% del sector IFDs y del sistema financiero, respectivamente). La calificación de riesgo de CIDRE en escala nacional (Emisor BBB+ con Perspectiva Estable) se fundamenta en un desempeño y rentabilidades favorables, en una calidad de cartera razonable y en un fondeo estable, concentrado en obligaciones interbancarias. Limitan su calificación, en línea con sus pares, la elevada dependencia en el margen de intereses y los apretados indicadores de liquidez y capital relacionados con el continuo crecimiento de sus operaciones. Hacia adelante, se espera que sean los bancos universales los que mejor podrán gestionar la regulación de tasas y asignaciones mínimas de cartera definidas por el nuevo marco regulatorio. Sin embargo, el desempeño de todo el sistema financiero podría ser afectado desfavorablemente y, por ende, su futura capitalización vía utilidades. Finalmente, AESA Ratings considera favorable que CIDRE se encuentre en proceso de constitución de una nueva entidad bancaria, a la cual le traspasaría activos y pasivos y de la cual sería socio mayoritario. Sin embargo, AESA Ratings opina que la nueva entidad estaría expuesta a nuevos riesgos.

Calificaciones	AESA Ratings	ASFI
<b>Moneda Extranjera</b>		
Corto Plazo	F2	N-2
Largo Plazo	BBB+	BBB1
<b>Moneda Nacional</b>		
Corto Plazo	F2	N-2
Largo Plazo	BBB+	BBB1
<b>Emisor</b>	BBB+	BBB1
<b>Perspectiva</b>	ESTABLE	

AESA Ratings considera que la Evaluación Marco de CIDRE es “adecuada”, reflejada en una calificación de riesgo de Emisor de BBB+ (suficiente calidad de crédito) con Perspectiva Estable.

## II. MARCO ESTRATÉGICO SOCIAL Y GESTIÓN DE DESEMPEÑO RSE

### II.1 MISIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO SOCIAL

El análisis del Marco Estratégico Social se inicia con el análisis de la Misión. La última Planificación Estratégica Institucional (PEI) de CIDRE abarca el periodo 2015-2020. En este nuevo periodo, se incluye un enfoque integral que integra la gestión social, razón por la cual la Misión de CIDRE se ajusta de la siguiente manera:

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

CIDRE define una misión social donde se puede identificar claramente las intenciones sociales y transparentes de la institución, focalizando su atención en áreas pobres y excluidas de servicios financieros y en el segmento de la micro y pequeña empresa productiva, específicamente en el sector agropecuario en áreas rurales, periurbanas y urbanas. CIDRE define un claro compromiso social de brindar servicios financieros para promover la inclusión financiera.

CIDRE adopta el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Desempeño Social para el cumplimiento del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera. A nivel estratégico se puede identificar los siguientes objetivos estratégicos sociales:

- Contribuir al fortalecimiento de las actividades productivas y al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores menos favorecidos del país
- Promover y proteger el medio ambiente, la biodiversidad y los recursos naturales renovables
- Promover la innovación tecnológica
- Promover el aumento de la inversión productiva del país
- Apoyar el mejoramiento de las capacidades productivas de aquellos sectores potencialmente sostenibles y que se caracterizan además por dar ejemplo
- Coadyuvar al mejoramiento del nivel de vida de la población en su conjunto a través de la intermediación de servicios financieros en general con ética, sostenibilidad e inclusión

En las dos últimas gestiones, CIDRE realizó una serie de ajustes en su estructura organizativa para tener procedimientos adecuados para el control interno de sus operaciones, enfocados a cumplir los estándares necesarios para la constitución del nuevo Banco Pyme de Mi Tierra contenidos en la nueva Ley de Servicios Financieros.

CIDRE actualizó su Política de Responsabilidad Social y Desempeño Social, cuyo objetivo es establecer los principios básicos y el marco general de actuación de la entidad para la gestión de las prácticas de RSE. En esta Política se definen las siguientes metas sociales:

- Obtener una clientela que esté compuesta en mayor porcentaje por personas o empresas cuya actividad principal sea la agropecuaria
- Obtener una clientela que esté compuesta en mayor porcentaje por micro o pequeñas empresas industriales
- Obtener una clientela que esté compuesta en mayor porcentaje por personas o empresas que viven en el área rural
- Ofrecer un mayor porcentaje de productos y servicios que reconozcan las necesidades específicas de los tres anteriores grupos de personas las (micro o pequeña empresa industrial y/o agropecuaria ubicada en el sector rural)
- Implementar en el proceso de evaluación crediticia acciones que velen por la protección del medio ambiente

#### MISIÓN DE CIDRE

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

Valores institucionales:

- ✓ Integridad
- ✓ Transparencia
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Actitud de Servicios
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Alto desempeño
- ✓ Orientación al cliente
- ✓ Actitud positiva
- ✓ Confianza

El directorio y el personal ejecutivo de CIDRE asumen el compromiso institucional que implica el desarrollo y la implementación de un Sistema de Gestión de Desempeño Social cuyo principal objetivo es compatibilizar la estructura organizacional, las estrategias y los procesos internos con la misión y con las metas sociales.

En conclusión, AESA Ratings evidencia un alto grado de madurez de los objetivos sociales estratégicos y una sólida alineación de la estrategia social con el core business y tiene una Política de RSE integral, clara y coherente. El programa de RSE está articulado robustamente con el plan estratégico. Por consiguiente, se valora su concepción estratégica como un atributo "Fuerte".

## II.2 INSTITUCIONALIZACIÓN DE RSE

CIDRE elabora un plan de acción que incluye actividades específicas en 7 grupos de interés:

Grupos de Interés	Acciones Clave
Clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrar sus servicios en la satisfacción de la clientela, brindándole oportunidades para mejorar su calidad de vida a través del acceso a servicios financieros integrados a servicios de desarrollo que los favorezca; que sean oportunos, que sean a su medida, con trato cálido y respetuoso y con seguridad, para contribuir a mejorar su calidad de vida a través del incremento de sus ingresos y activos productivos.</li> <li>• No realizar prácticas de cobranzas indebidas que puedan ser consideradas acoso o violación de los derechos humanos de los clientes, respetando su Política de Protección al Cliente.</li> <li>• Respetar todos sus derechos fundamentales expuestos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos</li> </ul>
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la Ley General del Trabajo, brindar a los funcionarios óptimas condiciones de trabajo; seguridad, trato equitativo, prestaciones sociales, remuneración acorde al</li> </ul>



	<p>mercado, incentivos por su desempeño y oportunidades de crecimiento personal y realización profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regir un comportamiento hacia el personal, respetando todos sus derechos fundamentales expuestos en la Declaración Universal de Derechos Humanos</li> </ul>
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicar el cuidado de los recursos naturales dispuestos para el desarrollo de sus actividades, a través de un programa interno de conciencia ambiental que se implementa a nivel nacional.</li> <li>• Identificar y desarrollar productos y servicios alineados a la preservación del medio ambiente</li> </ul>
Sociedad y Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la diversidad étnica y plurinacional, realizando actividades considerando una gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio de Bolivia</li> <li>• Promover frente a la sociedad un comportamiento ético, enfocando los servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera través de a aplicación de su Código de Ética y la Política de Responsabilidad Social</li> </ul>
Órgano Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la normativa vigente declarada por la ASFI. Se abstiene de participar en actos corruptos</li> </ul>
Proveedores de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar entidades cuyas prácticas empresariales respeten elementos de RSE</li> <li>• Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante y oportuna a los proveedores de recursos. Además, realiza pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas</li> </ul>
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la transparencia y el comportamiento ético en el mercado</li> </ul>

El objetivo del programa de RSE es realizar acciones que contribuyan al desarrollo social y ambiental de los grupos de interés del CIDRE, basándose en aspectos cualitativos, valores, conducta ética y transparencia. El Sistema de Gestión de RSE y Desempeño Social integra los valores éticos, las expectativas de los grupos de interés, el respeto al Medio Ambiente en el marco de las operaciones diarias y los procesos de toma de decisiones operativas y estratégicas. Para tal efecto, CIDRE cuenta con un reporte de Indicadores de Desempeño Social definidos en base a las metas sociales que permite monitorear las actividades de forma mensual.

Se evidencia un sólido compromiso del personal de CIDRE en el cumplimiento de estas metas sociales, las que han sido institucionalizadas a través de capacitaciones canalizadas bajo su Programa Interno de Capacitación de Desempeño Social aplicado en todas las oficinas y a todo el personal de CIDRE.

En síntesis, AESA Ratings identifica un alto grado de madurez de la estrategia social, claramente definida y ejecutada en forma consistente; define con precisión la materialidad de aspectos de sostenibilidad; y muestra una gestión transversal y alta institucionalización de RSE. Por consiguiente, este factor se valora como un atributo “Fuerte”.

### II.3 SISTEMAS DE GESTIÓN Y HERRAMIENTAS DE RSE

En Jul-15, CIDRE realizó una evaluación en base a los Social Performance Indicators (SPI 4/CERISE), una herramienta de auditoría social que permite a las instituciones evaluar su nivel de implementación de las normas universales de desempeño social e identificar sus fortalezas y debilidades en la Gestión de Desempeño Social (GDS) y en protección al cliente.

En Sep-15 CIDRE realiza una Autoevaluación Acompañada de los Principios de Smart Campaign de Protección al Cliente con un evaluador acreditado. En el informe se especifica que CIDRE cumple con los Principios de Protección al Cliente; sin embargo, deben hacerse algunos ajustes para mejorar el cumplimiento.

Fruto de la implementación de estas herramientas de DS, en sep-15, CIDRE elabora e implementa un Plan de Acción de Desempeño Social, que establece la creación del Sistema de Gestión de Desempeño Social, que permite: i) el monitoreo de los objetivos sociales y ii) la evaluación del desempeño social. El plan abarca un periodo de 8 meses (Sep-15 a Abr-16). A la fecha de la evaluación, dicho plan se había implementado al 100%. Adicionalmente, generó indicadores de medición e impacto que ya han generado un reporte completo sobre la implementación de los mismos.

En Nov-15, con el propósito de evaluar el plan de acción implementado, se realiza la última auditoría social efectuada por GIIRS Impact Rated donde obtiene la máxima calificación tanto a la evaluación de sus operaciones como al impacto de su modelo de negocios.

Por otro lado, es importante mencionar que CIDRE tiene experiencia acumulada en la aplicación de este tipo de herramientas, habiendo realizado esfuerzos previos para medir impacto con buenos resultados. Se destaca que CIDRE cuenta con certificación del MixMarket, MFTransparency (hasta abril 2015) y reporta periódicamente sus resultados de Desempeño Social a la red FINRURAL.

En síntesis, CIDRE muestra una alta consistencia y coherencia entre la misión, objetivos estratégicos e indicadores; implementa una combinación sólida de herramientas de RSE/DS; cuenta con un proceso de monitoreo frecuente y formalizado con supervisión adecuada; y un uso óptimo para la toma de decisiones. Así mismo, existe un proceso sólido de rendición de cuentas de resultados económicos, sociales y ambientales. Por lo tanto, AESA Ratings considera que tiene atributos “Fuertes” en Sistemas de Gestión y Herramientas de RSE.

### II.4 COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE RESPONSABLE

CIDRE cuenta con un Código de Ética y Conducta que adoptan y aplican patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados. El Código de Conducta reúne las normas de comportamiento adoptadas por CIDRE ante clientes y usuarios, funcionarios y conductas hacia otras instituciones; donde CIDRE se responsabiliza también por formalizarlas y difundirlas. Los Códigos fueron diseñados alineándose con la normativa vigente y la misión de CIDRE. Actualmente, CIDRE posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos e implementa una capacitación permanente y sistemática en ética y transparencia.

CIDRE cuenta con una Política de prácticas anticorrupción, un Manual de Principios de Protección al Cliente, Políticas de Transparencia y un Programa de Educación de Desempeño Social que orientan a la institución hacia un comportamiento socialmente responsable.

CIDRE comunica los patrones de comportamiento que influyen sus valores, conducta e integridad y verifica adecuadamente la adopción de principios de conducta. Implementa una capacitación adecuada a los empleados sobre ética y transparencia. CIDRE tiene lineamientos para prácticas anti-corrupción. Consiguientemente, en opinión de AESA Ratings, CIDRE muestra atributos “fuertes” en Conducta Socialmente Responsable.

## **II.5 ROL DEL GOBIERNO CORPORATIVO EN RSE**

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

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

A dic-15, se evidencia que el directorio y el Comité Ejecutivo de CIDRE tienen un fuerte compromiso con el cumplimiento de objetivos sociales estratégicos. Este compromiso se traduce en la implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social, un seguimiento oportuno al cumplimiento de metas sociales y la existencia de una arquitectura robusta de control. En consecuencia AESA Ratings valora el Rol de Gobierno Corporativo en RSE como “fuerte”.

## **III. RELACIÓN CON CLIENTE**

### **III.1 ALCANCE Y FOCALIZACIÓN**

A dic-15, el número de prestatarios de CIDRE asciende a 15.199, con una participación de 11,8% en relación a Instituciones Financieras de Desarrollo. CIDRE opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales del país, con una red de puntos de atención en 7 departamentos. Se tiene programada la apertura de sucursales y agencias en Beni para el primer semestre de 2016, La estructura consta de una oficina central, 16 agencias urbanas y 11 agencias rurales. En términos de activos, con USD 83,6 millones, CIDRE tiene una participación de mercado de 12,2% en relación a IFDs (1,2% del sistema financiero) que muestra un pequeño crecimiento en los últimos años.

La estrategia de CIDRE incluye un Perfil de Cliente muy bien definido basado en 8 criterios de focalización, orientado a Productores, preferentemente agropecuarios, de micro y pequeña escala, de las áreas rurales de Bolivia. A dic-15, presenta una participación importante en microcrédito de 79,6%, del cual 39,1% está destinado a la agricultura, ganadería y pesca, con lo que se muestra que CIDRE mantiene su focalización desde su creación.

CIDRE atiende un segmento del mercado con un monto promedio de crédito de USD 4.795, muy por encima del promedio de las IFDs y por debajo de los Bancos Pymes. Este monto es un resultado de los esfuerzos realizados por CIDRE para alcanzar los montos promedio de crédito necesarios para convertirse en Banco Pyme Mi Tierra.

El 41% de los PAF's de CIDRE se encuentran en el área rural, demostrando su compromiso con la promoción de acceso a servicios financieros integrales a población de escasos recursos.



En términos de clientes, mantiene una cobertura rural estable y sostenida de 58% en los últimos 4 años, lo que nos permite ratificar que se trata de una cartera sólida y bien estructurada que cumple con su Misión Social y objetivos sociales.

CIDRE logró una diversificación creciente de su cartera, alcanzando sus metas en el sector productivo (49,1% de la cartera). El resto de la cartera está colocada en transporte, 21,1%, en construcción, 11,1%, ventas al por mayor y menor, 11,2% y el 7,5% restante en otros rubros, mostrando un sólido alcance a clientes nicho de la institución.

A dic-15, CIDRE logró sistematizar la información del cliente lo que permitió definir claramente el perfil socio económico de sus clientes y emitir informes anuales para facilitar a los asesores de crédito la identificación y localización de su clientela meta, adecuando su cartera de productos a este tipo de clientes.

En conclusión, CIDRE muestra una eficiente focalización de sus clientes en base a su estrategia social, cuenta con una clientela meta claramente definida, muestra una robusta segmentación de mercado y conocimiento del perfil del cliente y cuenta con una red de servicios en 7 departamentos del país. Por consiguiente, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos “Fuertes” en alcance y focalización.

### **III.2 PROFUNDIZACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS**

CIDRE ofrece productos diversos que permiten el acceso a servicios financieros a segmentos de población con escasas posibilidades de otorgar garantías convencionales, a los que se orienta con varios productos de crédito diferenciados para los sectores de servicios, comercio, hipotecario de vivienda, vivienda sin garantía hipotecaria, consumo, productivo y agropecuario. Adicionalmente, la sólida tecnología crediticia se adecúa a las necesidades del sector productivo, especialmente al agropecuario, permitiendo fidelizar su cartera, manteniendo un 45.7% de clientes exclusivos, es decir, no compartidos con otras instituciones financieras.

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

CIDRE mantiene alternativas para financiar a diferentes segmentos de población sin posibilidad de otorgar garantías convencionales. Un 25,7% de las garantías de CIDRE corresponde a garantías no convencionales tales como ganado, semovientes, cosecha, maquinaria y bienes muebles.

En síntesis, CIDRE muestra resultados robustos de inclusión financiera acordes a su modelo de negocios. Promueve productos de crédito que incentivan la inclusión. Se utiliza activamente la tecnología para promover inclusión financiera y se incorpora como parte del modelo de su negocio a las garantías no convencionales en su cartera productiva. Por consiguiente, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos “Fuertes” en profundización de servicios financieros.

### **III.3 CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

La orientación al cliente es un valor institucional que permite la construcción de relaciones a largo plazo que fidelizan la cartera de colocaciones. El Directorio y el equipo ejecutivo trabajan bajo la premisa de promover una relación con el cliente de calidad. Para ese efecto, dentro del plan de acción de RSE se ha realizado el primer estudio de satisfacción al cliente aplicado en todas las agencias a nivel nacional. El resultado de este estudio muestra un 86,11% de nivel de

satisfacción en el servicio a nivel general. Este porcentaje representa un bien nivel de atención y servicio a los clientes.

Aesa Ratings considera que las herramientas utilizadas para determinar la calidad de atención son elaboradas con una periodicidad adecuada y retroalimentan la prestación de servicios financieros.

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

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

En síntesis, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos “Fuertes” en atención con calidad a clientes y usuarios debido a que provee servicios financieros diversos, atención de alta calidad en productos financieros y elabora estudios frecuentes sobre calidad que retroalimentan el diseño de productos, demostrando una gestión orientada a la mejora continua.

#### **III.4 PROTECCIÓN AL CLIENTE**

Los resultados de la autoevaluación y los Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign, permitieron a CIDRE elaborar un Manual de Principios de Protección al Cliente. La aplicación de este Manual permite generar de manera eficiente satisfacción en los clientes y mantener un nivel alto de retención de los mismos. Este Manual tiene como propósito generar una cultura corporativa que brinde protección, servicio y atención adecuada a los clientes.

##### ***Prevención del sobre-endeudamiento***

La Política de Créditos de CIDRE fue actualizada en la gestión 2015 y diseminada bajo programas de capacitación especializados entre el personal que ha venido creciendo y mostrando elevadas rotaciones en los últimos periodos. Esta Política ha permitido trabajar de manera uniforme en todos los PAFs.

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

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

La Sub Gerencia de Riesgos elabora informes frecuentes sobre cartera en mora y créditos castigados a fin de que los ejecutivos de cuentas cuenten con información necesaria al

momento de aceptar una operación, la calidad de las operaciones se confirma con la cartera a largo plazo.

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

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

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

En conclusión, AESA Ratings evalúa como “Fuerte” la prevención del sobre-endeudamiento.

### **Transparencia**

CIDRE se adhirió a la iniciativa MFTransparency hasta abril 2015 y asume la transparencia como un valor institucional. Los Ejecutivos de Cuenta explican verbalmente las condiciones financieras de los productos y comunican oportunamente los requisitos de dichos productos. Durante el diálogo entre el cliente y el Ejecutivo, se determina el producto que mejor se adecúa a sus necesidades. Se hace énfasis en explicar los productos crediticios utilizando un lenguaje adecuado de fácil comprensión para clientes de cada región. Los Asistentes Operativos se enfocan en secciones específicas del contrato para evitar confusiones. Se explica claramente cómo la tasa de interés se traduce en sus pagos y se revisa el plan de pagos en su integridad. Los contratos de crédito fueron estandarizados, permitiendo un lenguaje más amigable para el cliente y la comprensión del mismo con facilidad. Las agencias rurales cuentan con Ejecutivos de Cuenta que hablan Aymara o Quechua que en la mayoría de los casos son originarios del lugar, lo que facilita mucho la comunicación y la relación a largo plazo con el cliente.

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

En conclusión, AESA Ratings valora como “Muy Fuerte” la transparencia.

### **Precios Responsables**

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

Empleando el rendimiento de cartera vigente como un proxy de tasa de interés activa, a dic-14 y a dic-15, CIDRE presenta indicadores de 19,4% y 19,8%, respectivamente, muy superiores al indicador promedio para el sistema bancario de 10,5% y 10,4%, respectivamente.

A dic-15, CIDRE muestra un indicador de eficiencia, medido por costos sobre ingresos, de 66,89%, mostrando una pequeña mejora con relación a dic-14 (67,04%).

## **Protección al Cliente**

CIDRE IFD	
	Dic 2015
Prevención del sobre-endeudamiento	Fuerte
Transparencia	Muy Fuerte
Precios responsables	Muy Fuerte
Cobranza de deuda	Fuerte
Mecanismos para resolución de quejas/reclamos	Adecuada
Privacidad de los datos del cliente	Adecuada

**Fuente:** AESA Ratings, entrevistas al personal de BGA e indicadores de Protección al Cliente

## **Rendimiento de Cartera Vigente**

	dic-15	dic-14
CIDRE	19,8%	19,4%

Fuente: Base de Datos ASFI, Fitch Ratings 2006 2011 y AESA Ratings 2012 – 2015

En conclusión, AESA considera que CIDRE muestra atributos “Muy Fuertes” en Precios Responsables.

#### ***Cobranza de deuda***

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

En dic-15, CIDRE elaboró el Manual de Prácticas Adecuadas de Cobranza de Deuda, que determina que la cobranza es parte integral del ciclo del crédito y que es durante este proceso que la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso (promoción, evaluación, aprobación, desembolso y seguimiento). También establece medidas preventivas para evitar la morosidad y establece las buenas prácticas para el proceso de cobranza, nombrando de manera específica y detallada las prácticas que están prohibidas para los cobradores de deudas.

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

Todo el personal involucrado a nivel nacional fue capacitado en estos nuevos procedimientos y prácticas de cobranza mediante un programa de capacitación estructurado que homogeniza las Prácticas de Cobranza de Deuda.

En conclusión, AESA Ratings considera que las prácticas de cobranza de deuda son “Fuertes”.

#### ***Mecanismos para resolución de quejas y reclamos***

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

En cada agencia existe un responsable (que reporta al responsable nacional) del procedimiento que cuenta de dos formularios manuales, el formulario de Registro de Reclamos donde el cliente puede establecer su queja, y el formulario de Respuesta de Reclamos, que permite dar respuesta dentro de los plazos establecidos. Posteriormente, se registra el reclamo en un sistema que otorga un número único para el control y seguimiento. A dic -15, 27 reclamos han sido registrados a nivel nacional y los mismos han sido incluidos en el sistema para su seguimiento.

No existen alternativas adicionales para la recepción y registro de reclamos como ser un buzón de reclamos, una central de llamadas o una página WEB, por lo que el cliente no cuenta con otras opciones para canalizar su queja en el momento oportuno. CIDRE no realiza un seguimiento a los clientes que presentaron quejas ni al grado de satisfacción del cliente una vez solucionado el problema.

Por consiguiente, AESA Ratings considera que los mecanismos de resolución de reclamos son “Adecuados”.

#### ***Privacidad de los datos del cliente***

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

En el caso de los oficiales de crédito, se restringe su acceso informático y se aplican limitaciones, tales como restricción de documentos que pueden ser impresos, correo electrónico exclusivamente interno, restricción a acceso a internet, restricción para bajar e instalar programas y puertos USB desactivados, entre otros.

En el proceso crediticio, el cliente firma un formulario de autorización de consulta a la central de riesgo que autoriza a CIDRE a solicitar información sobre sus antecedentes crediticios y otras cuentas por pagar.

Por tanto, AESA Ratings considera que la evaluación de privacidad de datos del cliente es “Fuerte”.

En términos globales, CIDRE implementa prácticas muy fuertes en Transparencia y Precios Responsables, fuertes prácticas en prevención de sobre-endeudamiento y cobranza de deuda y adecuadas prácticas de mecanismos de resolución de quejas y privacidad de los datos del cliente. Consecuentemente, AESA Ratings valora en forma integral la Protección al Cliente como “Fuerte”.

## **IV. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS**

### **IV.1 DERECHOS HUMANOS<sup>1</sup>**

CIDRE no cuenta con una política específica de Derechos Humanos. Sin embargo, los Códigos de Ética y de Conducta y las Políticas de Créditos y de Recursos Humanos contemplan como principio fundamental el respeto a los derechos humanos. La atención de reclamos para todos los grupos de interés está contemplada en el Código de Ética y se cuenta con las medidas necesarias para poder hacer los reclamos correspondientes, ya sea de manera personal o vía correo electrónico.

CIDRE adecúa todas sus agencias urbanas y rurales en cumplimiento a la norma vigente para poder prestar servicios especializados a personas con discapacidad tanto en la atención en cajas como en plataforma.

CIDRE promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género y mantiene una combinación adecuada de mujeres y hombres en la estructura organizacional, con políticas transparentes de igualdad de oportunidades. En cumplimiento de los principios y derechos fundamentales de trabajo, no se presenta trabajo infantil. Sin embargo, se evidencia trabajo más allá de las 8 horas.

---

<sup>1</sup>CIDRE aplica los principios de Derechos Humanos incorporados de la norma ISO 26000



En conclusión, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos “Fuertes” en cuanto a Derechos Humanos.

#### **IV.2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES**

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

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

Por otro lado, el Reglamento de Administración de Personal establece los lineamientos para llevar a cabo los procesos de contratación, inducción y evaluación de desempeño. Para el proceso de selección se establecen los criterios de selección específicos para garantizar su transparencia. De manera complementaria, las políticas de Recursos Humanos promueven la igualdad de derechos y prohíben la discriminación, no existiendo diferencias en las condiciones contractuales. CIDRE tiene estadísticas adecuadas en equidad de género, donde la participación femenina es de 43% y la masculina del 57%. Sin embargo, esta distribución es diferente a nivel gerencial donde no existe participación femenina.

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

A dic-15, 280 personas trabajan en CIDRE, 40 de las cuales se contrataron en la gestión 2015. La participación del personal en front-office se mantiene en 84%. A dic-15, CIDRE cuenta con personal con antigüedad mayor a 5 años de 12%, entre 3 y 5 años de 15%, entre 1 a 3 años de 40% y menor a 1 año de 34%. En cuanto a los índices de rotación y de desvinculación, CIDRE disminuye su índice de rotación de 37% en dic-14 a 32% a dic-15. El índice de desvinculación también disminuye de 25% en dic-14 a 23% a dic-15. Pese a la disminución de estos indicadores, AESA Ratings considera que siguen elevados en relación a sus pares.

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

La evaluación de desempeño en CIDRE se realiza una vez al año a todo el personal que se encuentra bajo planilla. La herramienta que se utiliza es integral, proporcionando a los empleados una perspectiva de su trabajo desde diferentes ángulos y la retroalimentación necesaria para tomar las decisiones correspondiente en función a la mejora del desempeño del empleado y al logro de sus objetivos institucionales. Esta evaluación permite tomar decisiones

objetivas sobre procesos de ratificación, desarrollo, promoción, ascenso, transferencia, rotación y desvinculación de funcionarios.

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

CIDRE aún no cuenta con planes de carrera que permitan promover al personal más allá de las competencias definidas en su diccionario de Competencias. Anualmente, se lleva a cabo un estudio de Clima Laboral que permite realizar un diagnóstico para crear estrategias que apoyen al logro de la misión de la institución. Los principales hallazgos del estudio de clima laboral de la gestión 2015 encuentran que CIDRE tiene una satisfacción del personal de 80%, Responsabilidad en el Trabajo de 78%, posibilidades de crecimiento de 77%, relación con compañeros de 77% y autorrealización de 75%. Estos resultados son fruto de los esfuerzos del Directorio por mejorar las condiciones laborales de sus empleados.

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

### IV.3 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO CON LA COMUNIDAD

CIDRE presenta su primer Informe de RSE y DS con corte a dic-14 con lo cual logra comunicar sus resultados a diferentes grupos de interés con los que interactúa de manera ética, transparente y actualizada. Por otra parte, CIDRE ha actualizado su Plan de Educación Financiera para la gestión 2015, enfocado en transmitir conocimientos para mejorar el servicio crediticio de la población y el bienestar social de los clientes. La incorporación de estas capacitaciones en idioma nativo, la participación en ferias regionales de crédito y la utilización de diversos medios para su difusión, son atributos que AESA Ratings valora.

Por otra parte, CIDRE ha logrado concretar diferentes programas de apoyo y desarrollo con la comunidad dentro de los nichos de mercado en los que opera y con un enfoque exclusivo. A dic-15, se han concretado los siguientes proyectos:

- “Acceso al Agua”. Dentro de las actividades de CIDRE, surge la demanda de la dotación de agua potable y sistemas de distribución para comunidades periurbanas del departamento de Cochabamba. Por consiguiente, CIDRE decide financiar la perforación de un pozo profundo que pueda dotar de agua a una población. De manera complementaria, debido a que el abastecimiento de agua en cada hogar se hace a través de un tanque lo cual encarece el costo del agua entre 5 y 10 veces del costo normal, nace otro producto de financiamiento del sistema de distribución para cada familia.
- “Capital semilla para emprendedores”. CIDRE financia otorga créditos a personas que participaron en programas de capacitación para emprender actividades relacionadas con la producción y servicio a fin de contribuir a consolidar la seguridad alimentaria y capacidad productiva en áreas urbanas y rurales de Bolivia.

- “Crédito Salud”, con periodos de gracia de hasta 6 meses, orientado a la población rural y periurbana que padece alguna enfermedad o que sufrió un accidente, o a personas que guarden alguna relación con la persona afectada y que se tengan que hacer cargo del cumplimiento de sus obligaciones.
- “Peces para la Vida II”. Se trata de un proyecto financiado por el International Development Research Center de Canadá (IDRC) y el Department of Foreign Affairs, Trade and Development (DFATD), instituciones que establecieron el Fondo de Investigación Canadiense de Seguridad Alimentaria Internacional (CIFSRF). El proyecto representa un esfuerzo de seis organizaciones que han unido sus capacidades para potencial y escalar el consumo masivo de pescado amazónico en Bolivia. CIDRE es la única institución financiera que participa de la creación e implementación de productos financieros para complementar los esfuerzos de asistencia técnica en piscicultura y fortalecimiento de territorios comunitarios del Beni.

CIDRE implementa mecanismos de interacción robustos con grupos de interés priorizados y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado. Implementa programas de educación financiera especializados de alto impacto y muestra resultados de alto impacto en los proyectos orientados a la sociedad. Por consiguiente, en opinión de AESA Ratings, CIDRE presenta atributos “fuertes” en relación con la sociedad.

#### IV.4 RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

Finalmente, se presenta toda la información requerida por ASFI en cumplimiento a la normativa establecida.

En conclusión, CIDRE implementa mecanismos de interacción adecuados con otros grupos de interés materializados y muestra un proceso de monitoreo formalizado. Por consiguiente, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos “adecuados” en relación con otros grupos de interés.

#### IV.5 MEDIOAMBIENTE

El escaso desarrollo de la gestión medioambiental interna y externa es un aspecto sistémico que muestra la evolución gradual de la concepción de RSE del sistema financiero boliviano. Una gestión integral de grupos de interés implica una incorporación progresiva y consistente de esta dimensión en la gestión de RSE.

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

- La institución, a través de sus funcionarios, practica el cuidado de los recursos naturales dispuestos para el desarrollo de sus actividades, a través de un programa interno de conciencia ambiental implementado a nivel nacional.

- Mantiene la coherencia en cuanto al cuidado del medio ambiente con su clientela, CIDRE identificará y desarrollará productos y servicios alineados a la preservación del medio ambiente.

Para satisfacer los lineamientos descritos en párrafo anterior, dentro del Plan de Acción de RSE y DS, CIDRE implementó las siguientes acciones:

- Suscripción de una Alianza Estratégica con una empresa de reciclaje de papel.
- Medición de manera mensual del consumo de energía eléctrica, agua potable y papelería.

CIDRE plantea en su normativa de créditos que cada actividad económica que se financia con recursos provenientes de sus programas de crédito deben cumplir con los principios de sostenibilidad y protección de los recursos naturales y el medio ambiente. En el momento de hacer la valoración económica de la actividad del cliente también se realiza la evaluación de riesgo ambiental de la actividad económica. Con este objetivo, todos los ejecutivos de cuenta han sido capacitados en el uso e implementación de esta evaluación.

A mediados de 2015, se iniciaron gestiones para incluir en la oferta crediticia de CIDRE IFD una serie de *créditos verdes* que contribuyan a mitigar los efectos ambientales negativos de ciertas actividades que realizan los clientes atendidos con créditos productivos.

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

1. Reducción de emisiones por aguas servidas
2. Reducción de emisiones en granjas lecheras
3. Reducción de emisiones por quema de residuos agrícolas.

Por último, CIDRE tiene claramente definidas las operaciones crediticias no deseadas que se encuentran establecidas en la política de créditos

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

## ANEXO 1. DATOS FINANCIEROS DE CIDRE

RATIOS	dic-15	dic-14	dic-13	dic-12	dic-11
	%	%	%	%	%
<b>I. DESEMPEÑO</b>					
1. Resultado / Patrimonio (av)	10,8	9,3	14,2	12,6	10,5
2. Resultado / Activos (av)	1,3	1,3	2,2	2,2	2,2
3. Resultado Operacional / Activos (av)	2,6	2,6	3,3	2,7	3,0
4. Costos / Ingresos	66,9	67,0	64,1	59,0	62,1
5. Costos / Activos (av)	9,4	8,9	8,5	7,3	6,4
6. Margen de Intereses / Activos (av)	12,8	13,1	12,5	12,0	11,4
<b>II. CALIDAD DE ACTIVOS</b>					
1. Colocaciones Netas / Activo	84,9	88,6	88,5	85,9	78,8
2. Crecimiento Colocaciones Brutas	23,2	27,1	39,3	33,7	50,9
3. Crecimiento Colocaciones en Mora	59,5	44,9	20,1	20,8	50,5
4. Crecimiento Colocaciones en Ejecución	118,7	136,9	-34,2	5,3	19,4
5. Gasto en Provisiones / Cartera Bruta (av)	2,8	2,3	1,8	3,0	1,6
6. Gasto en Provisiones / Margen de Intereses	20,0	16,3	13,3	21,2	11,5
7. Previsión / Cartera Bruta	5,1	3,9	3,3	4,1	4,3
8. Previsión (+ Voluntarias) / Cartera en Mora	206,2	206,2	198,0	212,2	201,0
9. Cartera en Mora / Cartera Bruta	2,5	1,9	1,7	1,9	2,1
10. Cartera en Ejecución Neta de Provisiones / Patrimonio	-30,1	-22,7	-18,0	-16,6	-13,9
11. Cartera Reprogramada / Cartera Bruta	2,9	2,2	1,7	2,0	1,7
12. Mora de Cartera Reprogramada	13,3	10,3	10,4	12,1	13,4
<b>III. LIQUIDEZ</b>					
1. Activos Líquidos / Oblig. Público e Interbancaria	11,0	5,8	5,0	4,9	13,6
2. Cartera / Oblig. Público e Interbancaria	105,1	113,8	123,4	125,3	102,2
3. Disponible + Inversiones / Activos	8,9	7,2	7,1	7,6	15,7
4. Disp. + Inv. Negociables/Obligaciones público e interbancaria	10,8	5,7	5,0	4,8	13,5
<b>IV. FONDEO</b>					
1. Cuenta Corriente / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Cuentas de Ahorros / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Depósitos a Plazo Fijo / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Interbancario / Pasivos	90,7	89,2	83,9	82,8	94,8
<b>V. CAPITALIZACIÓN</b>					
1. Patrimonio / Activos	10,9	12,6	14,5	17,2	18,6
2. Capital Libre / Activos Bancarios	9,5	11,1	12,4	14,2	15,6
3. Patrimonio / Cartera	12,8	14,3	16,4	20,0	23,6
4. Endeudamiento	8,2	6,9	5,9	4,8	4,4



## ANEXO 2. RESUMEN INDICADORES CALIFICACIÓN DRSE

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-15	dic-14	dic-13	dic-12
<b>I. INDICADORES FINANCIEROS</b>				
1. Participación de mercado respecto a sistema financiero	1,2%	1,1%	1,0%	0,9%
2. Número de prestatarios	6.433	8.405	12.148	15.199
3. Colocaciones brutas (USD miles)	74,8	60,8	47,8	34,3
4. Monto promedio de crédito (USD)	4.795	5.278	5.751	5.302
5. Número de depositantes	N/A	N/A	N/A	N/A
6. Monto promedio de cuentas de depositantes (USD)	N/A	N/A	N/A	N/A
7. Composición de cartera por destino de crédito (%)				
Agropecuario y ganadería	37,9%			
Industria Manufacturera	5,9%			
Ventas al por mayor y menor	11,2%			
Servicios inmobiliarios	5,5%			
Construcción	11,1%			
Transporte	21,1%			
Otros destinos del crédito	7,3%			
8. Composición de cartera por tipo de crédito (%)				
Empresarial	0,0%			
Pyme	79,6%			
Microcrédito	10,0%			
Hipotecario de vivienda	4,4%			
Consumo	5,9%			
<b>II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN</b>				
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	27	22	19	17
2. % puntos de atención rurales	41,7%	50%	47,3%	52,9%
3. Número de ATM's				
4. Cobertura mujeres	25,59%	33,04%	33,35%	34,67%
5. Cobertura áreas rurales	58,52%	57,58%	58,34%	58,44%
6. Cobertura sector productivo - clientes	60,66%	67,6%	69,9%	65,2%
<b>III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>				
7. Tasa de satisfacción de clientes	86,11%			
8. Tasa de retención Schreiner	78,11%	85,01%	77,21%	70,07%
<b>IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE</b>				
1. Prevención del sobre-endeudamiento	Fuerte	Adecuado		
2. Transparencia	Muy Fuerte	Fuerte		
3. Precios responsables	Muy Fuerte	Fuerte		
4. Prácticas de cobranza de deuda	Fuerte	Adecuado		
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Adecuado	Adecuado		
6. Privacidad de los datos del cliente	Adecuado			
<b>V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
<b>V.1 Gestión de RRHH</b>				
7. Número de empleados	280	240	193	146
8. Porcentaje de mujeres en el personal	43%	43%	43%	39%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	5%	5%	5%	5%
10. Rotación del personal	32%	37%	40%	49%
11. Rotación de asesores de crédito	46%	51%	41%	
12. Brecha salarial	20,24	22,63	21,63	22,8
<b>V.2 Sociedad y otros grupos de interés</b>				
13. Reinversión de excedentes	100%	100%	100%	100%
14. Inversión en la comunidad (USD)	46.861	66.869	79.701	117.381
<b>V.3 Medioambiente</b>				
15. Política de reducción impacto medioambiental	No	No	No	No
16. Estudio de medición de huellas de carbono	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
17. Medición de consumo desglosado por fuentes				
Consumo mensual de papel (Tonelada m/funcionario)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo mensual de agua potable (Bs/funcionario)	3,64	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo mensual de electricidad (Bs/funcionario)	410,36			

**ANEXO 3. INDICADORES ADICIONALES DE RSE**

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE		DIC-15
<b>I. GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
1.	Número de Capacitaciones específicas de RSE de integrantes del Directorio-Consejo de Administración y Vigilancia	0
2.	Número de horas de capacitación específicas de RSE de integrantes del Directorio- Consejo de Administración y Vigilancia	0
<b>II. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>		
3.	<b>Brecha Salarial</b>	
a.	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	
b.	Relación del incremento salarial del segundo nivel de la planilla salarial/incremento salarial promedio del total de empleados	1,69%
c.	Relación entre el salario mínimo/ salario mínimo nacional	1,29%
4.	<b>Trabajo digno y no discriminación</b>	
d.	Número de ítems de personas discapacitadas/Número total de empleados	0,014%
5.	<b>Capacitación</b>	
e.	Promedio de horas de capacitación desglosado por categoría de empleados	
	Personal Ejecutivo	0%
	Mandos Medios	30,33%
	Personal operativo y de servicios	28,86%
f.	<b>Total horas de capacitación</b>	
	Capacitación externa	724
	Capacitación interna	3.795
	Capacitación vía e-learning	3.298.5
6.	<b>Evaluación de desempeño</b>	
g.	Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	
	Número de empleados	245
	Porcentaje	87,5%
h.	Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	
	Número de empleados	35
	Porcentaje	12,5%
i.	Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	
	Número de empleados	0
	Porcentaje	0%
7.	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	92%
j.	<b>Composición del Directorio-Consejo de Administración y vigilancia</b>	
	Hombres	4
	Mujeres	1
k.	<b>Composición del Directorio-Consejo de Administración y vigilancia</b>	
	Menor a 30 años	0
	Entre 30 y 50 años	1
	Mayor a 50 años	4
l.	<b>Relación entre el salario mínimo de hombres con respecto a mujeres</b>	
	Personal ejecutivo	0%
	Mandos medios	1%
	Personal operativo y de servicio	1,07%
<b>III. DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL</b>		
m.	<b>Monto registrado en la contabilidad en las subcuentas</b>	
	Cuenta 459.10 Donaciones	206.804,39
	Cuenta 459.09 Aportes a otras entidades	77.953,27
n.	<b>Monto expresado en dólares contabilizados en las sub cuentas 459.10 Donaciones y 459.09 Aportes a otras entidades/Utilidades de la gestión</b>	0,03%
o.	<b>Gastos en proveedores nacionales/ Gastos de administración</b>	3,05
<b>IV. MEDIO AMBIENTE</b>		
p.	Presupuesto asignado a RSE medio ambiental	0
q.	Gastos ejecutados en RSE	0
<b>V. CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
r.	Monto de sanciones pecuniarias (expresadas en USD)	0
s.	Número de sanciones pecuniarias (expresadas en cantidades)	0
t.	Número de sanciones no pecuniarias	0
<b>VI. OTROS INDICADORES ADICIONALES</b>		

<b>u. Nuevos ítems desglosados</b>	
18 a 24 años	2
25 a 34 años	25
35 a 44 años	11
45 a 54 años	6
Mayor a 55 años	0
<b>v. Rotación Promedio</b>	
18 a 24 años	0,08%
25 a 34 años	0,06%
35 a 44 años	0,10%
45 a 54 años	0,09%
Mayor a 55 años	0%
<b>w. Número de empleados desglosado por departamento</b>	
Oficina Nacional	45
La Paz	32
Cochabamba	80
Santa Cruz	72
Chuquisaca	15
Oruro	18
Potosí	6
Tarija	12
Beni	0
Pando	0
<b>x. Número de nuevos ítems desglosados por departamento</b>	
Oficina Nacional	7
La Paz	1
Cochabamba	6
Santa Cruz	26
Chuquisaca	1
Oruro	2
Potosí	0
Tarija	1
Beni	0
Pando	0
<b>y. Rotación promedio por departamento</b>	
Oficina Nacional	0,04
La Paz	0,13
Cochabamba	0,06
Santa Cruz	0,15
Chuquisaca	0,04
Oruro	0,04
Potosí	0,08
Tarija	0,07
Beni	0
Pando	0
<b>z. Nuevos ítems contratados en la gestión 2015</b>	
Hombres	30
Mujeres	14
<b>aa. Rotación promedio por género</b>	
Hombres	0,3
Mujeres	0,314
<b>bb. Nuevos ítems de personas discapacitadas/ Número total de empleados</b>	
Hombres	0,0035
Mujeres	0,0167

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

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

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