

CALIFICACIÓN SOCIAL**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO KORI**

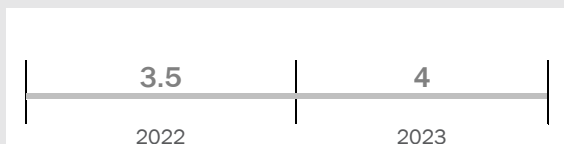
Perú / Marzo 2024

CALIFICACIÓN**PERSPECTIVA****Estable****ANALISTA****Daniel Panaífo**

danielpc@microrate.com

Christopher Otiniano

christopher.otiniano@microrate.com



SUBNOTAS ³ DE LA CALIFICACIÓN				
Definición y Monitoreo				
Compromiso Junta, Gerencia				
Adecuación Productos				
Resp Social Cliente				
Resp Social Personal				
Finanzas Responsables				
	Débil	Modera- do	Bueno	Exce- lente

Fecha de Información **Dic 23**
Fecha de Validez **Mar 25**



PRINCIPALES INDICADORES SOCIALES		
Perfil Social del País	Dic-22	Dic-23
Índice de Pobreza	25.9%	27.5%
Índice de Pobreza Extrema	4.1%	5.0%
Indicadores IMF		
Cartera Bruta (US\$000)	\$38,052	\$38,072
Número de Prestatarios	138,470	144,459
Ahorros (US\$000)	\$31,810	\$34,722
Número de Ahorristas	13,363	16,500
% Clientes en zonas rurales	23.3%	24.7%
% Clientes mujeres	99.9%	99.9%
Costo por cliente	\$88	\$94
Retención de clientes	46.0%	51.1%
Costo nominal anual del crédito de US\$500	100.9%	112.4%

COOPERATIVA KORI

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori (en adelante COOPAC KORI) es una cooperativa nivel 2⁴. Inicia operaciones en 2013 en la ciudad de Arequipa (sur del Perú), habiéndose expandido luego a la ciudad de Lima. Está regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS), e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Con presencia a través de 17 agencias, 4 en Arequipa y 13 en Lima, orienta sus operaciones en el otorgamiento de créditos grupales a mujeres microempresarias. A Dic-23, se reporta una cartera de US\$38.1 millones con 144,459 socios prestatarios y un crédito promedio de US\$264.

FUNDAMENTOS DE CALIFICACIÓN

COOPAC KORI alcanza un apropiado desempeño social gracias al fuerte compromiso que demuestra el Consejo de Administración y la Alta Gerencia hacia el cumplimiento de sus objetivos sociales. Sobresale la reciente implementación de estudios orientados a medir el progreso de las socias, sumado a una variedad de indicadores alineados a la misión institucional. Sin embargo, existe margen para disminuir los niveles de morosidad y mejorar los niveles de retención de socios.

Destaca la capacidad de la cooperativa para mantener un buen equilibrio financiero-social, revirtiendo las pérdidas generadas en el 2022 y, al mismo tiempo, reforzando la gestión social. Aunque a primera vista el costo del crédito puede considerarse alto, es importante tener en cuenta los altos costos operativos, el perfil de riesgo del nicho objetivo y los beneficios destinados a las socias.

¹ MicroRate es miembro del Social Performance Task Force (SPTF). La calificación Social está alineada a los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social.

² Ver Anexo I.

³ Ver Anexo II.

⁴ Tamaño de activos mayor que 600 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o S/2.64 millones, pero menor que 65,000 UIT o S/286 millones.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Misión

Somos una Institución Financiera formal, con un enfoque de inclusión financiera, que busca el progreso de las personas con criterios de eficiencia que permita un crecimiento sostenible.

Visión:

Ser agentes de cambio para convertirnos en el referente nacional de la inclusión financiera.

El compromiso de COOPAC KORI por generar un impacto positivo en sus socias es favorable, ofreciendo una oferta de valor que se alinea con su misión institucional y que es adecuada para el nicho que atiende. Orienta sus operaciones hacia mujeres microempresarias de escasos recursos, que poseen un pequeño negocio o desean iniciar uno, y que enfrentan limitaciones para acceder a los servicios del sistema financiero tradicional en Perú. Es digno de mención el constante fortalecimiento en la gestión del desempeño social, así como los progresos en la medición y seguimiento del avance de sus socias.

MATRIZ DE DESEMPEÑO SOCIAL

Área	Nivel	Fundamentos
Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales	Excelente	» Fortalecimiento de la Gestión de Desempeño Social, alineada con la misión y la profundidad de operaciones. » Avances positivos en la medición del progreso de las socias. » Favorables iniciativas hacia la comunidad. » Las acciones hacia el medio ambiente todavía son reducidas, aunque existe un interés y compromiso por promover su cuidado.
Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal	Excelente	» Alto nivel de involucramiento del Consejo de Administración y Alta Gerencia en el monitoreo de la gestión de desempeño social. » Interiorización efectiva de la filosofía institucional por parte del personal en campo.
Diseño y Adecuación de Productos	Excelente	» Productos financieros adaptados al perfil y necesidades de las socias. » Favorable recopilación de retroalimentación de las socias para fortalecer procesos y canales transaccionales. » Despliegue de un programa de capacitación para socias.
Responsabilidad Social hacia el Cliente	Bueno	» Mejoras en la retención de prestatarios, pero aún sigue en un nivel moderado. » Cumplimiento adecuado de los Estándares de Protección al Cliente, pero con retos relacionados a la prevención de sobreendeudamiento.
Responsabilidad Social hacia el Personal	Bueno	» Adecuada responsabilidad hacia los colaboradores, pese a la alta rotación de personal y analistas de créditos. » Desempeño favorable de los procesos de gestión de personal. » Oferta positiva de beneficios para el personal, con margen para reforzar su interiorización entre los colaboradores en campo.
Finanzas Responsables	Bueno	» Adecuado balance de objetivos financieros y sociales. » Mejoras en la rentabilidad y solvencia financiera, aunque con una moderada calidad de cartera. » Tasas de interés razonables para el nicho objetivo, los altos costos operativos y los beneficios para el cliente.

CONTEXTO SOCIAL

Perfil Social de País

	Dic-19	Dic-20	Dic-21	Dic-22	Dic-23
Inflación Anual	1.9%	2.0%	3.2%	8.5%	3.2%
Devaluación Anual	-1.7%	9.3%	10.2%	-4.4%	-2.8%
Tasa de Cambio, fin del periodo/US\$	3.3	3.6	4.0	3.8	3.7
Crecimiento Anual del PBI	2.2%	-11.0%	10.0%	2.9%	-0.5%*
PBI per cápita (US\$)	\$6,550	\$5,754	\$6,447	\$6,555	n.d
Población (millones)	32.8	33.3	33.7	34.0	n.d
Incidencia de Pobreza Total*	20.2%	30.1%	25.9%	27.5%	n.d
Incidencia de Pobreza Extrema**	2.9%	5.1%	4.1%	5.0%	n.d

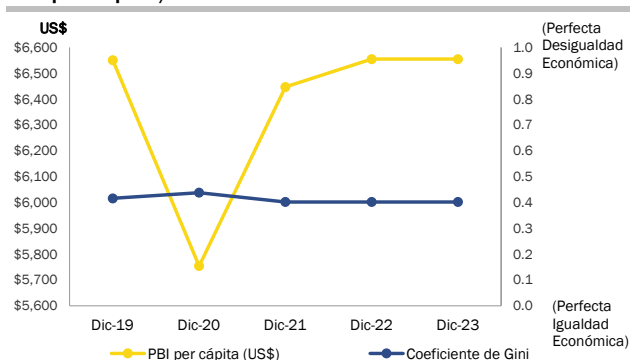
Fuente: International Finance Statistic, Banco Mundial, Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

*Proyección de la variación porcentual real del PBI, BCRP.

**Medida como porcentaje de personas con ingresos inferiores a una canasta básica.

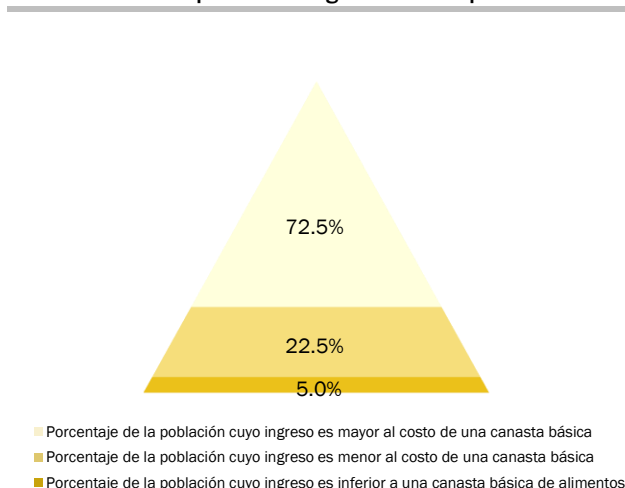
***Medida como porcentaje de personas con ingresos inferiores a una canasta básica alimentaria.

Gráfico 1:
PBI per cápita / Coeficiente Gini



Fuente: Banco Mundial

Gráfico 2:
Distribución de la población según índice de pobreza



Fuente: IPE 2022

El Banco Central del Perú ha pronosticado que para el año 2023, el PBI se contraiga en -0.5%, afectado por la caída del sector agropecuario a causa del niño costero y la reducción de la inversión privada. Se espera que la producción agropecuaria se haya recuperado en el año 2023, debido a la reversión de los choques que afectaron la producción y un niño costero moderado. En el mes de diciembre, los sectores con mayores contracciones fueron el sector pesquero (-17.6%) y la construcción (-8%). La inflación para el mes de diciembre del 2023 fue de 3.41%, de acuerdo con el director del BCRP es posible que se llegue al rango meta de 1-3% para el comienzo del año 2024.

Perú es catalogado como un país de alto desarrollo humano, según el último ranking elaborado por PNUD (2021). Según datos de INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) a 2022, el nivel de pobreza del país es de 27.5% y de extrema pobreza es de 5.0%. Los departamentos con mayor índice de pobreza son: Cajamarca (44.3%), Huánuco (42.2%) y Puno (41.0%). El país enfrenta importantes retos en materia de informalidad laboral (75%) y desigualdad (Coeficiente de Gini de 0.42). También existen desafíos en educación, infraestructura y facilidad para hacer negocios (posición 76 de 190 países según estudio Doing Business).

En este escenario, COOPAC KORI sostiene una fuerte posición en su nicho de mercado, dirigido a mujeres emprendedoras de bajos ingresos, quienes enfrentan dificultades para acce-

der a la banca tradicional. Su diferencial frente a la competencia radica en la calidad del servicio ofrecido a sus socias, así como requisitos que favorecen la reinserción de las clientas al sistema financiero.

DEFINICIÓN Y MONITOREO DE OBJETIVOS SOCIALES

En esta sección se evalúa la definición del grupo meta, sus objetivos, y cómo sus productos y servicios ayudan a lograr estos objetivos.

Planeamiento Estratégico

Es favorable el esfuerzo continuo de la cooperativa para impactar beneficiosamente a sus socias. En este sentido, el planeamiento estratégico de COOPAC KORI está delineado en torno a su filosofía institucional, cuyo objetivo es impactar positivamente en la población con recursos limitados. De esta manera, los objetivos estratégicos a corto y largo plazo ponderan adecuadamente el enfoque social y la inclusión financiera, alineándolos con la misión y visión, así como con los objetivos operacionales y financieros. Además, destaca la incorporación de objetivos medio ambientales dentro del plan estratégico 2024-2026.

Es positivo que dichos objetivos estén vinculados con indicadores y metas claras. En efecto, la búsqueda continua de mejorar los procesos y reforzar los canales de atención forman parte de los objetivos estratégicos enfocados en garantizar la calidad de los productos y servicios.

Sistematización de Objetivos Sociales

Es digno de reconocimiento el progreso favorable en la Gestión de Desempeño Social (GDS) de la cooperativa, manifestado a través del fortalecimiento de su estrategia social. Se destaca la definición de indicadores medibles, acompañados de metas explícitas, que permiten evaluar el avance en el cumplimiento de los objetivos sociales.

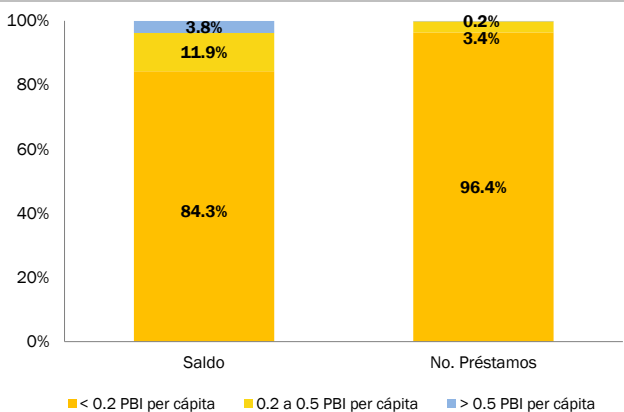
Destacan los avances en la medición del progreso de las socias mediante la investigación denominada 'Huellas de Progreso'. Este ejercicio, nutrido por los resultados de encuestas realizadas a una muestra representativa de socias, ha arrojado luces sobre el impacto de la propuesta de valor de la cooperativa. Se espera que este ejercicio se replique continuamente y que se incremente gradualmente el número de la muestra.

Profundidad de los Servicios

	Dic-22	Dic-23
Porcentaje de clientes en zonas rurales (%)	23.3%	24.7%
Porcentaje de clientes mujeres (%)	99.9%	99.9%
Porcentaje de préstamos con garantías no tradicionales (%)	98.1%	99.0%
Crédito promedio por cliente (US\$)	\$275	\$264
Promedio de crédito/PBI per cápita	4.2%	4.0%

COOPAC KORI mantiene una significativa profundidad en sus operaciones, en concordancia su nicho objetivo. Ofrece un crédito promedio sumamente bajo, posicionándose en el segmento bajo del microcrédito local.

Gráfico 3: Composición de Cartera a diciembre 2023



Acciones hacia la Comunidad y Medio Ambiente

Las iniciativas hacia el medio ambiente todavía son sencillas, aunque es importante resaltar el compromiso de la institución sobre el cuidado ambiental. De hecho, en el plan estratégico ya existe un objetivo (Reducir la huella ambiental y promover prácticas sostenibles) y acciones definidas para gestionar el desempeño ambiental.

Frente a la comunidad, es positiva la continuidad de la alianza SECREA (Secundaria Creativa), que ofrece a jóvenes y adultos acceso a una plataforma educativa virtual para completar sus estudios de secundaria.

COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA, ALTA GERENCIA Y PERSONAL

La alta gerencia monitorea activamente los objetivos sociales de la institución y los empleados tienen interiorizada la estrategia y cómo su propio trabajo contribuye a lograr los objetivos sociales y financieros de la entidad.

Gobierno y Monitoreo

El Consejo de Administración y la Alta Gerencia evidencian un compromiso social firme y una clara definición del nicho objetivo. Los avances en materia de gestión social son impulsados desde las altas instancias de la cooperativa.

Resulta positivo que el Consejo de Administración monitoree trimestralmente los avances hacia el cumplimiento de los objetivos sociales. Esto incluye una rendición de cuentas sobre el progreso en objetivos de inclusión financiera, empoderamiento y educación financiera, así como indicadores de compromiso con los colaboradores.

Selección y Capacitación

El proceso de selección contribuye positivamente a evaluar y afianzar la idoneidad de los candidatos al enfoque social de la institución. El perfil para analistas de créditos exige una actitud de servicio al cliente, responsabilidad y honradez. Durante el reclutamiento, la participación del Gerente Zonal, cuya oficina requiere el puesto, añade validez a la selección del candidato.

El proceso de inducción, con una duración de dos semanas, inicia con la Filosofía Institucional, la cultura organizacional y la presentación de los productos y servicios.

La Escuela de Liderazgo, que se dirige a Gerentes Zonales y Territoriales para mejorar habilidades blandas y la gestión de conflictos, es una iniciativa positiva. No obstante, incorporar un programa de capacitación orientado a desarrollar capacidades técnicas y habilidades blandas de los analistas de crédito constituye una oportunidad de mejora.

Los colaboradores demuestran una debida interiorización de los valores y principios institucionales. Con la implementación de un canal interno (*Viva Engage*) se espera seguir reforzando la comprensión de la misión y el propósito de la cooperativa.

Sistema de Incentivos

El esquema de incentivos es comprendido adecuadamente por los analistas de campo, cuyas variables se relacionan con el crecimiento y la renovación de grupos y socias. La implementación de 'candados', basados en umbrales de morosidad, es un mecanismo efectivo que determina la concesión de las comisiones. Es positivo que se recompense a los analistas de crédito grupal por su labor en la difusión, promoción e integración de las socias en el programa Yachay Warmi (Ver diseño y adecuación de productos). Mejores prácticas incorporan variables relacionadas al número de clientes bancarizados y número de clientes capacitados.

DISEÑO Y ADECUACIÓN DE PRODUCTOS

La institución recopila información de los clientes y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los clientes. Se evalúan la reducción de las barreras a la inclusión financiera; el fortalecimiento de su capacidad de adaptarse a las emergencias comunes; y la inversión en oportunidades económicas y las necesidades del hogar.

COOPAC KORI logra una excelente adecuación de sus productos y servicios a las necesidades de sus socias. Resaltan los mecanismos para recabar retroalimentación de los socios, esenciales para el mejoramiento de procesos y la consolidación de nuevas alianzas que expanden los canales de recaudación. El área de Mercadeo continúa realizando estudios de satisfacción para calcular el Net Promoter Score (NPS) y encuestas de deserción de socias. Es destacable el impacto de la aplicación Korita 2.0 y las firmas electrónicas en la eficiencia de la atención durante las reuniones.

Número de Productos y Servicios Financieros

	Dic-22	Dic-23
Número de productos financieros	2	2
Número de servicios financieros	2	2
Número de productos no financieros (Serv. Sociales)	1	2

La oferta crediticia está liderada por el crédito grupal, 'Sumaq Warmi' destinado a mujeres de escasos recursos que tengan un pequeño negocio o deseen emprender uno. La flexibilidad de los requisitos en cuestiones de garantía y tamaño del préstamo promueven la inclusión financiera. La solicitud de ahorros voluntarios en cada cuota busca incentivar una cultura

de ahorro y facilita el incremento de montos en futuras renovaciones. Además, pone a disposición productos pasivos (Certificados de depósito a plazo) e incentiva la apertura de cuentas de ahorro en bancos locales.

Aunque con menor participación en el portafolio total y limitada a Arequipa, la entidad ofrece créditos individuales para empresarios que requieren capital de trabajo o inversiones en activos fijos.

Servicios No Financieros

La implementación del programa Yachay Warmi (Aprende Mujer), iniciada en 2023 y en colaboración con entidades aliadas, es un aspecto favorable. Este programa tiene como objetivo potenciar el impacto en el desarrollo de las socias, ofreciendo capacitaciones y asesorías gratuitas para fortalecer sus habilidades empresariales y personales. En efecto, más de 11 mil socias se han visto beneficiadas durante el 2023.

Detalle de cartera a diciembre 2023

Producto	Cartera	Prestatarios	Crédito promedio
Grupos solidarios	95.0%	99.4%	\$252
Crédito individual	2.4%	0.2%	\$2,769
Programas del gobierno*	2.4%	0.4%	\$1,778
Consumo	0.2%	0.0%	\$1,533
Total	100%	100%	\$264

*FAEMYPE, PROMYPE, IMPULSO MYPERU, FAE TEXCO, FAE TURISMO y PAE MYPE.

Actualmente, COOPAC KORI opera en Arequipa y Lima con 17 agencias y planea expandir su oferta a otros departamentos del Perú. Es meritorio señalar la colaboración con diversas entidades financieras para ofrecer múltiples opciones de desembolso y recaudación hacia sus socias. Asimismo, resulta adecuado que la entidad realice evaluaciones de nuevas alternativas según microzonas a fin de seguir expandiendo la cobertura de sus canales transaccionales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL CLIENTE

La institución incorpora mecanismos de protección al cliente en cada aspecto de su trabajo, desde el establecimiento de objetivos, la interacción con los clientes, la capacitación a los colaboradores respecto a esta materia, hasta la oferta de productos y servicios.

COOPAC KORI demuestra una buena responsabilidad hacia sus socias. La tasa de retención de prestatarias todavía es moderada, aunque representa una mejora en comparación con el año anterior (46.0%). Es notable el esfuerzo realizado para fomentar la renovación de los grupos, respaldado por la calidad del servicio ofrecido a las socias.

Se observa un cumplimiento adecuado de los Estándares de Protección al Cliente, aunque se identificó oportunidades de mejora.

Responsabilidad hacia el Cliente

	Dic-22	Dic-23
Retención de socios prestatarios	46.0%	51.1%
Prevención del Sobreendeudamiento	Bueno	Moderado
Transparencia	Excelente	Excelente
Tratamiento Justo y Respetuoso al Cliente	Bueno	Bueno
Privacidad de los datos del Cliente	Bueno	Bueno
Mecanismos de Resolución de Conflictos	Bueno	Bueno

Prevención de Sobreendeudamiento

Se observan oportunidades de mejora en cuanto a la prevención del sobreendeudamiento de las socias. Los elevados niveles de cartera en riesgo (13.7%) y castigos (7.0%) siguen arrastrando los efectos del Covid-19 y los conflictos sociales en el país. Si bien la institución ha sido cautelosa con el otorgamiento de montos, existen algunos lineamientos dentro de la metodología que potencian el riesgo de crédito, en medio de un contexto todavía poco favorable, como, por ejemplo, la aceptación de socias con mala calificación en el buró de créditos. Además, se pudo observar en campo que existe margen para seguir reforzando la estandarización del proceso de visto bueno y desembolso.

Transparencia

La transparencia es excelente. Se ha verificado en campo que se exponen adecuadamente las características del producto en las reuniones de grupo y se recuerda la información esencial sobre los pagos de cuotas y las renovaciones antes del desembolso. Esto se complementa con la entrega de una hoja resumen con información relevante del crédito.

Las características de los productos y servicios, entre ellas, la tasa de interés efectiva anual, se detallan en los tarifarios disponibles en la página web. Las socias tienen la opción de solicitar estados de cuenta para revisar el saldo actual de sus ahorros.

Trato Justo y Respetuoso

Los esfuerzos de COOPAC KORI por ofrecer un trato respetuoso a sus socias son destacables, como se comprobó en las visitas a las reuniones de grupo. La implementación de protocolos y políticas promueve un estándar de calidad en el servicio. Asimismo, es positiva la implementación de un programa de capacitación para gerentes zonales, territoriales y administradores de agencias, que aborde temas relacionados con el fortalecimiento de habilidades blandas y la comunicación asertiva. No obstante, ampliar dichas capacitaciones a los analistas de crédito constituye una oportunidad de mejora.

Privacidad de Datos

La entidad posee políticas y procesos que aseguran el debido resguardo de la información personal de las socias. Existen perfiles de accesos y respaldos diarios, además de un plan de contingencia formalizado. Es positivo que el contrato contenga una cláusula sobre la protección de datos personales. Sin embargo, solicitar el consentimiento previo de las socias para realizar cualquier consulta sobre su historial crediticio constituye una oportunidad de mejora.

Mecanismos para la Resolución de Reclamos

COOPAC KORI dispone de un sistema para la gestión y resolución de reclamos, accesible tanto en formato digital (página web) como en físico (agencias). Además, mediante el Call Center y las redes sociales, la cooperativa recoge incidencias y sugerencias de las socias, las cuales son supervisadas periódicamente por el área de Mercadeo. No obstante, comunicar verbalmente y de manera escrita los canales disponibles constituyen una oportunidad de mejora.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL PERSONAL

La institución crea y promueve un ambiente de trabajo favorable, y asegura que los colaboradores estén protegidos, capacitados y motivados para lograr los objetivos sociales.

en base a la retroalimentación obtenida en los estudios de clima laboral.

COOPAC KORI demuestra una apropiada responsabilidad hacia su personal. Son positivos los esfuerzos por parte de la Gerencia de Personas por recopilar información a través de encuestas de clima laboral para identificar áreas de mejora. Además, se han implementado cambios desde 2024 en el proceso de inducción, como la centralización del programa de formación para nuevos analistas en puntos específicos según la región, favoreciendo así la estandarización de estas capacitaciones. Es favorable también la implementación del programa de reconocimiento 'Hatun Puma', que premia mensualmente a los analistas, jefes de crédito y administradores de agencias más destacados. Sin embargo, existe oportunidad de incorporar estudios comparativos de salarios para evaluar la competitividad de la remuneración en relación con el mercado.

Es positivo que la línea de carrera establecida sea clara y esté bien entendida por los analistas, fomentando así el crecimiento interno de los colaboradores. Además de la remuneración, se ofrecen beneficios adicionales como seguros para trabajo de campo, aguinaldos y tarjetas de consumo. Sin embargo, existe el reto de reforzar la interiorización en sus colaboradores a fin de que puedan valorar y tomar conciencia sobre la preocupación que tiene la entidad por su bienestar.

Responsabilidad hacia el Personal

	Dic-22	Dic-23
Rotación de Empleados	87.2%	76.5%
Rotación de Analistas	116.0%	101.6%
Beneficios laborales adicionales a ley	Sí	Sí
Línea de carrera formalizada	Sí	Sí
Sistema formalizado de quejas y reclamos para el personal	Sí	Sí

A pesar de una disminución respecto al año anterior, la rotación de personal (76.5%) y de analistas (101.6%) sigue alta, situándose por encima del Benchmark Grupal (42.9% y 58.1%, respectivamente). Más del 50% de las bajas de analistas de crédito en 2023 corresponden a empleados con menos de un año en la entidad. En ese sentido, existe el reto de desplegar una estrategia para mejorar la retención del talento

FINANZAS RESPONSABLES

Finanzas Responsables reflejan el balance entre los objetivos sociales y financieros, así como la capacidad de la institución para lograr su autosostenibilidad.

COOPAC KORI muestra un equilibrio razonable entre sus metas sociales y financieras, balance que se ha fortalecido con el robustecimiento de su estrategia social. Se evidencian mejoras en la posición financiera de la cooperativa, reflejadas en mejores niveles de rentabilidad patrimonial y de solvencia. Gracias a ello, la entidad dispone de los recursos necesarios para seguir mejorando su oferta de productos y servicios.

Finanzas Responsables

	Dic-22	Dic-23
Gastos operativos por cliente (US\$)	\$88	\$94
Gastos de operación	33.8%	34.8%
Retorno sobre el patrimonio (ROE)*	-85.9%	8.9%
Margen Operativo	-7.6%	0.4%
Cartera en riesgo	8.9%	13.7%
Castigos	8.8%	7.0%

*Ajustado

La entidad presenta el reto de reducir el nivel de cartera en riesgo, el cual se ha visto incrementado en el último año. Existe el desafío de contener el nivel de castigos con el fin de evitar la exclusión de socias del sistema financiero regulado. En ese sentido, redoblar las acciones de recuperación e impulsar una sana originación constituyen oportunidades de mejora.

Costo del crédito al socio a diciembre 2023

Metodología y Monto	Frecuencia	Ahorros Obligatorios	CNA*	CEA**
Grupal US\$200			115.3%	208.9%
Grupal US\$500	Catorcenal	10%	112.4%	200.5%
Grupal US\$1,000			107.6%	186.9%

* Costo Nominal Anual.

** Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, ahorros obligatorios y aportes.

El costo del crédito es razonable para el nicho objetivo, la metodología intensiva en campo y la oferta de capacitación que brindan a sus socias. De hecho, se ubica por debajo de la media comparable para instituciones con metodología grupal (APR de 130.7% para créditos de US\$500).

Si bien se le adhiere un seguro de desgravamen, este es cubierto por la institución. Además, se les exime a las socias de intereses moratorios en casos de retraso.

Microcrédito Grupal US\$200

	CNA*	CEA**
Interés	92.8%	148.8%
Ahorros Obligatorios	18.2%	47.6%
Aportes	4.3%	12.5%
Total	115.3%	208.9%

* Costo Nominal Anual.

** Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, ahorros obligatorios y aportes.

ANEXO I: TABLA PARA CALIFICACIÓN SOCIAL

Calificación Social **La Calificación Social de MicroRate mide el desempeño social de una institución microfinanciera (IMF).**



5 estrellas: Desempeño social de primera clase.



4 estrellas: Excelente nivel de desempeño social



3 estrellas: Buen nivel de desempeño social



2 estrellas: Moderado nivel de desempeño social.



1 estrella: La IMF no muestra desempeño social o si existe es débil.

**Perspectiva de
Calificación**

Tendencia esperada de la calificación en los próximos 12 meses

Positiva

Se espera que la calificación mejore.

Estable

Se espera que la calificación se mantenga.

Negativa

Se espera que la calificación desmejore.

Incierta

Se identifican factores que no permiten definir una tendencia

ANEXO II: GLOSARIO DE LA CALIFICACIÓN SOCIAL Y SUB-NOTA

Calificación Social

Una Calificación Social de MicroRate mide el desempeño social de una Institución Microfinanciera (IMF).

Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

Se evalúa la definición del grupo meta, sus objetivos, y cómo sus productos y servicios ayudan a lograr estos objetivos.

Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La alta gerencia monitorea activamente los objetivos sociales de la institución y los empleados tienen interiorizada la estrategia y cómo su propio trabajo contribuye a lograr los objetivos sociales y financieros de la entidad.

Diseño y Adecuación de Productos

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La institución recopila información de los clientes y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los clientes. Se evalúan la reducción de las barreras a la inclusión financiera; el fortalecimiento de su capacidad de adaptarse a las emergencias comunes; y la inversión en oportunidades económicas y las necesidades del hogar.

Responsabilidad Social hacia el Cliente

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La institución incorpora mecanismos de protección al cliente en cada aspecto de su trabajo, desde el establecimiento de objetivos, la interacción con los clientes, la capacitación a los colaboradores respecto a esta materia, hasta la oferta de productos y servicios.

Responsabilidad Social hacia el Personal

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

La institución crea y promueve un ambiente de trabajo favorable, y asegura que los colaboradores estén protegidos, capacitados y motivados para lograr los objetivos sociales.

Finanzas Responsables

Excelente
Bueno
Moderado
Débil

Finanzas Responsables reflejan el balance entre los objetivos sociales y financieros, así como la capacidad de la institución para lograr su autosostenibilidad.

Copyright © 2024 MicroRate

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso de **MicroRate**. La calificación otorgada refleja las opiniones y observaciones de análisis. Son afirmaciones de opinión y no afirmaciones de hecho o recomendaciones para comprar, vender o mantener títulos valores.

Toda la información contenida en este documento proviene de fuentes que se estiman confiables y precisas. Debido a la posibilidad de error humano o mecánico, **MicroRate** no garantiza la exactitud o integridad de la información y, por lo tanto, no se hace responsable de errores u omisiones como tampoco de las consecuencias asociadas con el uso de esa información. La Gerencia de la empresa calificada y Auditores Externos responderán en cualquier caso acerca de la veracidad de los datos facilitados. No es función de **MicroRate** realizar una auditoría a los estados financieros de la empresa calificada.

Copyright © 2024 by MicroRate

All rights reserved. The reproduction of this document either as a whole or in part without **MicroRate's** permission is prohibited. Ratings are opinions, based on analysis and observations. As statements of opinion, they must be distinguished from statements of fact. In no case are they recommendations to purchase, sell or hold any securities.

All information contained herein is obtained from sources believed to be accurate and reliable. Because of the possibility of human or mechanical error, **MicroRate** makes no representation or warranty as to the accuracy or completeness of any information. Under no circumstances shall **MicroRate** have any liability to any person or entity for any loss in whole or in part caused by or relating to any error (negligent or otherwise) or other circumstance or contingency within or outside the control of **MicroRate**. The CEO and External Audit Firm(s) of the entity under review are responsible for the consistency and accuracy of the information given to **MicroRate**. **MicroRate** does not have the function of auditing the financial statements of the entity.