

# Cidre IFD

## CIDRE

### Informe de Análisis – Calificación Privada

Calificación	AESA Ratings	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2	8,1

#### SCORECARD-NIVEL 1

CIDRE IFD		
Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Adecuado	6,0
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuerte	8,8
Relación con Cliente	Fuerte	8,6
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	8,0
Medio Ambiente	Fuerte	7,0

Fuente: Base de Datos ASFI, Fitch Ratings 2006 – 2011 y AESA Ratings 2012 - 2016

#### Historial de Calificación

Gestión 2014: R3	Puntaje: 6,1
Gestión 2015: R2-	Puntaje: 7,5

R2: CIDRE mantiene un alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas procedimientos y resultados

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

Cecilia Pérez O.  
Directora de Cumplimiento  
(591) 2 277 4470  
[cecilia.perez@aesaratings.bo](mailto:cecilia.perez@aesaratings.bo)

## Factores Relevantes de la Calificación

**Marco Estratégico Social y Gestión de Desempeño de RSE – “Fuerte”.** CIDRE muestra un alto grado de madurez de sus objetivos sociales estratégicos y una sólida alineación de la estrategia social con el giro del negocio y tiene una política de RSE y DS integral, clara y coherente. Adicionalmente, el programa de RSE está articulado al plan estratégico institucional. Finalmente, CIDRE muestra una gestión transversal y una alta institucionalización de RSE y consistencia y coherencia entre la misión, objetivos estratégicos e indicadores sociales a través de una combinación adecuada de herramientas sociales, que permiten monitorear la gestión de RSE de manera formalizada y frecuente.

CIDRE comunica sus patrones de comportamiento de manera transversal en todos sus procesos, el Directorio y Personal Ejecutivo muestran un fuerte compromiso con el comportamiento de objetivos sociales estratégicos, se realiza un seguimiento oportuno al cumplimiento de metas sociales; y existe una arquitectura de control consolidada.

**Relación con Cliente – “Fuerte”.** CIDRE tiene una clientela meta claramente definida, muestra una sólida segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente. Tiene una red de servicios con presencia en 9 departamentos. CIDRE muestra resultados robustos de inclusión financiera acordes a su modelo de negocios. Promueve créditos para clientela que se encuentra en la base de la pirámide social y con acceso restringido al sistema financiero e incorpora garantías no convencionales en su cartera productiva. CIDRE provee servicios financieros diversos con atención de calidad, elabora estudios frecuentes de su mercado, que retroalimentan el diseño de productos y se evidencia una gestión orientada hacia la mejora continua.

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

**Relación con Otros Grupos de Interés – “Fuerte”.** CIDRE cuenta con lineamientos sólidos en derechos humanos, implementa efectivamente mecanismos de resolución de quejas, adecua todas sus instalaciones a nivel nacional para la atención de personas discapacitadas y promueve la diversidad del personal. Por otra parte, CIDRE implementa sólidas políticas de RR.HH. y gestión de talento, tiene un clima laboral con atributos fuertes y una política sólida de compensaciones y desarrollo de personal.

CIDRE implementa mecanismos de interacción sólidos con sus grupos de interés y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado; implementa programas de educación financiera especializados y en idioma nativo y hace seguimiento a los contratos con proveedores. Sin embargo, aún no logra interactuar directamente con éstos últimos bajo parámetros de RSE.

**Medio Ambiente – “Fuerte”.** CIDRE cuenta con lineamientos medio ambientales adecuados, con medición de consumo energético y agua. Realiza esfuerzos en reciclaje de papel, aunque aún no realiza reciclaje de equipos electrónicos. Se evidencia avances en el programa para la introducción de créditos verdes en el sector productivo y se cuenta con una lista sólida de actividades no deseadas. Cuenta con un cuestionario medioambiental que forma parte de la evaluación crediticia en cartera productiva para lo cual se capacita al personal de front office en la evaluación del riesgo ambiental.

**Evaluación Marco – “Adecuada”.** La calificación de riesgo de Emisor de BBB+ (suficiente calidad de crédito) con Perspectiva En Desarrollo, se traduce en un atributo “adecuado” y se fundamenta en un desempeño moderado y rentabilidades presionadas, una calidad de cartera razonable y un fondeo estable, concentrado en obligaciones interbancarias. Limitan su calificación, en línea con sus pares, la elevada dependencia de ingresos en el margen de intereses y los apretados indicadores de liquidez.

## Sensibilidad de la Calificación

La continuidad, avance y profundización en las herramientas de gestión de RSE, el fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas, la introducción de canales alternativos, el establecimiento de canales de comunicación con grupos de interés, la evaluación de la huella de carbono y la consolidación de los créditos verdes, mejorarían la calificación. El desatender las herramientas implementadas, el deterioro en la gestión de Recursos Humanos y prácticas laborales, y la contracción de su red de puntos de atención, disminuirían la calificación.

## ANTECEDENTES

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

A dic-16, CIDRE opera en zonas urbanas periurbanas y rurales del país, con una red de 29 puntos de atención (PAFs) en 8 departamentos, de los cuales 13 se encuentran en áreas rurales. Cuenta para su operación con 306 funcionarios a nivel nacional. En términos de activos, con USD95,2 millones, CIDRE tiene una participación de mercado de 12,8% en relación a las IFDs y 1,5% 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) estados financieros auditados, ii) documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE), iii) Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings al 31 de diciembre 2016, iv) Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de AESA Ratings al 31 de diciembre 2015 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 2016.

## PERFIL DE CIDRE

### Servicios financieros

#### Crédito

- 16.222 clientes prestatarios a dic-16
- Monto promedio de crédito: USD 5.374
- Rendimiento cartera vigente 18,5%

#### Ahorro

- CIDRE no realiza captaciones del público

#### Composición de su cartera

- Distribución de la cartera por destino del crédito: 40,2% agricultura y ganadería, 5,9% industria manufacturera, 13,1% ventas al por mayor y menor, 16,7% transporte almacenamiento y comunicaciones, 9,7% construcción, 6% servicios inmobiliarios y 8,4% otros rubros.
- Distribución de la cartera por tipo de crédito: 77,3% microcrédito, 9,5% crédito pyme, 5,7% crédito de consumo y 7,5% crédito hipotecario de vivienda.
- Distribución de la cartera por tipo de garantías: 39,9% con garantía hipotecaria, 15,4% con garantía prendaria, 12,3% otras garantías, 3,9% semoviente - ganado, 29,3% con garantía personal, 0,1% Fondo de Garantía GNC (NC1) (2) y 1,2% sin garantía.
- Distribución de la cartera por monto: 37,1% son créditos menores a USD 5.000, 14,6% entre USD 5.001 y USD 10.000, 22,1% entre USD 10.001 y USD 50.000, 12,4% entre USD 50.001 y USD 100.000 y 13,3% entre USD 100.001 y USD 500.000.

### 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 2016
- Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de AESA Ratings al 31 de diciembre 2015

- Distribución de la cartera por número de prestatarios: 80,9% de los prestatarios con créditos menores a USD 5.000, 11,7% entre USD 5.000 y USD 10.000, 6,1% entre USD 10.001 y USD 50.000, 0,9% entre USD 50.001 y 100.000 y 0,5% entre USD 100.001 y USD 500.000.

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

### I. EVALUACIÓN MARCO

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

La economía presenta síntomas de desaceleración debido en gran parte a los efectos negativos de la caída de los precios de los recursos naturales que aglutinan la mayor parte de las exportaciones e inciden en la balanza comercial y corriente. También se espera un déficit fiscal creciente en los próximos años si se incrementa la inversión pública. La inflación se ha mantenido controlada con base en un tipo de cambio estable y políticas monetarias del ente emisor. Los importantes niveles de reservas internacionales presentan una reducción constante, sin embargo, aún permiten una importante flexibilidad hacia adelante para mantener estable al tipo de cambio y la baja dolarización de los activos y pasivos del sistema financiero está fuertemente correlacionada al comportamiento del tipo de cambio. Esta baja dolarización reduce los riesgos de mercado y crediticio para los clientes. La relación de activos del sistema al PIB es mayor al 60%, siendo los bancos universales los que concentran la mayor parte del mercado (72,4% de los activos). El sistema financiero cuenta con barreras de entrada importantes; sin embargo, actualmente operan 62 entidades de intermediación reguladas y otras en proceso de regulación.

Las cifras muestran en los últimos años un crecimiento relativo mayor de la participación de mercado de bancos universales y una contracción paulatina de entidades pequeñas con menor cobertura geográfica. Ante el actual entorno competitivo y regulatorio exigente, los bancos más grandes y/o flexibles han mostrado un mejor desempeño relativo que las demás entidades del sistema. Aún persisten condiciones crediticias más accesibles por el lado de la oferta debido a la presión para colocar cartera en sectores regulados. La cartera de créditos alcanzó un crecimiento de 15,5% en 2016 (17,4% en 2015), impulsado por las colocaciones de cartera regulada, mientras que el crecimiento de las captaciones es de sólo 3,2%, explicado en parte por la volatilidad en las captaciones de una entidad en particular. La cartera de créditos es cada vez más diversificada por tipo de crédito; sin embargo, se observa una constante disminución en la participación de créditos otorgados a pyme y un menor crecimiento de la cartera micro en los últimos años. Por destino de crédito, se observa un incremento importante en los sectores de agricultura y construcción y un menor peso del sector comercio, en línea con la política pública de impulsar la cartera productiva. El sistema presenta bajos pero crecientes niveles de mora (1,6%, uno de los índices más bajos de la región) y cartera reprogramada (1,8%), e importantes niveles de cobertura de provisiones, incluyendo cíclicas. Hacia adelante, la desaceleración económica afectaría la calidad de la cartera de créditos.

Los niveles de rentabilidad (ROE de 13,9%) vienen bajando en los últimos periodos por un menor margen financiero debido a: (i) las tasas de interés reguladas en los sectores productivos y de vivienda social; y (ii) la elevada liquidez y medidas monetarias expansivas. Por otra parte, si bien los bancos universales aún presentan importantes ingresos no financieros, éstos son decrecientes. Los menores márgenes se acompañan de esfuerzos para reducir el gasto. Finalmente, el desempeño es afectado negativamente por las cargas fiscales, especialmente en las entidades bancarias. La elevada liquidez del sistema (especialmente en la banca universal),

Calificaciones	AESA Ratings	ASFI
<b>Moneda Extranjera</b>		
Corto Plazo	F2	N-2
Largo Plazo	BBB	BBB2
<b>Moneda Nacional</b>		
Corto Plazo	F2	N-2
Largo Plazo	BBB	BBB2
Emisor	BBB	BBB2
Perspectiva	En Desarrollo	

colocada principalmente en títulos del BCB, influye en la estructura de las tasas de interés, que se mantienen bajas. Las entidades más pequeñas muestran menores niveles de liquidez y tienen limitaciones competitivas para crecer en sus captaciones de depósitos del público. Existe una alta concentración de depósitos institucionales de largo plazo en bancos universales. Finalmente, el patrimonio del sistema acompaña razonablemente el crecimiento de las operaciones (patrimonio a activo de 8%); sin embargo, se mantiene en niveles menores a los de la región. El crecimiento patrimonial viene principalmente de la capitalización de las utilidades, las que se podrían reducirse hacia adelante. También se emite de manera creciente deuda subordinada crecientes para fortalecer el capital regulatorio.

## I.2 PERFIL FINANCIERO Y DE RIESGO

CIDRE es la 3ª IFD del sector (entre 9). 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 (12,9% y 1,5% del sector IFDs y del sistema financiero, respectivamente). La calificación de riesgo de CIDRE en escala nacional (Emisor BBB+ con Perspectiva En Desarrollo a abril de 2017) se fundamenta en un desempeño moderado y rentabilidades presionadas, 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, por no poder captar del público, y de capital, relacionado con el continuo crecimiento de sus operaciones, por el crecimiento de sus operaciones. 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.

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 En Desarrollo.

## 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 2016-2020. En este nuevo periodo, se incluye un enfoque integral de 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 del sector agropecuario, la micro y la pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, con productos y servicios financieros 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.

Resumen Financiero		
CIDRE IFD		
USD millones	dic-16	dic-15
Activos	95,20	83,60
Patrimonio	9,60	9,10
Resultado Neto	0,50	0,90
ROA (%)	0,60	1,30
ROE (%)	5,60	10,80
Patrimonio / Activos (%)	10,10	10,90

Fuente: Base de Datos ASFI, Fitch Ratings 2006 – 2011 y AESA Ratings 2012 – 2016

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 de ASFI. A nivel estratégico se puede identificar los siguientes objetivos estratégicos sociales:

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

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.

En 2016, CIDRE actualiza su Política de Responsabilidad Social y Desempeño Social con el propósito de 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 (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

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 las metas sociales.

En conclusión, CIDRE IFD muestra un alto grado de madurez de los objetivos sociales estratégicos y una sólida alineación de la estrategia social con el giro del negocio; 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focalización del cliente meta</li> <li>• Mantener un compromiso ético y transparente, bajo el impulso de los principios de protección al cliente y cumplimiento con la</li> </ul>

	<p>Ley 393 de Servicios Financieros en lo que respecta a la protección de los derechos del consumidor financiero.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una atención sin discriminación de ningún tipo, resaltando la igualdad de género.</li> <li>• Monitorear y tomar medidas para mejorar su grado de satisfacción y fidelidad</li> <li>• Promover una atención con trato preferencial para mujeres embarazadas, personas de la tercera edad y personas con capacidades diferentes.</li> </ul>
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la motivación y el involucramiento de los recursos humanos en la mejora continua de la institución.</li> <li>• Impulsar la buena relación con los funcionarios, manteniendo buenas prácticas laborales y de empleo</li> <li>• Impulsar la promoción de la salud y seguridad laboral</li> <li>• Promover la conformación de una cultura organizacional que esté comprometida con la gestión de responsabilidad social empresarial</li> </ul>
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar medidas para mitigar los impactos negativos medioambientales de las actividades económicas que financiamos, dando un énfasis especial a la mitigación de la generación de gases efecto invernadero que contribuyen de manera directa a la aceleración del cambio climático</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el desarrollo de la sociedad, no solo ofreciendo soluciones financieras inclusivas, sino también mediante actividades y servicios no financieros que impulsen la educación financiera, el cuidado del medio ambiente, promuevan la ley contra la violencia de la mujer, la ley del adulto mayor y el respeto a los discapacitados</li> <li>• Realizar investigación y desarrollo para innovar productos que satisfagan necesidades sociales y de desarrollo sostenible.</li> <li>• Generar prácticas internas que permitan concientizar al personal interno acerca de la importancia de brindar ayuda a los sectores menos favorecidos</li> <li>• Promover un servicio con transparencia de información</li> </ul>
Órgano Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir las funciones con total cumplimiento y conocimiento de la normativa vigente declarada por la ASFI y abstenerse de participar en actos corruptos o ilegales</li> </ul>
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución será transparente en la divulgación de información y tendrá un comportamiento ético en el mercado</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se practicará la gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante y oportuna a los proveedores de recursos. Además, se realizará pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas</li> </ul>

El objetivo del plan de acción de RSE es generar estrategias y acciones que contribuyan a llevar las operaciones diarias de la institución en armonía y respeto con los grupos de interés priorizados. CIDRE implementa un Sistema de Gestión de RSE y Desempeño Social que 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. Adicionalmente, elabora un cronograma de cumplimiento de las tareas y acciones clave definidas con cada grupo de interés.

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

A dic-16, se evidencia la consolidación de estos instrumentos con una nueva autoevaluación con la herramienta SPI 4, donde se puede verificar el avance en los indicadores. Los resultados se reflejan en el informe de desempeño social de CIDRE. Así mismo, se evidencia la institucionalización de la Política de Protección al cliente como parte de la filosofía y los principios de CIDRE y se consolida su sistema de Gestión de Desempeño Social (GDS), conformado por indicadores de desempeño e impacto, permitiendo reportes mensuales sobre los resultados.

En dic-15, CIDRE cuenta con su segunda auditoría social, efectuada por GIIRS Impact Rated, donde mantiene la máxima calificación tanto a la evaluación de sus operaciones como al impacto de su modelo de negocios.

Por otro lado, es importante mencionar que CIDRE tiene experiencia acumulada en la aplicación de este tipo de herramientas, habiendo realizado esfuerzos previos para medir impacto con buenos resultados. Se destaca que CIDRE cuenta con certificación del MixMarket, 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 Códigos 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 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, una Política 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 “Muy 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 es responsable del seguir y vigilar la aplicación de las políticas, establecer proyectos y planes estratégicos, velar por la gestión de riesgos y mantener un adecuado y efectivo sistema de control interno. También tiene la responsabilidad de cumplir las disposiciones generales acordadas por la Asamblea General. El Directorio ha conformado los comités de Auditoría, Créditos, Riesgos, Informática, Cumplimiento y RSE.

A dic-16, se evidencia que el Directorio y el Comité Ejecutivo de CIDRE tienen un fuerte compromiso con el cumplimiento de objetivos sociales estratégicos. Este compromiso se traduce en la implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social, un seguimiento oportuno al cumplimiento de metas sociales y la existencia de una arquitectura robusta de control. En consecuencia, AESA Ratings valora el Rol de Gobierno Corporativo en RSE como “Muy Fuerte”.

## **III. RELACIÓN CON CLIENTE**

### **III.1 ALCANCE Y FOCALIZACIÓN**

A dic-16, el número de prestatarios de CIDRE asciende a 16.222, con una participación de 12,8% en relación a IFDs. CIDRE opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales del país, con una red de PAFs en 9 departamentos. Con la apertura de nuevas agencias en Beni y Pando durante la gestión 2016, la estructura consta de una oficina central, 16 agencias urbanas y 13 agencias rurales. En términos de activos, con USD 95,2 millones, CIDRE tiene una participación de mercado de 12,9% en relación a IFDs (1,5% del sistema financiero), la que mantiene 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-16, presenta una participación importante en microcrédito de 77,3%, del cual 40,2% está destinado a la agricultura, ganadería y pesca, con lo que se muestra que CIDRE mantiene su focalización desde su creación.



CIDRE atiende un segmento del mercado con un monto promedio de crédito de USD 5.374, por debajo del promedio de las IFDs (USD 7.161). Este menor monto es un resultado de los esfuerzos realizados para cumplir con la misión y el perfil de cliente identificado por CIDRE.

El 45% de los PAFs de CIDRE se encuentran en el área rural, demostrando su compromiso con la promoción de acceso a servicios financieros integrales a población de escasos recursos. En términos de clientes, mantiene una cobertura rural estable de 51% 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 (61% de la cartera). El resto de la cartera está colocada en ventas por mayor y menor, 13,1%, transporte 16,7%, y el restante 9,2% está colocada en otros rubros, mostrando un sólido alcance a clientes nicho de la institución.

A dic-16, CIDRE sistematiza la información del cliente lo que permitió definir claramente el perfil socio económico de sus clientes y emitir informes anuales para facilitar a los asesores de crédito la identificación y localización de su clientela meta, adecuando su cartera de productos a este tipo de clientes.

En conclusión, CIDRE 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 9 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 46% de clientes exclusivos.

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

CIDRE mantiene alternativas para financiar a diferentes segmentos de población sin posibilidad de otorgar garantías convencionales. Un 13,9% de las garantías de CIDRE corresponde a garantías no convencionales tales como ganado, semovientes, cosecha, maquinaria, bienes muebles y fondos de garantía.

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

Alcance y Focalización		
CIDRE IFD		
	dic-16	dic-15
Cientes prestatarios	16.222	15.199
Monto promedio de crédito (USD)	5.108	6.845
Cientes ahorristas	0	0
Nro. PAFs	29	27
% PAFs rurales	45%	41%
ATMs	0	0
Cientes rurales	51,00%	59,00%
Cartera sector productivo	61,00%	61,00%

Fuente: Información remitida por CIDRE y AESA Ratings 2012 – 2016

### III.3 CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La orientación al cliente es un valor institucional que permite la construcción de relaciones a largo plazo que fidelizan la cartera de colocaciones. El Directorio y el equipo ejecutivo trabajan bajo la premisa de promover una relación con el cliente de calidad. Para ese efecto, dentro del plan de acción de RSE se tiene programada la medición de satisfacción al cliente aplicado en todas las agencias a nivel nacional cada dos años, por lo que en la gestión 2016 no se realizó esta evaluación. Sin embargo, se sigue trabajando con los resultados del 2015 para superar las debilidades y mantener 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 Unión. 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 apoyan al ejecutivo comercial en el momento de evaluar un determinado riesgo productivo en particular. También cuenta con Fichas de Información de mercado elaboradas para cada agencia que permiten acceder a datos específicos y características particulares del lugar de operación de cada PAF.

En síntesis, AESA Ratings considera que CIDRE tiene atributos “Fuertes” en atención con calidad a clientes y usuarios debido a que provee servicios financieros diversos, muestra 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 (realizado en la gestión 2015) permitieron a CIDRE elaborar un Manual de Principios de Protección al Cliente y el Manual de Practicas Adecuadas de Cobranza de Deuda. La aplicación de estos manuales permite generar de manera eficiente satisfacción en los clientes y mantener un nivel alto de retención de los mismos y 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 2016 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 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.

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

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

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

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

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

### **Transparencia**

CIDRE 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 positivos. Al igual que sus pares, presenta una elevada dependencia de su margen de

Protección al Cliente		
CIDRE IFD		
	dic-16	dic-15
Prevención del sobre-endeudamiento	Muy Fuerte	Fuerte
Transparencia	Muy Fuerte	Muy Fuerte
Precios responsables	Muy Fuerte	Muy Fuerte
Cobranza de deuda	Fuerte	Fuerte
Mecanismos para resolución de	Fuerte	Adecuado
Privacidad de los datos del cliente	Fuerte	Adecuado

**Fuente** : AESA Ratings, entrevistas al personal de CIDRE e indicadores de Principios de Protección al Cliente de SMART Campaign

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-15 y a dic-16, CIDRE presenta indicadores de 19,5% y 18,5%, respectivamente, superiores al indicador promedio para el sistema bancario de 10,4%, sin embargo, con una tendencia hacia la baja.

A dic-16, CIDRE muestra un indicador de eficiencia, medido por costos sobre ingresos, de 68,9%, favorablemente por debajo del indicador que muestran el promedio de las IFDs, de 70,8%.

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-16, CIDRE cuenta con un Manual de Prácticas Adecuadas de Cobranza de Deuda que determina que la cobranza es parte integral del ciclo del crédito. El Manual también establece medidas preventivas para evitar la morosidad y establece las buenas prácticas para el proceso de cobranza, nombrando de manera específica y detallada las prácticas que están prohibidas para los cobradores de deudas.

La 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 es capacitado en estos procedimientos y prácticas de cobranza mediante un programa de capacitación estructurado que homogeniza las Prácticas de Cobranza de Deuda.

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

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

CIDRE cuenta con un reglamento de Punto de Reclamo que establece el procedimiento formal para la atención de un reclamo basado en el cumplimiento de la normativa 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 incluye capacitación a todos los Asistentes Operativos sobre el procedimiento de atención de reclamos.

En cada agencia existe un responsable de reclamos que reporta al responsable nacional. En la gestión 2016, se sistematiza el proceso de atención de reclamos, incluyendo el sistema de atención de reclamos en el core central del negocio y se establece un encargado nacional de reclamos que realiza el seguimiento y control a los reclamos, para contestar en el tiempo establecido por ley con el correspondiente respaldo de las áreas involucradas.

Por otro lado, en la gestión 2016, se fortalece los canales alternativos para realizar reclamos. Se cuenta con una línea gratuita, página web y punto de reclamo en cada agencia. Sin embargo, aún no cuenta con un buzón de reclamos. En 2016, se atendieron 29 reclamos.

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

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

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

Los Ejecutivos de Cuenta tienen acceso informático restringido y se aplican limitaciones, tales como restricción de documentos que pueden ser impresos, correo electrónico exclusivamente interno, restricción a acceso a internet, restricción para bajar e instalar programas y puertos USB desactivados, entre otros.

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

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 Prevención de sobreendeudamiento, Transparencia y Precios Responsables y fuertes prácticas en cobranza de deuda, mecanismos de resolución de quejas y privacidad de los datos del cliente. Consecuentemente, AESA Ratings valora en forma integral la Protección al Cliente como “Fuerte”.

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

### **IV.1 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

---

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

fundamentales de trabajo, no se presenta trabajo infantil. Sin embargo, se evidencia trabajo más allá de las 8 horas en las agencias.

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 58% y la masculina del 42%. Sin embargo, esta distribución es diferente a nivel gerencial, donde el porcentaje de participación de mujeres alcanza al 11%.

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

A dic-16, 306 personas trabajan en CIDRE, 31 de las cuales se contrataron en la gestión 2016. La participación del personal en front-office es de 67%. A dic-16, CIDRE cuenta con personal con antigüedad mayor a 5 años de 15%, entre 3 y 5 años de 21%, entre 1 a 3 años de 38% y menor a 1 año de 26%. En cuanto a los índices de rotación y de desvinculación, CIDRE continua la tendencia a disminuir este indicador, siendo que a dic-15 era de 32% y a dic-16 es de 27%. El índice de desvinculación se mantiene similar a la gestión 2015 (23%) siendo que a dic-16 el indicador es de 24%.

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. Proporciona la retroalimentación necesaria para tomar las decisiones correspondientes en función a la mejora del desempeño del

Gestión de Recursos Humanos		
CIDRE IFD		
	dic-16	dic-15
Código de Ética	Fuerte	Fuerte
Implementación de Políticas de RRHH	Fuerte	Fuerte
<b>Equidad de género</b>		
% mujeres en personal	58,0%	43,0%
% mujeres en cargos gerenciales	89,0%	0,0%
Remuneración del personal	Fuerte	Fuerte
Rotación del personal	27,0%	32,0%
Rotación OCs	34,0%	46,0%
Brecha Salarial	24,3	20,2

empleado y al logro de sus objetivos institucionales. Esta evaluación permite tomar decisiones objetivas sobre procesos de ratificación, desarrollo, promoción, ascenso, transferencia, rotación, desvinculación y capacitación de los funcionarios.

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

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 realiza un diagnóstico que permite crear estrategias que apoyen al logro de la misión de la institución. Para la gestión 2016, se incluyó nuevos factores de evaluación que permitan identificar debilidades con mayor precisión. El estudio de clima laboral de la gestión 2016 muestra los siguientes hallazgos principales: una satisfacción del personal de 69%; ambiente físico, 79%; satisfacción con la institución, 77%, claridad organizacional, 77%; relaciones con compañeros de 77%; comunicación, 67%; perspectiva de progreso y desarrollo, 67%; reconocimiento, 65%; satisfacción económica, 57% y posibilidad de ahorro, 55%. Para mejorar el clima, CIDRE realizó un evento de confraternización a nivel nacional reuniendo a todo el personal en la ciudad de Santa Cruz y se realizaron actividades de fortalecimiento y motivación del personal, así como reconocimientos a la mejor agencia y al personal más antiguo; así mismo se ha contratado un seguro de accidentes personales para todos los funcionarios que trabajan en CIDRE.

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 segundo Informe de RSE y DS con corte a dic-15 con lo cual logra comunicar sus resultados a diferentes grupos de interés con los que interactúa de manera ética, transparente y actualizada. Por otra parte, CIDRE actualiza su Plan de Educación Financiera para la gestión 2016, el que se enfoca 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 de manera positiva.

Por otra parte, CIDRE consolida diferentes programas de apoyo y desarrollo con la comunidad dentro de los nichos de mercado en los que opera y con un enfoque exclusivo. A dic-16, 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 continua con los créditos a personas que participaron en programas de capacitación para emprender actividades relacionadas con la producción y servicio a fin de contribuir a consolidar la seguridad alimentaria y capacidad productiva en áreas urbanas y rurales de Bolivia.
- “Crédito Salud”, con periodos de gracia de hasta 6 meses, orientado a la población rural y periurbana que padece alguna enfermedad o que sufrió un accidente, o a personas que guarden alguna relación con la persona afectada y que se tengan que hacer cargo del cumplimiento de sus obligaciones.
- “Peces para la Vida II”. Se trata de un proyecto financiado por el International Development Research Center de Canadá (IDRC) y el Department of Foreign Affairs, Trade and Development (DFATD), instituciones que establecieron el Fondo de Investigación Canadiense de Seguridad Alimentaria Internacional (CIFSRF). El proyecto representa un esfuerzo de seis organizaciones que han unido sus capacidades para potencial y escalar el consumo masivo de pescado amazónico en Bolivia. CIDRE es la única institución financiera que participa de la creación e implementación de productos financieros para complementar los esfuerzos de asistencia técnica en piscicultura y fortalecimiento de territorios comunitarios del Beni.
- Fortalecimiento de los créditos KIVA orientados a la salud, agua y emprendimientos para personas sin acceso al sistema financiero.

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

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

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

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

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

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



## 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.
- CIDRE identificará y desarrollará productos y servicios alineados a la preservación del medio ambiente por lo que mantiene la coherencia en cuanto al cuidado del medio ambiente con su clientela.

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 debe cumplir con los principios de sostenibilidad y protección de los recursos naturales y el medio ambiente. Esta normativa se canaliza a través de un cuestionario ambiental que ya se encuentra implementado dentro del proceso crediticio. Con este objetivo, todos los ejecutivos de cuenta han sido capacitados en el uso e implementación de este cuestionario.

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

Se gestionaron fondos ante el Fondo Nórdico (NORAD) para implementar este proyecto en su fase 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.

Durante la gestión 2016, se logra medir el consumo de energía eléctrica y agua a nivel nacional en cada una de las agencias de CIDRE. Este es el inicio a un sistema de control y monitoreo de consumo dentro de la institución.

Por último, CIDRE define dentro de su Política de Créditos el listado de operaciones no deseadas y excluidas debido a la alta contaminación ambiental que generan.

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

## ANEXO 1. DATOS FINANCIEROS DE CIDRE

RATIOS	dic-16 %	dic-15 %	dic-14 %	dic-13 %	dic-12 %	dic-11 %
<b>I. DESEMPEÑO</b>						
1. Resultado / Patrimonio (av)	5,6	10,8	9,3	14,2	12,6	10,5
2. Resultado / Activos (av)	0,6	1,3	1,3	2,2	2,2	2,2
3. Resultado Operacional / Activos (av)	1,7	2,6	2,6	3,3	2,7	3,0
4. Costos / Ingresos	68,9	66,9	67,0	64,1	59,0	62,1
5. Costos / Activos (av)	9,2	9,4	8,9	8,5	7,3	6,4
6. Margen de Intereses / Activos (av)	12,3	12,8	13,1	12,5	12,0	11,4
7. Margen de Intereses / Ingresos Operacionales	92,2	90,7	98,4	94,7	97,7	110,4
8. Ingresos Oper. / Activos + Contingentes (av)	13,3	14,1	13,3	13,2	12,3	10,3
9. Ingresos por Intereses / Activos	17,0	18,0	17,9	17,5	16,8	15,1
10. Gasto Financiero / Pasivos	5,3	5,9	5,6	5,8	5,8	4,7
11. Costo de Obligaciones con el Público						
12. Capacidad Generadora	0,5					
13. Utilidades / APR promedio	0,7	1,4	2,7	#j DIV/0!	#j DIV/0!	#j DIV/0!
<b>II. CALIDAD DE ACTIVOS</b>						
1. Colocaciones Netas / Activo	87,8	84,9	88,6	88,5	85,9	78,8
2. Crecimiento Colocaciones Brutas	16,7	23,2	27,1	39,3	33,7	50,9
3. Crecimiento Colocaciones en Mora	18,7	59,5	44,9	20,1	20,8	50,5
4. Crecimiento Colocaciones en Ejecución	11,3	118,7	136,9	-34,2	5,3	19,4
5. Gasto en Provisiones / Cartera Bruta (av)	2,8	2,8	2,3	1,8	3,0	1,6
6. Gasto en Provisiones / Margen de Intereses	20,4	20,0	16,3	13,3	21,2	11,5
7. Previsión / Cartera Bruta	4,6	5,1	3,9	3,3	4,1	4,3
8. Previsión (+ Voluntarias) / Cartera en Mora	185,5	206,2	206,2	198,0	212,2	201,0
9. Cartera en Mora / Cartera Bruta	2,5	2,5	1,9	1,7	1,9	2,1
10. Cartera en Ejecución Neta de Provisiones / Patrimonio	-29,9	-30,1	-22,7	-18,0	-16,6	-13,9
11. Cartera Reprogramada / Cartera Bruta	3,5	2,9	2,2	1,7	2,0	1,7
12. Mora de Cartera Reprogramada	14,8	13,3	10,3	10,4	12,1	13,4
13. Cartera Castigada / Cartera Bruta	8,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>III. LIQUIDEZ</b>						
1. Activos Líquidos / Oblig. Público e Interbancaria	8,3	11,0	5,8	5,0	4,9	13,6
2. Cartera / Oblig. Público e Interbancaria	106,0	105,1	113,8	123,4	125,3	102,2
3. Disponible + Inversiones / Activos	6,9	8,9	7,2	7,1	7,6	15,7
4. Disp. + Inv. Negociables / Oblig. Público e Interbancaria	8,2	10,8	5,7	5,0	4,8	13,5
5. Disp. + Inv. Negociables sin Tgn / Oblig. Público e Interbancaria	8,2	10,8	5,7	5,0	4,8	13,5
6. Disp. + Inv. Negociables con F. Ral / Oblig. Público e Interbancaria	8,2	10,8	5,7	5,0	4,8	13,5
7. Cuentas Contingentes / Activos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>IV. FONDEO</b>						
1. Cuenta Corriente / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Cuentas de Ahorros / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Depósitos a Plazo Fijo / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Interbancario / Pasivos	92,1	90,7	89,2	83,9	82,8	94,8
5. Depósitos y Fondeo de Mercado / Pasivos	92,1	90,7	89,2	83,9	82,8	94,8
6. Obligaciones Subordinadas / Pasivos	2,9	3,4	3,5	4,5	0,0	0,2
7. Pasivo Corto Plazo / Pasivos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>V. CAPITALIZACIÓN</b>						
1. Patrimonio / Activos	10,1	10,9	12,6	14,5	17,2	18,6
2. Capital Libre / Activos Bancarios	9,0	9,5	11,1	12,4	14,2	15,6
3. Patrimonio / Cartera	11,5	12,8	14,3	16,4	20,0	23,6
4. Endeudamiento	8,9	8,2	6,9	5,9	4,8	4,4
5. Variación Patrimonio	5,7	9,1	9,8	15,3	13,5	12,8
6. Activo Fijo / Patrimonio	12,5	14,2	13,9	16,7	20,4	19,3
7. CM Neta de Prev. + BU + BR / Patrimonio	-5,5	-7,0	-0,6	6,5	9,2	9,7
8. CAP	10,3					

## ANEXO 2. RESUMEN INDICADORES CALIFICACIÓN DRSE

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-16	dic-15	dic-14	dic-13	dic-12
<b>I. INDICADORES FINANCIEROS</b>					
1. Participación de mercado respecto a sistema financiero	1,7%	1,6%	1,5%	1,3%	1,1%
2. Número de prestatarios	16.222	15.199	12.148	8.405	
3. Colocaciones brutas (USD miles)	87,3	74,8	60,8	47,8	34,3
4. Monto promedio de crédito (USD)	5.374	4.795	5.278	5.751	5.302
5. Número de depositantes	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6. Monto promedio de cuentas de depositantes (USD)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7. Composición de cartera por destino de crédito (%)					
Agropecuaria y ganadería	40,2%	37,9%			
Industria Manufacturera	5,9%	5,9%			
Ventas al por mayor y menor	13,1%	11,2%			
Servicios inmobiliarios	6,0%	5,5%			
Construcción	9,7%	11,1%			
Transporte	16,7%	21,1%			
Otros destinos del crédito	8,4%	7,3%			
8. Composición de cartera por tipo de crédito (%)					
Empresarial	0,0%	0,0%			
Pyme	9,5%	0,0%			
Microcrédito	77,3%	94,2%			
Hipotecario de vivienda	7,5%	5,0%			
Consumo	5,7%	0,8%			
<b>II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN</b>					
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	29	27	22	19	17
2. % puntos de atención rurales	45%	41,7%	50%	47,3%	52,9%
3. Número de ATM's					
4. Cobertura mujeres	31%	25,59%	33,04%	33,35%	34,67%
5. Cobertura áreas rurales	51%	58,52%	57,58%	58,34%	58,44%
6. Cobertura sector productivo - clientes	61%	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	Muy Fuerte	Fuerte	Adecuado		
2. Transparencia	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Fuerte		
3. Precios responsables	Muy Fuerte	Muy Fuerte	Fuerte		
4. Prácticas de cobranza de deuda	Fuerte	Fuerte	Adecuado		
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Fuerte	Adecuado	Adecuado		
6. Privacidad de los datos del cliente	Fuerte	Adecuado			
<b>V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
<b>V.1 Gestión de RRHH</b>					
7. Número de empleados	306	280	240	193	146
8. Porcentaje de mujeres en el personal	58%	43%	43%	43%	39%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	11%	5%	5%	5%	5%
10. Rotación del personal	27%	32%	37%	40%	49%
11. Rotación de asesores de crédito	34%	46%	51%	41%	
12. Brecha salarial	24,35	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%	100%
14. Inversión en la comunidad (USD)	9.032	46.861	66.869	79.701	117.381
<b>V.3 Medioambiente</b>					
15. Política de reducción impacto medioambiental	No	No	No	No	No
16. Estudio de medición de huellas de carbono	n.d.	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.	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-16
<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. Brecha Salarial	
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	8,8%
b. Relación del incremento salarial del segundo nivel de la planilla salarial/incremento salarial promedio del total de empleados	9%
c. Relación entre el salario mínimo/ salario mínimo nacional	1,4%
4. Trabajo digno y no discriminación	
d. Número de ítems de personas discapacitadas/Número total de empleados	0,014%
5. Capacitación	
e. Promedio de horas de capacitación desglosado por categoría de empleados	
Personal Ejecutivo	2,33%
Mandos Medios	47,4%
Personal operativo y de servicios	34,8%
f. Total, horas de capacitación	
Capacitación externa	824
Capacitación interna	10.959
Capacitación vía e-learning	5.332,5
6. Evaluación de desempeño	
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	258
Porcentaje	84,3%
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	48
Porcentaje	15,7%
i. Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	
Número de empleados	0
Porcentaje	0%
7. Diversidad e igualdad de oportunidades	
j. Composición del Directorio-Consejo de Administración y vigilancia	
Hombres	5
Mujeres	1
k. Composición del Directorio-Consejo de Administración y vigilancia	
Menor a 30 años	0
Entre 30 y 50 años	1
Mayor a 50 años	5
l. Relación entre el salario mínimo de hombres con respecto a mujeres	
Personal ejecutivo	1,8%
Mandos medios	1%
Personal operativo y de servicio	1%
<b>III. DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL</b>	
m. Monto registrado en la contabilidad en las subcuentas	
Cuenta 459.10 Donaciones	9.032
Cuenta 459.09 Aportes a otras entidades	
n. Monto expresado en dólares contabilizados en las sub cuentas 459.10 Donaciones y 459.09 Aportes a otras entidades/Utilidades de la gestión	
o. Gastos en proveedores nacionales/ Gastos de administración	
<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>	

u.	Nuevos ítems desglosados	
	18 a 24 años	2
	25 a 34 años	22
	35 a 44 años	5
	45 a 54 años	2
	Mayor a 55 años	0
v.	Rotación Promedio	
	18 a 24 años	4,7%
	25 a 34 años	2,8%
	35 a 44 años	2,9%
	45 a 54 años	2,3%
	Mayor a 55 años	0,8%
w.	Número de empleados desglosado por departamento	
	Oficina Nacional	53
	La Paz	32
	Cochabamba	84
	Santa Cruz	75
	Chuquisaca	16
	Oruro	17
	Potosí	7
	Tarija	15
	Beni	4
	Pando	3
x.	Número de nuevos ítems desglosados por departamento	
	Oficina Nacional	10
	La Paz	1
	Cochabamba	1
	Santa Cruz	7
	Chuquisaca	1
	Oruro	0
	Potosí	0
	Tarija	4
	Beni	4
	Pando	3
y.	Rotación promedio por departamento	
	Oficina Nacional	1,1%
	La Paz	2,8%
	Cochabamba	2,1%
	Santa Cruz	2,7%
	Chuquisaca	2,5%
	Oruro	3,5%
	Potosí	2,9%
	Tarija	3,3%
	Beni	2,5%
	Pando	0
z.	Nuevos ítems contratados en la gestión 2016	
	Hombres	18
	Mujeres	13
aa.	Rotación promedio por género	
	Hombres	3,2
	Mujeres	2,2
bb.	Nuevos ítems de personas discapacitadas/ Número total de empleados	
	Hombres	1,3%
	Mujeres	0

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

La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, AESA RATINGS se basa en información factual que recibe de los emisores y de otras fuentes que AESA RATINGS considera creíbles. AESA RATINGS lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada. La forma en que AESA RATINGS lleve a cabo la investigación factual y el alcance de la verificación por parte de terceros que se obtenga variará dependiendo de la naturaleza de la emisión calificada y el emisor, los requisitos y prácticas en que se ofrece y coloca la emisión, la disponibilidad y la naturaleza de la información pública relevante, el acceso a la administración del emisor, la disponibilidad de verificaciones preexistentes de terceros tales como los informes de auditoría, cartas de procedimientos acordadas, evaluaciones, informes actuariales, informes técnicos, dictámenes legales y otros informes proporcionados por terceros, la disponibilidad de fuentes de verificación independiente y competentes de terceros con respecto a la emisión en particular y una variedad de otros factores. Los usuarios de calificaciones de AESA RATINGS deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que AESA RATINGS se basa en relación con una calificación será exacta y completa. En última instancia, el emisor es responsable de la exactitud de la información que proporciona a AESA RATINGS y al mercado en los documentos de oferta y otros informes. Al emitir sus calificaciones, AESA RATINGS debe confiar en la labor de los expertos, incluyendo los auditores independientes con respecto a los estados financieros y abogados con respecto a los aspectos legales y fiscales. Además, las calificaciones son intrínsecamente una visión hacia el futuro e incorporan las hipótesis y predicciones sobre acontecimientos futuros que por su naturaleza no se pueden comprobar cómo hechos. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no se previeron en el momento en que se emitió o afirmó una calificación. La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo. Una calificación de AESA RATINGS es una opinión en cuanto a la calidad crediticia de una emisión. Esta opinión se basa en criterios establecidos y metodologías que AESA RATINGS evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones son un producto de trabajo colectivo de AESA RATINGS y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por la calificación. La calificación no incorpora el riesgo de pérdida debido a los riesgos que no sean relacionados al riesgo de crédito, a menos que dichos riesgos sean mencionados específicamente. AESA RATINGS no está comprometido en la oferta o venta de ningún título. Todos los informes de AESA RATINGS son de autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de AESA RATINGS estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Un informe con una calificación de AESA RATINGS no es un prospecto de emisión ni un sustituto de la información elaborada, verificada y presentada a los inversores por el emisor y sus agentes en relación con la venta de los títulos. Las calificaciones pueden ser modificadas, suspendidas, o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de AESA RATINGS. AESA RATINGS no proporciona asesoramiento de inversión de cualquier tipo. Las calificaciones no son una recomendación para comprar, vender o mantener cualquier título. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados en relación a los títulos. La asignación, publicación o disseminación 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.