

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

Perú / Marzo 2026

CALIFICACIÓN**PERSPECTIVA****Estable****EQUIPO DE ANALISTAS**

Francisco Sánchez
francisco.sanchez@microrate.com

Alejandra Cornejo
alejandra.cornejo@microrate.com

CALIFICACIÓN¹

★ ★ ★ ★ ★

PERSPECTIVA²

Estable

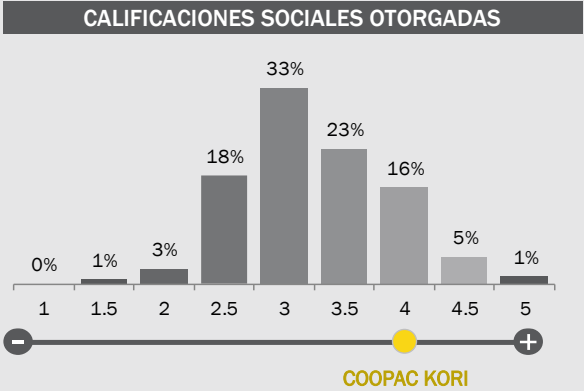
SUBNOTAS ³ DE LA CALIFICACIÓN				
Definición y Monitoreo				
Gest. Desemp. Ambiental				
Comprom Junta, Gerencia				
Adecuación Productos				
Resp Social Cliente				
Resp Social Personal				
Finanzas Responsables				
	Débil	Mode-rado	Bueno	Exce-lente

Fecha de Información

Dic 25

Fecha de Validez

Mar 27



PRINCIPALES INDICADORES SOCIALES		
Indicadores COOPAC KORI	Dic-24	Dic-25
Cartera Bruta (US\$000)	\$40,017	\$64,499
Número de Prestatarios	159,308	220,339
Ahorros (US\$000)	\$36,212	\$52,757
Número de Ahorristas	21,814	27,534
% Clientes en zonas rurales	27.5%	17.3%
% Clientes mujeres	99.8%	99.7%
Costo por cliente	\$106	\$133

NOTA: En Perú, para recibir servicios financieros de una Cooperativa de Ahorro y Crédito es necesario ser socio. En el presente informe, cuando se utilizan los términos “cliente”, “prestatario” o “ahorrista” se hace referencia a los socios de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KORI

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori (en adelante COOPAC KORI) es una cooperativa nivel 2B⁴. Inicia operaciones en 2013 en la ciudad de Arequipa (sur del Perú), habiéndose expandido luego al departamento de Lima y, recientemente, a ciudades como Chimbote y Chiclayo. Está regulada y supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS), e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

A diciembre de 2025 exhibe una cartera de US\$64.5 millones, con 220,339 prestatarios y 27,534 ahorristas, en su mayoría, pertenecientes al departamento de Lima. Opera a través de 21 agencias en 5 departamentos del país.

FUNDAMENTOS DE CALIFICACIÓN

La calificación asignada a COOPAC KORI es reflejo de su excelente profundidad de operaciones, propiciada por la atención a mujeres en un nicho de mercado vulnerable, con montos promedio de crédito bajos y en zonas periurbanas, a través de créditos grupales. Las labores de monitoreo realizadas por el área de Sostenibilidad permiten excelentes procesos de gestión de desempeño social en la institución, existiendo un compromiso destacable a nivel de Consejo de Administración y Alta Gerencia.

La rentabilidad lograda en 2025 apoya el buen equilibrio entre objetivos sociales y financieros, permitiendo a la cooperativa recuperarse de pérdidas acumuladas de años anteriores. Ello convive con la existencia de buenas prácticas de atención al socio y una destacable labor de gestión de la cultura organizacional del colaborador. Esto último es relevante debido al contexto de elevada rotación de analistas. Reforzar la recordación de los canales de presentación de reclamos representa una oportunidad de fortalecimiento institucional.

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 Con activos mayores a 32,200 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y menores o iguales a 65,000 UIT.

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.

Cumplimiento de la Misión

El enunciado de la misión de COOPAC KORI está alineado con la atención que brinda a su nicho objetivo: mujeres microempresarias con limitado acceso a financiamiento, o en estado de exclusión del sistema financiero convencional.

Destaca el monitoreo de los procesos que permiten el cumplimiento de la misión que realiza el área de Sostenibilidad. Las actividades de reforzamiento de la cultura organizacional puestas en marcha no solo fomentan el buen clima laboral, sino que permiten comunicar la misión a todo nivel en la institución.

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 entidad presenta un plan estratégico 2025-2027 con un adecuado equilibrio entre los objetivos financieros y sociales. Sus cinco objetivos estratégicos además de buscar la sostenibilidad e impulsar la inclusión, promueven prácticas ambientales sostenibles, lo cual resulta destacable.

A través de un análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) establece estrategias con indicadores medibles, que son monitoreados periódicamente para supervisar el avance de cada uno de los objetivos estratégicos.

Sistematización de Objetivos Sociales

COOPAC KORI mantiene una sólida gestión del desempeño social, respaldada por un seguimiento constante de indicadores; siendo destacable su búsqueda por la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ello es visible a través de su *Plan de Gestión de Desempeño Social* y de su *Matriz de Desempeño Social*, donde se contemplan indicadores orientados a medir la inclusión y educación financiera, el empoderamiento de las socias y el impacto de las acciones de la cooperativa. Es relevante la existencia de un área de Sostenibilidad, encargada directamente de mantener actualizados los procesos internos y mediciones que forman parte de la gestión social y ambiental de la entidad.

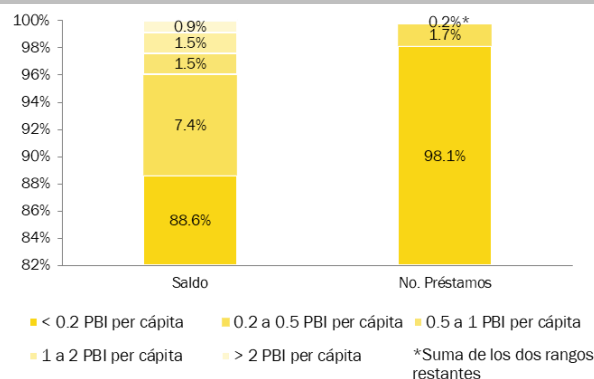
En paralelo, la cooperativa evalúa el impacto de sus operaciones mediante el *Poverty Probability Index (PPI)*, que estima la probabilidad de pobreza en los hogares de las socias que conforman las bancas comunales. Asimismo, a través de la metodología 'Huellas de Progreso', mide el avance económico de sus socias, derivado de la toma del crédito grupal Sumaq Warmi.

Profundidad de Servicios

	Dic-24	Dic-25
Porcentaje de clientes en zonas rurales (%)	27.5%	17.3%
Porcentaje de clientes mujeres (%)	99.8%	99.7%
Crédito promedio por cliente (US\$)	\$251	\$293
Promedio de crédito/PBI per cápita	3.0%	3.5%
Depósito promedio por ahorrista (US\$)	\$1,660	\$1,916

El hecho que su crédito promedio (\$293) represente solo un 3.5% del PBI per cápita peruano, señala una llegada favorable a la base de la pirámide, siguiendo su filosofía de creación de oportunidades e inclusión social.

Gráfico 1: Composición de Cartera a diciembre 2025



Es importante agregar que el 98.1% del número de créditos activos en la cooperativa a Dic-25 fue desembolsado originalmente por montos inferiores al 20% del valor del PBI per cápita peruano, configurando una excelente profundidad de

operaciones en microfinanzas. Es preciso agregar que, en efecto, la distribución de agencias de KORI (para crédito grupal) está ampliamente enfocada en la atención a zonas periurbanas, que albergan una alta densidad de población en situación de vulnerabilidad. Esto está correlacionado con la alta sensibilidad de la socia objetivo de KORI a movimientos adversos en la economía.

Acciones hacia la Comunidad

Las acciones hacia la comunidad son destacables. Estas comprenden iniciativas de tipo social y ambiental, así como donaciones de bienes, activos tecnológicos, víveres y aportes económicos directos a poblaciones vulnerables; en el año previo, específicamente, en las ciudades de Chiclayo, Lima y Arequipa. Durante el 2025, dichas actividades beneficiaron a un total de 1,260 personas y 13 entidades, entre ellas la Compañía de Bomberos y la ONG Mujeres con Propósito.

Durante el último año se llevaron a cabo siete actividades ambientales y cinco actividades sociales. Es importante resaltar que los colaboradores de la cooperativa participan activamente en estas iniciativas, lo cual evidencia un compromiso institucional a todo nivel con el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad.

Asimismo, KORI auspicia eventos orientados a la prevención de enfermedades cancerígenas y actividades que promueven el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Entre estas actividades están: bicicleteadas y patrullas ecológicas, campañas de arborización y maratones ecológicas.

GESTIÓN DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

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

COOPAC KORI presenta una destacable gestión del desempeño ambiental. Cuenta con una Política Ambiental que guía la mejora continua de su desempeño, la misma que se estructura en cuatro pilares estratégicos, con respaldo normativo y alineación a los (ODS). En esta, la institución se compromete a llevar una gestión eficiente de los recursos como: energía, agua, combustibles y residuos generados por las agencias. La implementación y seguimiento de estos compromisos se hacen visibles en el Plan de Gestión Ambiental 2024-2026.

Algunas actividades destacadas son: la implementación de materiales amigables con el medio ambiente en nuevas infraestructuras y renovaciones de agencias; la sensibilización de

los colaboradores sobre el ahorro de recursos; la clasificación de residuos sólidos; y la gestión ambiental de prendas y uniformes en desuso. Es favorable que estas acciones de cuidado al medio ambiente generen impacto dentro y fuera de la cooperativa. Asimismo, resulta positivo el monitoreo de indicadores y metas anuales de manera periódica, que permiten medir su grado de cumplimiento.

Además, toma en cuenta la vulnerabilidad climática a la que podrían estar sujetas sus socias y agencias, ya que esto podría traer consecuencias no solo en el bienestar de sus socias, sino también en su calidad de su cartera.

Resulta también importante mencionar que KORI, a través de una consultora, viene iniciando el cálculo de huella de carbono para todas sus agencias, así como capacitando a su equipo para efectuar el cálculo de manera autónoma a futuro.

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

La Alta Gerencia y el Consejo de Administración demuestran un buen compromiso social. Resulta relevante su concientización sobre el papel de la cooperativa en el desarrollo e inclusión de sus socias a través de la educación financiera.

Se destaca que la alta dirección se mantenga informada de manera constante de las actividades sociales y ambientales que realiza la cooperativa, a través de los informes del área de Sostenibilidad. Aunque existe una sana división de tareas, la incorporación de estos temas en actas del consejo de administración se considera una oportunidad de fortalecer las evidencias de su involucramiento en la gestión de desempeño social.

Selección y Capacitación

COOPAC KORI cuenta con procesos de selección, inducción y capacitación formalmente establecidos, que incorporan componentes de carácter social. En el caso de los asesores de crédito, el proceso de selección incorpora criterios cualitativos orientados a la vocación de servicio y el buen trato al socio,

así como la disposición para el trabajo en campo. Asimismo, se valora que residan cerca de su zona de acción, lo que facilita un mejor conocimiento de la realidad local y de los potenciales socios.

El proceso de inducción para los asesores busca ser lo más apegado posible al trabajo real, combinando aprendizaje teórico por la mañana y visitas en campo por la tarde. Estas inducciones tienen una duración de ocho días y enfatizan desde el inicio los valores de la institución. Al finalizar, se aplica una evaluación para verificar el dominio del producto con el que trabajarán. Asimismo, el plan de capacitación contempla contenidos sólidos sobre los aspectos técnicos del crédito y la filosofía de la cooperativa que tiene un fuerte arraigo con el tema de la inclusión financiera.

Sistema de Incentivos

Es favorable que el sistema de incentivos de la cooperativa no se base en variables como el tamaño de cartera o el monto de préstamos colocados mensualmente: esto reduce el riesgo de prácticas de sobreendeudamiento o ventas agresivas hacia las socias. En cambio, las comisiones se otorgan por renovaciones, recategorizaciones del ciclo del grupo o por un mayor número de socias en cada grupo, alineando los incentivos con la sostenibilidad y la calidad de la cartera.

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 presenta un destacable diseño y adecuación de productos. Para la elaboración de productos existe la buena práctica de realizar estudios de mercado, a fin de tomar en cuenta las características y el contexto de los socios que se atienden, priorizando su necesidad de acceso a financiamiento, de reinserción e inclusión financiera. Es positivo, además, que en la metodología grupal se incentive el ahorro y la responsabilidad financiera.

Actualmente, la cooperativa cuenta con diversos canales de pago y recaudación de cuotas, lo que facilita el cumplimiento de obligaciones por parte de las socias (actualmente, se da a través de entidades bancarias, así como el 100% de los desembolsos). En línea con ello, sería beneficioso que el App “Korita”, integre también la opción de pago de cuotas, a fin de representar un canal de pago adicional. En esa misma línea, resulta altamente positiva la integración del App “Korita” en

múltiples procesos vinculados al crédito grupal. Esta herramienta permite agilizar el desembolso mediante la implementación de firmas electrónicas con validación facial y verificación directa con RENIEC, lo que fortalece la seguridad, reduce tiempos y permite ahorro en gastos operativos. Asimismo, facilita la evaluación para la conformación de grupos al permitir a los analistas de crédito consultar la calificación de riesgo de las potenciales socias.

Servicio no Financieros

La cooperativa, a través del programa *Yachay Warmi* (“Aprende Mujer”), llegó a más de 92,009 socias en 2025. Este programa, dirigido a las mujeres del crédito grupal *Sumaq Warmi*, promueve la educación financiera, el cooperativismo, el emprendimiento y el liderazgo mediante talleres virtuales. Además, incluye el módulo “Más Ideas, Más Ingresos”, cuyos talleres presenciales promueven nuevas fuentes de ingresos para las socias. No obstante, en las entrevistas en campo se identificó la oportunidad de promocionar más y hacer tecnológicamente más amigable este beneficio. Asimismo, expandir la oferta de servicios no financieros a los socios de créditos individuales representa una oportunidad de mejora y fidelización.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL CLIENTE

La institución incorpora mecanismos de protección al cliente en cada aspecto de su trabajo, implementando procesos acompañados de resultados cuantificables.

Existe una buena responsabilidad social hacia el cliente (socio). Es una práctica favorable la realización de encuestas de satisfacción y deserción de socias y socios, que brindan retroalimentación constante para la gestión del servicio. Realizar estas mediciones a través de un tercero independiente representa oportunidad de mejora.

Protección al Cliente

COOPAC KORI evidencia buenas prácticas de protección al cliente (socio). Los mecanismos de prevención del sobreendeudamiento son adecuados: se aplican límites de acreedores y restricciones para tener familiares dentro de un mismo grupo. Además, existe un límite para el porcentaje de socias mal calificadas en central de riesgo en un grupo y no se permiten créditos paralelos; además de tener una política de escalonamiento (incremento progresivo del crédito) bastante parametrizada y condicionada al ahorro previo.

La entidad demuestra buenos niveles de transparencia, al garantizar que el socio reciba información clara antes del desembolso. Esta comunicación se refuerza mediante un curso y una evaluación sobre aspectos importantes del crédito. También, resulta positivo que el tarifario se mantenga accesible en la página web.

La cooperativa garantiza la privacidad de los datos mediante políticas que protegen la información sensible de las socias. Cuenta con accesos jerárquicos, respaldos periódicos de información y un plan de contingencia. Asimismo, realiza back ups de su información en una ciudad distinta a su sede principal, lo que refuerza la seguridad, conectividad y continuidad operativa del centro de datos.

Por otro lado, la institución mantiene un trato justo y respetuoso hacia sus socias. No obstante, para fortalecer esta dimensión, sería recomendable incorporar lineamientos más explícitos sobre conductas permitidas y no permitidas en todas las interacciones con las socias. Ello, considerando que la principal causa de quejas e incidencias está relacionada con el trato de los asesores. Asimismo, resulta positivo que el *Código de Conducta y Ética del Personal* incluya de manera expresa principios como respeto, cortesía, confidencialidad y transparencia hacia el socio.

La institución cuenta con mecanismos sólidos para la atención y resolución de reclamos. Además del libro de reclamaciones físico disponible en cada agencia, dispone de un libro virtual y un canal de WhatsApp habilitado en su página web. Asimismo, elabora reportes de incidencias y sugerencias que permiten identificar y mapear los principales motivos de reclamo. No obstante, se recomienda reforzar la difusión de estos canales dentro del proceso crediticio, asegurando que las socias conozcan y recuerden todos los medios disponibles.

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.

Responsabilidad hacia el Personal

	Dic-24	Dic-25
Rotación de Empleados	83.8%	81.6%
Rotación de Analistas	121.1%	115.6%

COOPAC KORI muestra un buen compromiso con su personal, evidenciado un 86% de satisfacción general en su encuesta de clima laboral. Complementariamente, aplica encuestas trimestrales de pulso y, en enero de 2026, se realizó una encuesta de cultura para evaluar la vivencia de los valores institucionales, lo cual es destacable. Sin embargo, se evidencian fugas de talento, principalmente en las posiciones de analistas de crédito donde existe una alta rotación. Es positivo que la cooperativa cuente con datos y cifras que permiten identificar las causas de deserción (recolectados a través de encuestas de salida). Ello permite cuantificar que el 54.3% de salidas se dieron por renuncias voluntarias, lo que podría ameritar una revisión de la escala salarial.

Es preciso indicar que KORI es primer empleador de gran parte de su plana de analistas de crédito (trabajo que, por su complejidad, genera desafíos comprensibles). La realización de la medición de clima laboral a través de un tercero representa oportunidad de alineamiento a mejores prácticas. No

obstante, es destacable la aplicación de una metodología internacional reconocida por parte del personal de Talento Humano y Cultura Organizacional para la medición interna.

Resulta beneficioso para los colaboradores que la cooperativa otorgue beneficios adicionales a los de Ley, orientados a temas de educación, salud y bienestar emocional. Así, se dan beneficios como: días libres por matrimonio, por sustentación de tesis y sábados libres durante el verano. Del mismo modo, es destacable que en KORI se haya desarrollado 36 campañas y 27 charlas a nivel nacional para colaboradores, incluyendo actividades recreativas como talleres de clown, pausas activas y sesiones de zumba.

Es relevante la existencia de programa de reconocimiento al desempeño del colaborador llamado “Hatum Puma”, que visibiliza el esfuerzo del personal en todas las agencias. Asimismo, KORI fomenta la escucha activa y el acompañamiento mediante “Viva Engage”, herramienta interna de comunicación. En adición a ello, dispone de canales confidenciales para reportar casos de hostigamiento sexual, así como para presentar quejas y reclamos de colaboradores.

La cooperativa promueve la diversidad y la igualdad de oportunidades, manteniendo una composición equilibrada de su personal, con una planilla formada en un 55% por mujeres y 45% por hombres. En línea con ello, la presencia de un Consejo de Vigilancia, formado íntegramente por mujeres, representa una buena práctica. Destacan los avances en materia de equidad salarial, apoyados en la herramienta de control y estimación de salarios “SAPIENS”, la cual permite monitorear periódicamente las bandas salariales por puesto y prevenir posibles diferencias de remuneración.

FINANZAS RESPONSABLES

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

Finanzas Responsables

	Dic-24	Dic-25
Gastos operativos por cliente (US\$)	\$106	\$133
Gastos de operación	41.2%	48.2%
Retorno sobre el patrimonio (ROE) Ajustado	22.0%	52.5%
Margen Operativo	2.1%	9.3%
Cartera en riesgo	5.3%	4.9%
Castigos	17.8%	4.2%

COOPAC KORI mantiene un buen equilibrio entre sus metas sociales y financieras. Al cierre de diciembre de 2025, presenta una situación financiera estable, sustentada en una operatividad ordenada en campo acompañada de una recuperación progresiva de su calidad de cartera.

El margen operativo mostró una mejora, al pasar de 2.1% a 9.3%. Asimismo, fue importante el retroceso del ratio de cartera en riesgo y castigos; este último, pasando de 17.8% a 4.2%.

Por otro lado, con un ROA⁵ de 7.6% y apalancamiento de 4.8x alcanza un ROE⁶ ajustado de 52.5%, que favorece la autosostenibilidad. Es importante mencionar que, al ser Cooperativa de Ahorro y Crédito, KORI no es gravada con impuesto a la renta, por lo que su rentabilidad no es directamente comparable con la de entidades no cooperativas. Otro factor por tomar en cuenta es que KORI no realiza alineamiento⁷ externo de provisiones (permitido por la regulación). Es preciso mencionar que el nivel de gasto operativo a cartera (48.2%) presentado por KORI es elevado, pero el resultado se encuentra alineado con el imprescindible elemento de presencialidad en su modelo de negocio, intensivo en trabajo de campo.

Costo del crédito al cliente (socio) a diciembre 2025

Metodología y Monto	Frecuencia	Ahorros Obligatorios	CNA*	CEA**
Individual US\$250	Catorcenal	10%	100.3%	167.5%
Individual US\$500			112.6%	201.0%
Individual US\$1,000			111.7%	198.5%

* Costo Nominal Anual.

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

En línea con ello, el costo del crédito, aunque elevado, es consistente con el nicho de mercado que atiende la cooperativa, caracterizado por requerir monitoreo constante y acompañamiento de parte del analista a cada uno de los grupos. No obstante, es favorable destacar que la cooperativa asume el seguro de desgravamen y las comisiones generadas por el pago de cuotas en canales de otras entidades financieras, lo que representa un beneficio adicional para las socias.

Las tasas de interés activas de KORI reflejan el costo real de operar en un segmento de mercado vulnerable, con limitaciones en términos de infraestructura y una lógica de mercado, que preserva la sostenibilidad de la cooperativa. Es preciso agregar que la presencia de KORI, incluso con estas tasas de interés, permite prevenir que parte de su mercado objetivo tenga que acudir a prestamistas informales, con métodos de cobranza coercitivos que pueden poner en riesgo la seguridad de las personas.

Es importante agregar que las tasas elevadas también capturan el riesgo inherente del mercado objetivo de KORI. Ello, ya que aproximadamente un 49% de las integrantes dentro de un grupo pueden estar reportadas negativamente en la central de riesgo, lo que las hace ilegibles en muchas entidades financieras tradicionales.

⁵ Siglas de "Return on Assets" (rentabilidad de los activos). Calculado como Utilidad Neta Anual / Activo Promedio. Este último, es el promedio simple del activo de cierre del periodo y el del cierre del año anterior.

⁶ Siglas de "Return on Equity" (rentabilidad del patrimonio). Calculado como Utilidad Neta Anual / Patrimonio Promedio. Este último, es el promedio simple

del patrimonio de cierre del periodo y el del cierre del año anterior. El ROE se presenta ajustado por inflación.

⁷ Se entiende por alineamiento el asignar una categoría de constitución de provisiones considerando el riesgo crediticio más alto reportado por las diversas entidades financieras acreedoras de un mismo cliente.

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 © 2026 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, validar los procesos de detección de operaciones inusuales o sospechosas en materia de prevención de lavado de activos, ni detectar vinculaciones por parentesco (sanguíneo o legal) en las empresas que son evaluadas. **MicroRate** podría evitar deliberadamente realizar comentarios de contenido político en sus reportes, por lo que sugiere al lector informarse de manera independiente si requiere un punto de vista relacionado a esta materia.

Copyright © 2026 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**. It is not **MicroRate's** function to audit the financial statements of the rated company, validate the processes for detecting unusual or suspicious transactions in terms of money laundering prevention, or identify connections through kinship (biological or legal) in the companies being evaluated. **MicroRate** may deliberately avoid making political content comments in its reports; therefore, it suggests that the reader seek independent information if a perspective on this matter is required.