

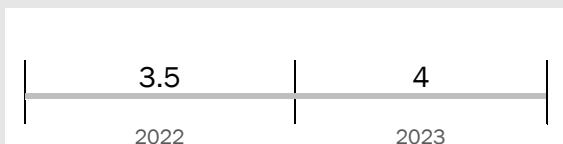
CALIFICACIÓN SOCIAL**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO KORI**

Perú / Marzo 2025

CALIFICACIÓN**PERSPECTIVA****Estable****ANALISTA**

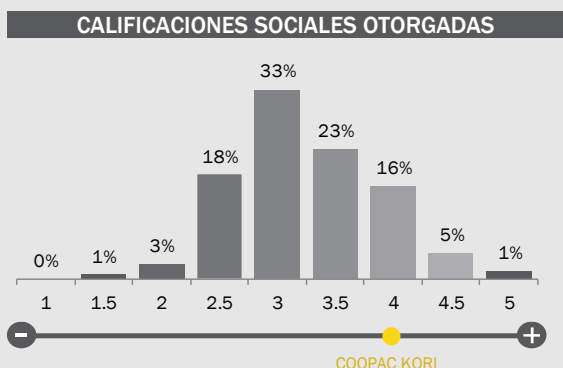
Ricardo Gálvez
ricardo.galvez@microrate.com

Francisco Zubiaga
francisco.zubiaga@microrate.com



SUBNOTAS ³ DE LA CALIFICACIÓN				
Definición y Monitoreo				
Gest. Desemp. Ambiental				
Comprom Junta, Gerencia				
Adecuación Productos				
Resp Social Cliente				
Resp Social Personal				
Finanzas Responsables				
	Débil	Mode-rado	Bueno	Exce-lente

Fecha de Información **Dic 24**
Fecha de Validez **Mar 26**



PRINCIPALES INDICADORES SOCIALES		
Perfil Social del País	Dic-23	Dic-24
Índice de Pobreza	29.0%	29.0%*
Índice de Pobreza Extrema	5.7%	5.7%*
Tasa de Desempleo	4.9%	4.9%*
Indicadores IMF		
Cartera Bruta (US\$000)	\$38,072	\$40,017
Número de Prestatarios	144,459	159,308
Ahorros (US\$000)	\$34,722	\$39,371
Número de Ahorristas	16,500	21,814
% Clientes en zonas rurales	24.7%	27.5%
% Clientes mujeres	99.9%	99.8%
Costo por cliente	\$94	\$106
Retención de clientes	104.3%	48.0%
Costo nominal anual del crédito al cliente	112.4%	98.7%

*Información a corte de diciembre 2023.

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.

COOPERATIVA KORI

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori (en adelante COOPAC KORI) es una cooperativa nivel 2A⁴. 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 19 agencias, 4 en Arequipa, 14 en Lima y 1 en Ica, orienta sus operaciones al otorgamiento de créditos grupales a mujeres microempresarias. A Dic-24, reporta una cartera de US\$40.1 millones con 159,308 socios prestatarios y un crédito promedio de US\$251.

FUNDAMENTOS DE CALIFICACIÓN

COOPAC KORI demuestra un buen nivel de desempeño social por el compromiso de su Consejo y Gerencia con los objetivos institucionales. Destaca positivamente la implementación del área de sostenibilidad, vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y el monitoreo del progreso de sus socias mediante indicadores clave. No obstante, requiere reforzar estrategias para una gestión eficiente del sobreendeudamiento con mecanismos de recuperación que reduzcan los niveles de castigos, así como mejorar la fidelización de sus socias.

Mantiene un adecuado equilibrio entre su desempeño financiero y social, evidenciado en la mejora de indicadores financieros durante el último año y el fortalecimiento de su gestión social. Si bien el costo crediticio podría percibirse como elevado, este se justifica por los altos gastos operativos, el perfil de riesgo de su mercado objetivo y los beneficios exclusivos para sus socias.

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.

COOPAC KORI se compromete a generar un impacto positivo en sus socias, ofreciendo una propuesta de valor alineada con su misión institucional y adecuada al nicho que atiende. Se enfoca en mujeres microempresarias de bajos recursos, que tienen pequeños negocios o desean emprender, pero que enfrentan dificultades para acceder a los servicios financieros tradicionales en Perú. Además, la institución ha logrado fortalecer constantemente la gestión del desempeño social y avanzar en la medición y seguimiento del progreso de sus socias, mejorando continuamente el impacto de sus programas.

MATRIZ DE DESEMPEÑO SOCIAL

Área	Nivel	Fundamentos
Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales	Excelente	» Gestión de desempeño social alineada con la misión y profundidad de atención. » Favorables mejoras en la medición del avance de las socias a través de la herramienta “Huellas de Progreso”. » Positivas acciones hacia la comunidad, con espacio para mantenerlos a largo plazo y medir su impacto.
Gestión de Desempeño Ambiental	Moderado	» Pendiente poner en marcha de manera formal el Plan de Gestión del Desempeño Ambiental. » Si bien el plan cuenta con acciones hacia el medio ambiente, los indicadores se refieren a elaboración de informes, manuales, o documentos y no al impacto buscado con estas acciones.
Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal	Excelente	» Junta y Alta Gerencia demuestran alto compromiso, evidenciado en la creación del área de sostenibilidad. » Se percibe la interiorización de la filosofía institucional en el personal de campo. » Favorable que se den bonos por impulsar el programa Yachay Warmi, con oportunidad de incorporarlo como parte de los incentivos.
Diseño y Adecuación de Productos	Excelente	» Productos adaptados a las necesidades y perfil de las socias. » Positivo que se cuente con una plataforma de capacitación (Yachay Warmi) para mujeres.
Responsabilidad Social hacia el Cliente	Bueno	» Espacios para reforzar la estrategia de retención de prestatarios. » Adecuado cumplimiento de los Estándares de Protección al Cliente; algunos de ellos, con oportunidades de mejora.
Responsabilidad Social hacia el Personal	Bueno	» Aceptable responsabilidad hacia los colaboradores a pesar del elevado nivel de rotación. » Oferta de beneficios al personal con opción a reforzar su interiorización. » Adecuado clima laboral.
Finanzas Responsables	Bueno	» Buen balance financiero y social. » Fuerte indicador de rentabilidad patrimonial. » Tasas de interés razonables para el nicho, caracterizado por altos costos operativos y beneficios para los socios.

CONTEXTO SOCIAL

Perfil Social de País

	Dic-20	Dic-21	Dic-22	Dic-23	Dic-24
Inflación Anual	2.0%	3.2%	8.5%	3.2%	2.0%
Devaluación Anual	9.3%	10.2%	-4.4%	-2.8%	1.7%
Tasa de Cambio, fin del periodo/US\$	3.6	4.0	3.8	3.7	3.8
Crecimiento Anual del PBI	-11.0%	10.0%	2.9%	-0.6%	3.2%*
PBI per cápita (US\$)	\$6,133	\$6,827	\$7,363	\$7,907	n.d
Población (millones)	32.8	33.2	33.5	33.8	n.d
Incidencia de Pobreza Total**	30.1%	25.9%	27.5%	29.0%	n.d
Incidencia de Pobreza Extrema***	5.1%	4.1%	5.0%	5.7%	n.d
Desempleo	7.2%	5.1%	3.9%	4.9%	n.d

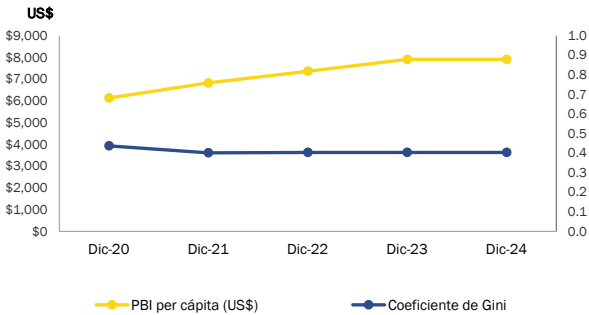
Fuente: International Financial Statistic, Banco Mundial, Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Instituto Nacional de Estadística(INEI).

*Proyección de crecimiento del PBI por el BCRP.

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

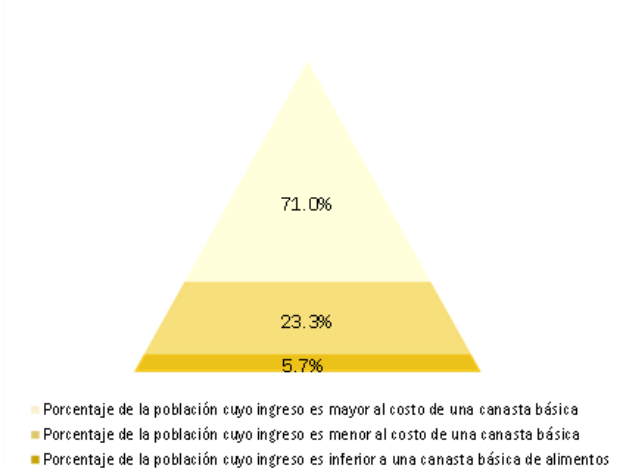
***Medida como porcentaje de personas con ingresos inferiores a una canasta básica de alimentos.

Gráfico 1:
PBI per cápita / Coeficiente Gini



Fuente: Banco Mundial

Gráfico 2:
Distribución de la población según índice de pobreza



Fuente: INEI 2024.

El Banco Central del Perú proyecta un crecimiento del PBI de 3.2% para 2024 y de 3.0% en 2025. En el tercer trimestre de 2024, la mejora del mercado laboral, la menor inflación y el repunte de expectativas empresariales impulsaron el gasto privado, beneficiando sectores como comercio y servicios. Según el INEI, los sectores primarios se mantuvieron dinámicos, con la pesca liderando el crecimiento (24.9%). Los sectores

no primarios también se recuperaron, destacando construcción (3.6%), servicios (3.3%), comercio (3.0%) y manufactura no primaria (2.5%).

En diciembre de 2024, la inflación fue de 2.0%, dentro del rango previsto. Educación mostró el mayor crecimiento de precios (5.1% interanual), seguido por transportes y bebidas alcohólicas (3.0%). Alimentos y bebidas no alcohólicas, el sector más influyente en el índice, tuvo un leve aumento de 0.1%

tras la normalización climática post-El Niño. Asimismo, Fitch Ratings mantuvo la calificación de la deuda a largo plazo en moneda extranjera de Perú en BBB, mejorando su perspectiva de negativa a estable, reflejando políticas sólidas que han favorecido la recuperación económica y la estabilidad macroeconómica.

El panorama político sigue inestable debido al desequilibrio entre los poderes del Ejecutivo y el Legislativo. Los cambios constantes en el gabinete afectan el desarrollo de proyectos y la confianza de los inversionistas. En 2024, Perú cayó al puesto 127 de 180 en el índice de corrupción, empeorando respecto al año anterior (121 de 180). La crisis política ha impactado la inversión pública y privada, afectando la estabilidad de acuerdos y el desempeño institucional.

Perú es considerado un país de Alto Desarrollo según el Índice de Desarrollo Humano 2022, ocupando el puesto 87 de 193 naciones. De acuerdo con el INEI, en 2023 la pobreza alcanzó el 29.0% y la extrema pobreza el 5.7%, afectadas por el aumento en el costo de la canasta básica. Los departamentos con mayor incidencia de pobreza son Cajamarca (44.5%), Loreto (43.5%), Puno (41.6%) y Huánuco (39.2%). Además, la desigualdad de ingresos, reflejada en un coeficiente de Gini de 0.40, resalta la necesidad de fortalecer políticas públicas más inclusivas.

El Perú cuenta con un marco regulatorio sólido para el sistema financiero, supervisado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. No obstante, hasta enero de 2025, 203 cooperativas de ahorro y crédito cesaron sus operaciones, principalmente por inactividad y pérdida de patrimonio, afectando el equilibrio del sector. En respuesta, la entidad reguladora implementó medidas para fortalecer su supervisión. Además, se modificó la Ley General de Cooperativas mediante la Ley 32221, con el objetivo de mejorar la normativa, fomentar el cooperativismo, promover la digitalización en la gestión y garantizar los derechos de los socios. Actualmente el mercado de cooperativas este compuesto por 8 cooperativas de nivel 3; 11 cooperativas de nivel 2B y 81 cooperativas de nivel 2A.

En este escenario, COOPAC KORI mantiene un sólido posicionamiento en su nicho, enfocado en mujeres emprendedoras de bajos ingresos y ofreciendo capacitaciones para la inclusión financiera. Opera principalmente en Arequipa y Lima, con una reciente apertura en Ica. A pesar del aumento de la competencia en los últimos años, la institución se ha diferenciado por brindar un servicio de alta calidad y por implementar condiciones flexibles que apoyan la continuidad financiera de sus socias.

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

La cooperativa ha mantenido un compromiso constante con sus objetivos sociales, enfocándose en brindar beneficios a sus socias y promover la inclusión financiera. A través del Plan Estratégico 2024-2026, ha implementado indicadores con metas claras para medir el impacto en la inclusión social y ha impulsado un plan de gestión ambiental. Además, la creación de un área de Sostenibilidad permitirá evaluar los resultados sociales y ambientales en el futuro.

Asimismo, la iniciativa de agilizar procesos y expandirse hacia el norte resulta clave para fortalecer la eficiencia interna y apoyar el crecimiento de la institución, optimizando su capacidad para atender a más socias y comunidades.

Sistematización de Objetivos Sociales

La cooperativa ha mantenido un progreso favorable en el cumplimiento de sus objetivos sociales, siguiendo de cerca el Plan de Desempeño Social. Para ello, utiliza indicadores medibles que se revisan periódicamente, lo que permite evaluar los avances en las metas institucionales.

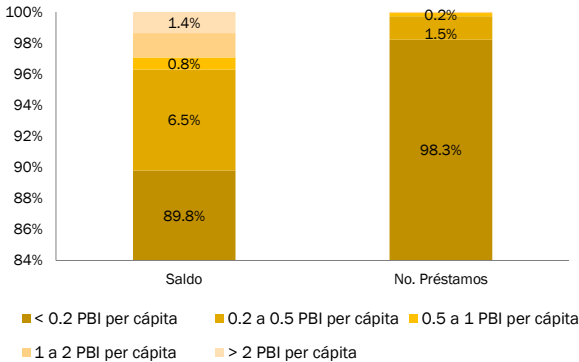
Asimismo, a través del área de Sostenibilidad, la entidad ha impulsado el desarrollo de una “Cooperativa Sostenible”, promoviendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y fortaleciendo la inclusión financiera de las socias. Este esfuerzo se complementa con la evaluación de la investigación denominada “Huellas de Progreso”, basada en encuestas a una muestra representativa de socias, que ha brindado información valiosa sobre el impacto de la propuesta de valor de la cooperativa.

Profundidad de los Servicios

	Dic-23	Dic-24
Porcentaje de clientes en zonas rurales (%)	24.7%	27.5%
Porcentaje de clientes mujeres (%)	99.9%	99.8%
Porcentaje de préstamos con garantías no tradicionales (%)	99.0%	99.5%
Crédito promedio por cliente (US\$)	\$264	\$251
Promedio de crédito/PBI per cápita	4.0%	3.2%

La cooperativa orienta sus operaciones con gran enfoque hacia su nicho de mercado, ofreciendo créditos de bajo monto, que equivalen al 3.2% del PIB per cápita. Esto la sitúa en el segmento más accesible del microcrédito local.

Gráfico 3: Composición de Cartera a diciembre 2024



Acciones hacia la Comunidad

Anteriormente, la cooperativa colaboraba con SECREA (Secundaria Creativa), ofreciendo a jóvenes y adultos acceso a una plataforma virtual para finalizar sus estudios secundarios. Cabe indicar que esta colaboración culminó al no obtener un alcance significativo en sus socias. Actualmente, se ha enfocado en programas orientados a sus socias, como talleres de globoflexia y cosmetología, y donaciones. Sin embargo, existe una oportunidad de mejora al evaluar la continuidad de proyectos que impacten positivamente en la comunidad, de una manera medible y formalizada.

GESTION DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

La institución define, gestiona y supervisa su estrategia ambiental, considerando aspectos de carácter interno y externo. Además, promueve productos y servicios verdes.

La cooperativa ha puesto en marcha nuevas acciones dentro del desarrollo del Plan de Gestión Ambiental, bajo la responsabilidad del área de Sostenibilidad. Por ello, se consideraría oportuno reforzar el compromiso institucional con la reducción de la huella ambiental y el fomento de prácticas ambientales sostenibles en la organización. Se han incorporado nue-

vas propuestas para medir el impacto ambiental, como la evaluación de socias con negocios verdes, la gestión de residuos sólidos, entre otras.

Además, la cooperativa ha llevado a cabo campañas de reciclaje y concursos navideños utilizando materiales reciclables. No obstante, aún es necesario poner en marcha de manera formal el Plan de Gestión Ambiental dentro de la institución y garantizar un seguimiento adecuado para asegurar su efectividad y cumplimiento.

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 demuestran un sólido compromiso social, con una definición clara del nicho objetivo. Es recomendable que esta gestión social continúe siendo supervisada por las instancias más altas de la cooperativa y que se implementen indicadores ambientales dentro del Plan Estratégico.

Asimismo, es valioso que el Consejo de Administración realice un seguimiento periódico, lo que contribuye a una gestión más estructurada. Sería conveniente que, en estas sesiones, se analicen planes relacionados con la inclusión financiera y se establezcan medidas para evaluar el impacto ambiental de la institución.

Selección y Capacitación

La institución busca fortalecer la alineación de los candidatos con su enfoque social. El perfil para analistas de crédito exige actitud de servicio al cliente, motivación para aprender y conocimiento de la zona. Es positivo que la cooperativa brinde oportunidades laborales a personas nuevas en el mercado, promoviendo la inclusión y el desarrollo de talento. Asimismo, la participación del Gerente Zonal durante el proceso de selección aporta mayor validez a la decisión final, especialmente cuando la vacante corresponde a su área de responsabilidad.

El proceso de inducción, que anteriormente duraba 2 semanas, ha sido optimizado a 8 días. El primer día se enfoca en la cultura organizacional, complementado con una visita a campo por la tarde para un aprendizaje práctico. Al finalizar la inducción, se aplica una evaluación para verificar la retención de la información y validar la preparación del colaborador para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Los colaboradores demuestran una buena interiorización de los valores y principios institucionales, fortalecida a través de

capacitaciones continuas en habilidades blandas y comunicación con las socias. Es positivo que se estén desarrollando programas de formación relacionados con la sostenibilidad, lo que contribuye al compromiso social y ambiental de la institución.

Sin embargo, durante las entrevistas, se identificó un conocimiento limitado sobre la misión de la organización, lo que representa una oportunidad de mejora. Reforzar la comprensión de la misión y visión permitirá alinear aún más a los colaboradores con los objetivos estratégicos, impulsando su compromiso y sentido de pertenencia.

Sistema de Incentivos

La cooperativa mantiene un esquema de incentivos basado en variables de crecimiento y renovación de grupos y socias. Por ello, diferenciar los incentivos de la metodología individual, incorporando el crecimiento del saldo de cartera como una variable independiente sería una práctica susceptible de adoptar.

Los analistas comprenden claramente el funcionamiento del esquema, y es positivo que los de crédito grupal reciban bonificaciones por su labor en la difusión, promoción e integración de las socias en el programa Yachay Warmi ("Aprende Mujer"). Este último, está enfocado en la educación financiera, así como en el número de clientes bancarizados. No obstante, existe la oportunidad de incluir estas variables como parte de sus incentivos dentro de las políticas.

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 mantiene una excelente adecuación de sus productos y servicios, respondiendo de manera efectiva a las necesidades de sus socias. Es valioso que existan mecanismos para recopilar retroalimentación, lo que permite mejorar los procesos de desembolso a través de la digitalización y la creación de nuevas alianzas estratégicas.

Además, la implementación de una encuesta de satisfacción ha sido un acierto, logrando en 2024 un Net Promoter Score (NPS) del 51%, lo que refleja una percepción positiva entre las socias que recibieron créditos. Es positivo que se realicen informes de deserción de socias; sin embargo, existe espacio para robustecer la estrategia de fidelización e incrementar el moderado nivel de retención reportado (48%).

Número de Productos y Servicios Financieros

	Dic-23	Dic-24
Número de productos financieros	2	2
Número de servicios financieros	2	2
Número de productos no financieros (Serv. Sociales)	2	2

El principal producto de la institución es el crédito grupal "Sumaq Warmi", dirigido a mujeres de bajos recursos que tienen o desean emprender un pequeño negocio. La flexibilidad en los requisitos, tanto en garantías como en montos de préstamo, facilita el acceso al financiamiento y promueve la inclusión financiera. Es preciso que los grupos estén conformados por personas de la misma zona que se conozcan entre sí, ya que esto refuerza la confianza y la responsabilidad compartida.

Para incentivar el hábito del ahorro, se solicita a las socias realizar depósitos voluntarios junto con cada cuota, lo que además les permite acceder a montos mayores en futuras renovaciones. Adicionalmente, la entidad pone a disposición productos de ahorro, como certificados de depósito a plazo, y fomenta la apertura de cuentas en bancos locales, fortaleciendo así la vinculación de las socias con el sistema financiero formal.

La entidad ofrece créditos individuales dirigidos a empresarios que necesitan capital de trabajo o financiamiento para inversiones en activos fijos. Aunque estos créditos tienen una participación menor en el portafolio total y están limitados a la región de Arequipa, han registrado un ligero crecimiento en

el último año. Además, se proyecta expandir esta oferta a la región Lima, implementando una política ajustada a las necesidades del mercado local.

Detalle de cartera a diciembre 2024

Producto	Cartera		Prestatarios		Crédito promedio	
	Dic-23	Dic-24	Dic-23	Dic-24	Dic-23	Dic-24
Grupos solidarios	95.0%	95.0%	99.4%	99.5%	\$252	\$240
Crédito Individual	2.4%	4.4%	0.2%	0.3%	\$2,769	\$3,232
Programas del gobierno*	2.4%	0.5%	0.4%	0.1%	\$1,778	\$1,230
Consumo	0.2%	0.1%	0.0%	0.0%	\$1,533	\$993
Total	100%	100%	100%	100%	\$264	\$251

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

Actualmente, COOPAC KORI opera en Arequipa, Ica y Lima con 19 agencias, y tiene planes de expandirse hacia el norte del país. La cooperativa colabora con diversas entidades financieras para ofrecer múltiples opciones de desembolso y recaudación, lo que facilita tanto el acceso a los fondos como la gestión de pagos para las socias. Además, el avance en la digitalización de los procesos agiliza los desembolsos y mejora la eficiencia operativa. La incorporación de la biometría facial es otro paso clave para fortalecer la seguridad y reducir el riesgo de fraude en las transacciones.

Servicios No Financieros

Es positivo que la entidad continúe con la oferta del programa Yachay Warmi, en colaboración con entidades aliadas, mediante la publicación de nuevos cursos enfocados en el sistema financiero, emprendimiento, buenas prácticas de ahorro, desarrollo de negocios, entre otros. Además, las socias que completan este programa tienen la oportunidad de acceder a otros talleres para aprender nuevas habilidades, como globoflexia y cosmetología. Hasta diciembre de 2024, aproximadamente 44 mil socias se han beneficiado de los programas y talleres ofrecidos.

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 evidencia un buen compromiso con sus socias, reflejado en prácticas institucionales orientadas a fortalecer su inclusión financiera. No obstante, la tasa de retención de prestatarias se mantiene en un nivel moderado, con un ligero descenso interanual (48.0% vs 51.1%), evidenciando oportunidad de profundizar en estrategias de fidelización. Destacan los esfuerzos en impulsar la renovación de grupos incluyendo en las metas de los asesores de negocio un porcentaje mínimo de renovaciones, acompañado de un servicio de calidad.

Los estándares de Protección al Cliente presentan un cumplimiento adecuado, con algunas oportunidades de mejora.

Responsabilidad hacia el Cliente

	Dic-23	Dic-24
Retención de socias prestatarias	51.1%	48.0%
Prevención del Sobreendeudamiento	Moderado	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

COOPAC KORI cuenta con mecanismos para prevenir el sobreendeudamiento de sus socias. La aplicación del límite de acreedores (5 como máximo, incluyendo la cooperativa), la restricción a familiares (hasta 3), el esquema de escalonamiento progresivo y mantener una homogeneidad en el monto de los créditos son buenas prácticas. Si bien la institución mantiene un enfoque prudente en la asignación de los montos, existen ciertos criterios, orientados a la inclusión, que incrementan la exposición a la mora. Por ejemplo, la aceptación de socias con un mal historial crediticio, sustentado en la promoción de la inclusión financiera, eleva la posibilidad de no pago del grupo.

Transparencia

Presenta excelente nivel de transparencia. Se validó en campo la adecuada comunicación de las características del producto grupal en las reuniones y se recuerda la información esencial sobre los pagos y responsabilidad solidaria. Esta información es complementada con una hoja resumen con las condiciones del crédito.

En la página web se difunden las características de sus productos, así como las diferentes tasas de interés y las condiciones para poder acceder a cada una de ellas. Para verificar el estado actual de sus ahorros, las socias pueden solicitar estados de cuenta.

Trato Justo y Respetuoso

COOPAC KORI tiene un trato justo y respetuoso hacia sus socias. Las visitas en campo comprobaron la utilización de un lenguaje inclusivo, escucha activa y resolución ágil de inquietudes. La incorporación de protocolos y políticas de atención buscan asegurar la equidad y no discriminación. Es favorable la existencia de una red entrenadores Kori (REK) para brindar soporte en el aprendizaje vivencial de los nuevos colaboradores. Existe la oportunidad de incluir temas en las capacitaciones como cobranzas responsables, atención al cliente (entre otros), con mayor perfil social. Mejores prácticas consideran la calidad de atención como parte de la evaluación de desempeño de los colaboradores.

Privacidad de Datos

La entidad cuenta con un marco de seguridad de datos, respaldado por políticas y procesos que garantizan la protección de la información personal de las socias. Se cuenta con perfiles de acceso jerárquicos, respaldos diarios de información y un plan de contingencia. Si bien es positivo que el contrato contenga cláusulas de protección de datos personales, no se encontró el consentimiento expreso previo de las socias para realizar las consultas al buró de créditos.

Mecanismos para la Resolución de Reclamos

Se tiene implementado un sistema para la gestión de reclamos, siendo accesible tanto en formato digital (página web) como en físico (agencias), cumpliendo con los tiempos de respuesta regulatorios. Adicionalmente, registran incidencias y sugerencias, que no son registradas en el libro de reclamaciones, a través de sus redes sociales y WhatsApp. Es positivo que el área de mercadeo supervise periódicamente estas incidencias elaborando un reporte semestral. No obstante, existen ocasiones en la que estas incidencias no son registradas porque se resuelven en el momento, limitando la oportunidad de conocer aspectos a mejorar. Por ello, es clave optimizar y dar mayor visibilidad a los canales de atención, permitiendo un mejor seguimiento y aprovechamiento de la retroalimentación de los clientes.

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.

COOPAC KORI presenta una adecuada responsabilidad hacia el cliente. Es positiva la elaboración de encuestas de clima laboral para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores y detectar oportunidades de crecimiento, facilitando la implementación de acciones de mejora. En el 2024 contó con una participación del 89% de los colaboradores obteniendo un nivel de satisfacción alto (84%).

A pesar de los resultados de clima laboral, la gerencia de personas tiene el reto de reducir los índices de rotación. A Dic-24 los indicadores muestran un deterioro tanto en personal como de analistas (83.8% y 121.1% vs 76.5% y 101.6%, respectivamente) evidenciando la necesidad de implementar un plan de retención de talento. Frente a ello, mantienen puestos de analistas sin cartera (“Analista Aperturador”) cuya función es la de crear nuevos grupos, con los que pueden reemplazar de manera ágil la desvinculación de analistas con cartera.

El 72.4% de las salidas en el 2024 corresponden a personal con menos de un año en la entidad, siendo la renuncia voluntaria la principal razón (62.7% del total de bajas). En ese sentido, se requieren estrategias de retención basadas en los hallazgos del estudio de clima laboral y encuestas de salida.

Responsabilidad hacia el Personal

	Dic-23	Dic-24
Rotación de Empleados	76.5%	83.8%
Rotación de Analistas	101.6%	121.1%
Beneficios laborales adicionales a ley	Si	Si
Línea de carrera formalizada	Si	Si
Sistema formalizado de quejas y reclamos para el personal	Si	Si

Es favorable la implementación del programa “Hatun Puma”, que premia mensualmente (con gift cards) a los analistas, jefes de crédito y administradores más destacados. No obstante, el realizar estudios comparativos de salarios para evaluar la competitividad de la remuneración con relación al mercado, es una oportunidad de mejora.

El entendimiento por parte de los analistas de la línea de carrera y resultados que deben tener para su crecimiento profesional es positivo. Priorizar la cobertura de puestos disponibles internamente es una buena práctica al mantener la cultura organizacional, preservar los valores institucionales, reducir los costos de reclutamiento, entre otros.

Aunque se ofrecen beneficios como seguros contra todo riesgo (SCTR), de vida, actividades conmemorativas y reconocimientos, persiste el reto de que los colaboradores los internalicen y valoren el compromiso de la institución con su bienestar. Esto se evidenció en las entrevistas de campo, al no tener claros los beneficios con los que cuentan.

Mejores prácticas señalan la organización de talleres co-creativos, donde junto a los colaboradores se priorizan nuevos beneficios (Ej.: subsidio para educación de hijos, días de desconexión digital, etc.).

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 mantiene un equilibrio entre sus metas sociales y financieras, potenciado por una gestión estratégica que evidencia un contrapeso entre ambas partes. Este balance se refleja en mejoras continuas de su posición financiera como el incremento de la rentabilidad patrimonial y ratio de solvencia. Ello le permite ampliar su oferta de valor con innovaciones en productos y servicios, con sustento en su estabilidad económica.

Finanzas Responsables

	Dic-23	Dic-24
Gastos operativos por cliente (US\$)	\$94	\$106
Gastos de operación	34.8%	41.2%
Retorno sobre el patrimonio (ROE)	12.1%	23.2%
Retorno sobre el patrimonio (ROE) Ajustado	8.9%	21.9%
Margen Operativo	0.4%	2.1%
Cartera en riesgo	13.7%	5.3%
Castigos	7.0%	17.8%

La entidad ha logrado reducir el nivel de cartera en riesgo de manera importante en el último año a través de colocaciones más sanas y un nivel alto de castigos (17.8%). El reto prioritario es contener los castigos para prevenir la exclusión de las socias del sistema financiero formal. Para ello, resulta clave optimizar la recuperación de la cartera y fortalecer una originación responsable. En ese sentido, la reestructuración del área de ASRA (área de Solución y Reactivación del Asociado) con personal con experiencia en cobranzas toma vital importancia.

Costo del crédito al socio a diciembre 2024

Metodología y Monto	Frecuencia	Ahorros Obligatorios	CNA*	CEA**
Individual US\$200	Catorcenal	10%	110.7%	195.5%
Individual US\$500			98.7%	163.5%
Individual US\$1,000			111.7%	198.4%

* Costo Nominal Anual.

** Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, seguro de desgravamen e impuestos.

El costo del crédito es aceptable para su nicho, respaldado por una metodología de campo intensiva y capacitaciones orientadas a sus socias. En comparación con el mercado de instituciones que utilizan la metodología grupal, el APR es superior, alcanzando un 98.7% frente al 79.1% para créditos de US\$ 500.

Es loable que la entidad asuma el costo del seguro de desgravamen, así como eximir de los intereses moratorios a las socias con retraso.

Microcrédito Grupal US\$200

	CNA*	CEA**
Interés	89.3%	140.6%
Comisiones	17.6%	44.4%
Ahorros Obligatorios	3.8%	10.5%
Total	110.7%	195.5%

* Costo Nominal Anual.

** Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, seguro de desgravamen e impuestos.

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 © 2025 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 © 2025 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.