MicroRate

www.microrate.com

CALIFICACIÓN SOCIAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Perú / Febrero 2024

CALIFICACIÓN	PERSPECTIVA
★★★☆☆	Estable

EQUIPO DE ANALISTAS

Francisco Zubiaga
francisco.zubiaga@microrate.com

Christopher Otiniano
christopher.otiniano@microrate.com

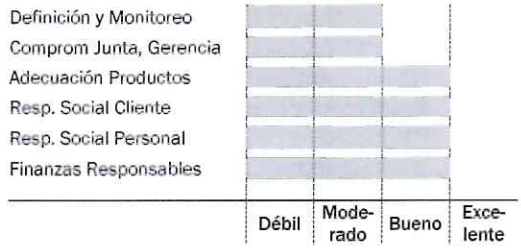
MicroRate

COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA | Perú / Febrero 2024 | CALIFICACIÓN SOCIAL

CALIFICACIÓN[1]	PERSPECTIVA[2]
★★★☆☆	Estable

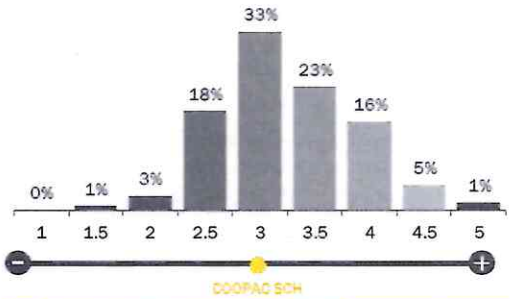
n.d.	3.0	3.0
2021	2022	2023

SUBNOTAS[3] DE LA CALIFICACIÓN



Fecha de Información	**Dic-23**
Fecha de Validez	**Dic-24**

CALIFICACIONES SOCIALES OTORGADAS



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)	$95,642	$114,818
Número de Prestatarios	24,992	28,421
Ahorros (US$000)	$76,772	$84,535
Número de Ahorristas	96,559	100,065
% Clientes en zonas rurales**	1.0%	7.7%
% Clientes mujeres**	49.0%	50.6%
Costo por socio prestatario	$253	$256
Retención de socios	85.2%	90.4%
Costo nominal anual del crédito de US$500	40.2%	42.3%

*Última información a Dic-21 y Dic-22, respectivamente.
**Última información a Dic-21 y Dic-23, respectivamente.

COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga (en adelante *COOPAC SCH*) es una cooperativa de nivel 3[4] autorizada para captar depósitos de sus socios, cuyas operaciones iniciaron en 1960 en la ciudad de Huamanga (Ayacucho). Actualmente se encuentra incorporada al Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo (FSDC).

Con presencia a través de las 18 agencias ubicadas en 7 departamentos, mediante metodología individual atiende principalmente los segmentos de Consumo, Pequeña y Microempresa. A diciembre 2023, la cartera de S/.425.6 millones cuenta con 28,421 socios prestatarios, con un crédito promedio de S/.14,976. Cuenta con S/313.4 millones en captaciones con un total de 100,065 depositantes.

FUNDAMENTOS DE CALIFICACIÓN

COOPAC SCH demuestra un equilibrio razonable entre los objetivos sociales y operativos, centrando su atención en las acciones en beneficios a los socios. Sin embargo, la claridad y definición de los objetivos sociales son aspectos de mejora para solidificar la ponderación del componente social en la planificación institucional. Además, fortalecer la definición del nicho objetivo y reforzar la internalización de la filosofía de la entidad entre los colaboradores en campo permitirá un avance en términos de gestión del desempeño social.

La posición financiera de la institución permite, hasta cierto punto, continuar ofreciendo servicios a favor del socio, ofrecer tasas de interés competitivas e implementar nuevos productos financieros. La responsabilidad social hacia el personal y los socios se encuentra en niveles adecuados. No obstante, existe oportunidad de mejora en la sofisticación de los sistemas de gestión de capital humano y en la mejora de los mecanismos de prevención de sobreendeudamiento.

[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] **Nivel 3:** Aquellas cooperativas cuyo monto total de activos es mayor a 65,000 Unidades Impositivas Tributarias, o S/299 millones al cierre de 2022.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Misión:
Brindar productos y servicios financieros de calidad para contribuir al bienestar de nuestros socios, colaboradores y el desarrollo socioeconómico de la sociedad.

Visión:
Ser una cooperativa líder en el ámbito de su influencia.

La misión y visión declarada de COOPAC SCH se encuentra razonablemente alineada a la ejecución de su filosofía de atención y servicio hacia el socio a través del portafolio de servicios financieros y sociales.

Si bien actualmente se vienen realizando esfuerzos para validar la contribución de los servicios brindados por la entidad hacia los asociados, existe margen para afinar la medición del bienestar de los socios, a miras de ser un ejercicio periódico en el monitoreo estratégico de objetivos.

MATRIZ DE DESEMPEÑO SOCIAL

Área	Nivel	Fundamentos
Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales	Moderado	» Integración razonable del aspecto social en la planificación institucional, con oportunidad para fortalecer la claridad y definición de objetivos sociales. » Continuidad en las acciones a favor de la comunidad y en ejercicios de concientización al personal sobre el cuidado del medio ambiente.
Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal	Moderado	» Participación activa de la alta gerencia y del gobierno corporativo en el seguimiento de las acciones sociales. » Oportunidad para reforzar la interiorización de la misión y visión por parte de los colaboradores en campo.
Diseño y Adecuación de Productos	Bueno	» Oferta de productos y servicios que se alinean a las necesidades financieras de los clientes. » Espacio para fortalecer el procedimiento para el diseño de productos y servicios. » Despliegue relevante de diversas acciones a favor de los socios.
Responsabilidad Social hacia el Cliente (socio)	Bueno	» Buen nivel de retención de socios. » Razonable cumplimiento de los Estándares de Protección al Cliente, con desafíos en relación con la prevención de sobreendeudamiento.
Responsabilidad Social hacia el Personal	Bueno	» Buena responsabilidad hacia los colaboradores, con niveles más bajos de rotación de personal y analistas en comparación con el año anterior. » Existe la oportunidad para reforzar y estandarizar las herramientas de evaluación del personal en campo, como evaluaciones de desempeño y estudios de clima laboral.
Finanzas Responsables	Bueno	» Adecuado equilibrio financiero-social, con niveles saludables de rentabilidad patrimonial y solvencia. » Los precios cobrados a los clientes, específicamente para nuevos socios, son razonables y competitivos.

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

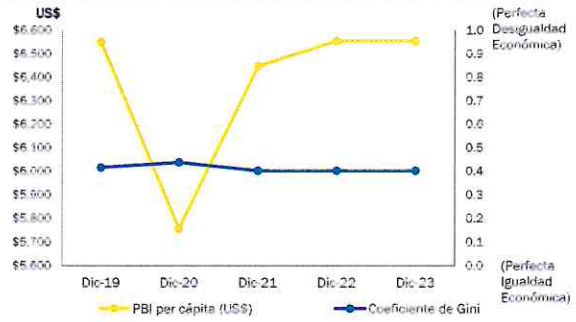
Fuente: International Finance Statistic, Banco Mundial, Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

*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

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 ese contexto, COOPAC SCH mantiene un sólido posicionamiento en su zona de cobertura, con importantes esfuerzos en brindar una atención de calidad a los socios, aunado a una serie de beneficios soportados en un portafolio de productos financieros que responden a las necesidades de financiamiento de sus clientes, siendo el descuento por planilla el producto con mayor proporción en la cartera.

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 progreso de COOPAC SCH en la integración de iniciativas sociales en sus acciones estratégicas. En efecto, se observa un esfuerzo continuo por brindar beneficios a sus socios y su interés en ofrecer una atención de calidad.

El planeamiento institucional incorpora ejes estratégicos que priorizan aspectos sociales, como la inclusión financiera y la implementación de capacitaciones y programas para los socios.

No obstante, se identifica un espacio de mejora en la consolidación de la dimensión social en la estrategia, con objetivos que estén plenamente alineados a la misión y visión de la cooperativa. Asimismo, existe una oportunidad para profundizar en la definición del nicho atendido, considerando aspectos como el perfil de negocio (microempresarios, pequeños emprendedores, agricultores), el nivel de desarrollo socioeconómico, la zonificación por regiones, entre otros criterios.

Sistematización de Objetivos Sociales

Dentro de los objetivos estratégicos, se consideran aquellos relacionados con temas sociales como: i) obtener un adecuado desempeño social, ii) brindar soluciones financieras modernas, iii) elevar el bienestar social. Cada uno de estos se evalúa mediante indicadores con metas anuales preestablecidas y son monitoreados con periodicidad mensual por el área encargada de planeamiento y control.

Sin embargo, se identifica oportunidad de incorporar indicadores específicos que reflejen el bienestar percibido por los socios en relación con los servicios ofrecidos por la cooperativa, especialmente en aquellos productos diseñados para atender las necesidades de socios con recursos limitados. Instituciones líderes implementan mecanismos para recopilar y actualizar de manera periódica esta información a fin de realizar un seguimiento de los avances de los objetivos sociales, como ejercicios de medición de pobreza y levantamiento de información socioeconómica en campo.

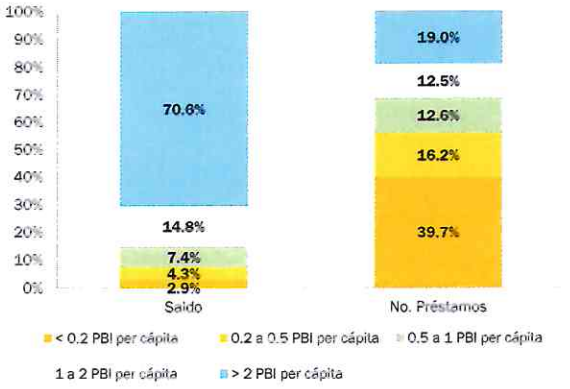
Profundidad de los Servicios

	Dic-22	Dic-23
Porcentaje de clientes en zonas rurales (%)	1.0%*	7.7%
Porcentaje de socias (%)	49.0%*	50.6%
Porcentaje de préstamos con garantías no tradicionales (%)	89.8%*	95.9%
Crédito promedio por cliente (US$)	$3,827	$4,040
Promedio de crédito/PBI per cápita	57.8%	61.6%

*Cifras a Dic-21.

Se observa una atención de operaciones moderadamente profunda en general, ubicándose en el nicho medio-alto del microcrédito (equivalente al 61.6% del PBI per cápita), lo cual refleja la participación de la cartera en productos de consumo no revolvente. Al considerar exclusivamente la cartera de microcréditos, se evidencia un crédito promedio de US$ 1,141 (17.4% del PBI per cápita) en el producto con mayor participación en el segmento (CREDI CRECER). Es importante señalar el aumento del volumen de créditos con montos desembolsados inferiores al 20% del PBI per cápita en comparación al año anterior (dic-23: 39.7%, dic-22: 36.8%), principalmente atribuible al producto "FACILITO", destinado a financiar gastos no relacionados a actividades empresariales y generados por eventualidades de los socios.

Gráfico: Composición de Cartera a diciembre 2023



Acciones hacia la Comunidad y Medio Ambiente

COOPAC SCH continúa desplegando diversas acciones en favor de la comunidad. Destacan las campañas médicas en el policlínico para socios y la población en general, las donaciones a instituciones y comunidades, así como las campañas de promoción de la salud, que incluyen carrera en sillas de ruedas y maratones, además de charlas de educación financiera.

La entidad también promueve el cuidado ambiental entre sus colaboradores mediante comunicaciones y charlas sobre el consumo responsable del papel, la reutilización y reciclaje, así como el ahorro de energía, siendo esto último consistente con el uso de paneles solares en ciertas agencias. En ese sentido, la formalización de una estrategia documentada de gestión ambiental, con objetivos, indicadores y metas medioambientales, proporcionará un marco que permita consolidar el impacto de las acciones de la cooperativa en beneficio del medio ambiente.

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

Es destacable el compromiso de los órganos de gobierno con las acciones sociales y su alto nivel de involucramiento en la toma de decisiones. Durante las sesiones del Consejo de Administración, se realiza un seguimiento al desarrollo de las iniciativas sociales en coordinación con áreas de soporte. Los miembros delegados y directivos demuestran una fuerte identificación con los valores de la cooperativa. Sin embargo, este compromiso contrasta con el nivel de interiorización de la misión y visión por parte del personal de campo, lo cual es susceptible de mejora. A pesar de esto, es positivo que el aspecto más recordado es el apoyo a los socios.

La labor del comité de educación es favorable, impulsando los principios y valores del cooperativismo entre los directivos y delegados. Esto contribuye significativamente a garantizar la continuidad del enfoque social de la entidad, especialmente teniendo en cuenta la próxima renovación anual del tercio de delegados en el Consejo de Administración.

Selección y Capacitación

El proceso de incorporación de nuevo personal considera competencias relacionadas con la facilidad de trato con el público y el trabajo en campo. La escuela de analistas, que se lleva a cabo tres veces al año y está orientada a formar profesionales sin experiencia, sigue desarrollándose con normalidad.

Tanto los procesos de inducción como de capacitación incluyen componentes vinculados a aspectos sociales, como la atención al socio y la transparencia. En ese sentido, fortalecer las capacitaciones al personal sobre la misión y visión institucional contribuirá a una mayor interiorización entre los colaboradores.

Sistema de Incentivos

La estructura de incentivos para los analistas de créditos no incluye variables o metas sociales en la actualidad. Prioriza aspectos como la colocación, morosidad y tasa promedio ponderada. No obstante, la entidad ha expresado su intención de incorporar próximamente elementos sociales en los criterios de la remuneración para los analistas. Respecto a la evaluación de desempeño, se está trabajando en la implementación de esta herramienta para los analistas de crédito.

DISEÑO Y ADECUACIÓN DE PRODUCTOS

La institución recopila información de los socios y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los socios. 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.

La gama de productos y servicios de COOPAC SCH es diversa, destacando los créditos de descuento por planilla (convenios) como los de mayor participación en la cartera de consumo. En el ámbito de microcréditos, el producto líder es CREDICRECER, dirigido al financiamiento de socios con pequeñas actividades comerciales, productivas o de servicio con plazos que van desde 6 hasta 36 meses. En cuanto a las captaciones, la entidad ofrece opciones de ahorro y depósitos, como plazo fijo y Compensación por Tiempo de Servicios.

Es positivo que la cooperativa recolecte anualmente las opiniones de los socios sobre su satisfacción con los productos y la atención brindada. Sin embargo, hay oportunidad para fortalecer y formalizar los procesos de diseño de productos y servicios, aprovechando estudios realizados y opiniones de socios recopiladas a través de otros sistemas de retroalimentación, como quejas y reclamos.

Número de Productos y Servicios Financieros

Producto	Dic-22	Dic-23
Número de productos financieros	5	7
Número de servicios financieros	4	4
Número de productos no financieros (Serv. Sociales)	4	4

Durante 2023, la cooperativa introdujo productos con componente social, como YakuFácil y Emprende Mujer. El primero, resultado de una alianza con la organización no gubernamental Water.org, tiene como objetivo instalar o remodelar baños, conexiones de agua y mejorar el saneamiento. En cuanto al segundo, Emprende Mujer se orienta a financiar a mujeres microempresarias con montos de hasta S/ 3,000 (US$800) y con pagos flexibles.

COOPAC SCH tiene presencia a través de una red de 18 agencias distribuidas en 7 departamentos del país. Para facilitar los pagos, aportes y depósitos, la entidad cuenta con un sistema de recaudación en alianza con entidades bancarias y agentes. Los socios también tienen a su disposición un aplicativo que les permite realizar consultas, pagos y transferencias internas. Además, la cooperativa ofrece tarjeta de débito "DEBICACSH" para operaciones de retiro de efectivo en cajeros GlobalNet.

Es destacable el interés de la entidad en expandir su oferta de servicios y canales de pagos, incluyendo el próximo lanzamiento de una tarjeta de débito para compras en establecimientos y la implementación del crédito digital.

Detalle de cartera a diciembre 2023

Producto	Cartera	Socios	Crédito promedio
Consumo	68.2%	69.3%	$ 3,919
Pequeña Empresa	21.8%	12.7%	$ 6,819
Microempresa	5.2%	17.7%	$ 1,176
Mediana Empresa	3.4%	0.1%	$ 121,799
Vivienda	1.4%	0.2%	$ 27,466
Total	**100.0%**	**100.0%**	**$ 4,040**

Servicios No Financieros

La cooperativa lleva a cabo diversas acciones adicionales a su portafolio financiero (*Ver Acciones Hacia la Comunidad y Medio Ambiente*), como actividades de capacitación, según el plan anual de trabajo del Comité de Educación, a los socios. En estos se abordan distintos temas: i) educación financiera y cultura del ahorro y aporte, ii) derechos y deberes de los socios, iii) emprendimiento, entre otros.

Asimismo, los socios pueden acceder a servicios de salud a través del policlínico. La cooperativa lleva a cabo la entrega de mochilas y paquetes navideños a socios puntuales a fin de incentivar la puntualidad. Sin embargo, existe oportunidad de ampliar y diversificar el alcance de estos beneficios para los socios activos situados en los distintos departamentos atendidos por la cooperativa.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL SOCIO

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

COOPAC SCH demuestra una responsabilidad social adecuada hacia sus socios. Se destacan los notables niveles de retención de socios, especialmente entre aquellos en capacidad de solicitar préstamos (mayores de edad), cuyos niveles han mejorado desde el año pasado. La atención de calidad y los diversos beneficios ofrecidos a los socios contribuyen a este resultado.

Los mecanismos de protección al cliente se cumplen razonablemente, aunque hay oportunidad de mejora en la prevención del sobreendeudamiento.

Responsabilidad hacia el socio

	Dic-22	Dic-23
Retención de socios*	85.2%	90.4%
Prevención del Sobreendeudamiento	Moderado	Moderado
Transparencia	Bueno	Bueno
Tratamiento Justo y Respetuoso al Cliente	Bueno	Bueno
Privacidad de los datos del Cliente	Bueno	Bueno
Mecanismos de Resolución de Conflictos	Bueno	Bueno

*Se consideró aquellos socios mayores de edad en capacidad de solicitar productos crediticios.

Prevención de Sobreendeudamiento

La prevención de sobreendeudamiento es susceptible de mejora. La metodología crediticia establece parámetros con propensión de riesgo alto, como límite máximo de cuota sobre excedente del 80% para socios nuevos (90% para recurrentes) y un grado de avance de cuotas programadas del 20% para ampliación de créditos. Una supervisión operativa mejorable y cierta heterogeneidad en la aplicación metodológica en campo son factores que limitan los mecanismos de prevención de sobreendeudamiento.

Transparencia

La entidad cumple adecuadamente los niveles de transparencia esperados. Se entregan hojas resumen con información clave sobre el préstamo y documentación sobre el seguro de desgravamen. Además, se difunden las tasas efectivas anuales en tarifarios de agencias y la página web. Se validó mediante entrevistas a socios un razonable nivel de entendimiento de dichas condiciones, así como la entrega de los documentos mencionados. Sin embargo, existe oportunidad de reforzar la recordación hacia los socios sobre los canales de atención distintos a la atención en ventanilla de sucursales, como el *Call Center* y *Whatsapp*.

Trato Justo y Respetuoso

Son destacables los esfuerzos de COOPAC SCH para asegurar un trato respetuoso hacia sus socios, especialmente a mujeres embarazadas, niños/as, adultos mayores y personas con discapacidad, siendo uno de sus elementos de oferta de valor. Durante las verificaciones telefónicas con clientes, se confirmó el trato amable de los analistas. Para consolidar la excelencia en el trato en todas las esferas de atención, mejores prácticas establecen mecanismos y controles que garanticen que la atención brindada por terceros (gestores de cobranza externos y agentes bancarios aliados) cumplan las mismas normas de trato respetuoso, como capacitaciones sobre trato amable o cláusulas en los contratos con terceros que cubran los requisitos de protección al cliente.

Privacidad de Datos

La cooperativa muestra un nivel adecuado de diligencia en el manejo de la privacidad de datos de los socios, con un control apropiado de los expedientes en las agencias. La gestión de la seguridad de información cuenta con lineamientos formalizados, así como con procedimientos para la asignación y retiro (en caso de desvinculación laboral) de perfiles de acceso según roles, y la realización de respaldos periódicos de la información. Asimismo, se llevan a cabo evaluaciones periódicas sobre el riesgo de seguridad de la información del sistema.

Mecanismos para la Resolución de Reclamos

COOPAC SCH dispone de mecanismos para la gestión y resolución de reclamos con un promedio de 15 días para la atención de todas las solicitudes ingresadas a través de los canales de atención (Libro de reclamaciones, *Call Center*, Correo institucional, *Whatsapp*, redes sociales). El área encargada elabora informes periódicamente, los cuales son presentados a la Alta Gerencia y a Auditoría Interna. No obstante, existe oportunidad en reforzar la comunicación con los asociados sobre estos canales de atención.

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 SCH demuestra una apropiada responsabilidad social hacia su personal. La gestión de talento humano sigue implementando herramientas de retroalimentación para captar la percepción de los colaboradores sobre sus labores. Aunque se llevan a cabo estudios de clima laboral, hay margen para profundizar en qué aspectos valoran más los colaboradores en relación con el ambiente de trabajo. Instituciones líderes establecen estudios que permitan asignar puntuaciones basadas en variables como el crecimiento profesional, cultura y valores organizacionales, trabajo en equipo, igualdad de oportunidades, entre otros.

Los colaboradores en el campo pueden avanzar profesionalmente siguiendo la línea de carrera establecida. Es favorable que la búsqueda de personal sin experiencia se realice a través de la escuela de analistas, ya que asegura mejor que los nuevos ingresantes estén alineados con el perfil buscado por la entidad.

Además de la remuneración monetaria, los colaboradores cuentan con beneficios adicionales a ley, como pagos de escolaridad, canastas navideñas y licencias por cumpleaños. Sin embargo, hay espacio para reforzar la comunicación de dichos beneficios entre los colaboradores.

Responsabilidad hacia el Personal

	Dic-22	Dic-23
Rotación de Empleados	58.6%	41.3%
Rotación de Analistas	98.8%	53.3%
Beneficios laborales adicionales a ley	Sí	Sí
Línea de carrera formalizada	Sí	Sí
Sistema formalizado de quejas y reclamos para el personal	No	Sí

Los niveles de rotación han revertido su tendencia al alza registrada años anteriores. Aunque estos niveles son relativamente altos en comparación con el Benchmark MicroRate Perú (31.6% y 47.3% a dic-23, respectivamente), se sitúan por debajo del promedio comparativo para cooperativas en Perú (44.2% y 74.2%). Dado que gran parte del personal saliente sugiere mejorar los incentivos, será importante que la entidad siga ejecutando acciones para retener personal calificado y motivado.

En línea con lo anterior, hay oportunidad para mejorar la comprensión del esquema de incentivos en el personal de campo. Esto se suma a la necesidad de estandarizar las evaluaciones de desempeño para los analistas de créditos, siendo mecanismos importantes para evaluar el cumplimiento de los colaboradores y tener una visión más integral al ajustar, si es necesario, la fijación de metas en base a la capacidad productiva del personal de campo.

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 SCH tiene un equilibrio razonable entre sus objetivos financieros y sociales. Se observa un aumento en los niveles de rentabilidad patrimonial, en parte gracias a la contención de los gastos financieros y operativos. Este incremento se respalda con indicadores de solvencia adecuados y niveles apropiados de apalancamiento financiero (2.6x). Es importante mencionar el esfuerzo de reinvertir las utilidades en iniciativas con carácter social y de apoyo a los socios.

Se obtuvieron dos préstamos dentro de la estructura de fondeo de la entidad para la colocación de microcréditos con enfoque social. Estos recursos están destinados al financiamiento de micro y pequeños empresarios, sin excluir a aquellos cuyas empresas no estén registradas formalmente, y que se dediquen a actividades en los sectores agrícola, pecuario, artesanía y/o manufactura. Asimismo, se resalta el enfoque en el financiamiento de emprendimientos liderados por mujeres. En consonancia con lo anterior, es positivo el interés de la institución en la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento que permitan ampliar la colocación de créditos con impacto social en sus clientes.

Finanzas Responsables

	Dic-22	Dic-23
Gastos operativos por cliente (US$)	$253	$258
Gastos de operación	7.3%	6.6%
Retorno sobre el patrimonio (ROE)*	-1.7%	3.6%
Margen Operativo	3.5%	3.4%
Cartera en riesgo	6.8%	7.1%
Castigos	2.2%	1.2%

*Ajustado

Aunque el costo del crédito para préstamos equivalentes a US$500 se mantiene en línea con el *benchmark* MicroRate para instituciones peruanas (CEA: 51.1%), es importante señalar que se encuentra por encima del promedio de cooperativas peruanas (CEA: 41.1%). Sin embargo, es positivo destacar que, aparte del desgravamen, no se aplican recargos adicionales al socio prestatario.

Crédito al cliente a diciembre 2023

Metodología y Monto	Frecuencia	CNA*	CEA**
Individual US$500	Mensual	42.3%	51.5%
Individual US$1,000	Mensual	32.4%	37.6%
Individual US$4,000	Mensual	17.5%	18.9%

* Costo Nominal Anual.

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

Crédito Individual US$ 4,000

	CNA*	CEA**
Interés	16.9%	18.2%
Seguro de desgravamen	0.6%	0.7%
Total	**17.5%**	**18.9%**

* Costo Nominal Anual.

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

FUTURO

- Apertura de oficinas de enlace.
- Próximo lanzamiento de tarjeta de débito para consumo.
- Próxima puesta en marcha del crédito digital.
- Implementación de criterios sociales en el esquema de incentivos del personal de campo.

Estado de Situación Financiera (US$000)

	Dic-19	Dic-20	Dic-21	Dic-22	Dic-23
Activo	**112,841**	**117,818**	**114,995**	**110,732**	**127,360**
Caja y Bancos	16,714	32,037	38,767	12,355	13,650
Inversiones Temporarias	-	-	-	2,942	10
Cartera Neta	85,642	76,284	68,901	87,645	104,956
Cartera Bruta	92,342	84,430	77,016	95,642	114,818
Cartera Vigente	*86,061*	*78,946*	*69,930*	*89,170*	*106,676*
Cartera en Riesgo	*6,281*	*5,484*	*7,086*	*6,472*	*8,143*
Provisiones para Préstamos Dudosos	6,699	8,146	8,115	7,996	9,863
Intereses Devengados Por Cobrar	758	1,561	593	690	864
Otros Activos Corrientes	793	313	260	573	683
Inversiones de Largo Plazo	528	483	439	309	152
Activo Fijo	8,395	7,137	6,035	5,983	6,806
Otros Activos	11	3	1	235	240
Pasivos	**83,955**	**89,442**	**88,020**	**80,721**	**93,321**
Ahorros	33,807	33,878	32,671	31,210	28,189
Depósitos a Plazo Fijo, Corto Plazo	41,872	45,048	42,852	35,952	9,418
Obligaciones, Corto Plazo	-	339	296	205	166
Otros Pasivos, Corto Plazo	3,091	3,331	3,301	3,278	4,333
Depósitos a Plazo Fijo, Largo Plazo	5,186	5,867	8,162	9,609	46,928
Obligaciones, Largo Plazo	-	955	715	231	3,777
Cuasicapital	-	-	-	-	-
Otros Pasivos, Largo Plazo	-	25	23	235	510
Patrimonio	**28,887**	**28,375**	**26,975**	**30,011**	**34,039**
Capital	19,474	18,609	18,288	19,841	22,562
Ganancias (Pérdidas) Periodo	416	1,184	518	1,437	1,972
Resultado de Ejercicios Anteriores	-	-	-	-	-
Otras Cuentas de Capital	8,997	8,583	8,169	8,733	9,505
Total Pasivo y Patrimonio	**112,841**	**117,818**	**114,995**	**110,732**	**127,360**
Fuente de los Estados Financieros :	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia

Estado de Resultados (US$000)

Por los periodos comprendidos entre:	Ene-19 Dic-19	Ene-20 Dic-20	Ene-21 Dic-21	Ene-22 Dic-22	Ene-23 Dic-23
Ingresos de Intereses y Comisiones	15,894	13,369	10,731	12,814	15,835
Intereses Percibidos	15,136	11,808	10,138	12,124	14,971
Intereses Devengados	758	1,561	593	690	864
Gastos de Intereses y Comisiones	2,524	2,664	2,328	2,113	2,841
Ingreso Financiero Neto	**13,370**	**10,704**	**8,403**	**10,701**	**12,993**
Provisión para Préstamos Dudosos	1,553	3,135	1,455	1,383	2,482
Ingreso Financiero, Después de Provisión	**11,818**	**7,570**	**6,948**	**9,318**	**10,511**
Gastos Operativos	9,574	5,305	5,492	6,312	6,898
Personal	4,061	2,935	3,080	3,470	3,809
Otros Gastos Operativos	5,513	2,370	2,411	2,841	3,089
Ingreso Neto de Operaciones	**2,244**	**2,265**	**1,456**	**3,007**	**3,613**
Otros Ingresos	1,408	1,156	1,177	966	748
Ganancia (Pérdida) de Inversiones	447	223	238	425	258
Otros Ingresos No Extraordinarios	961	933	939	541	491
Otros Gastos	3,101	2,107	2,038	2,398	2,226
Ajuste por el Efecto de Inflación	-	-	-	-	-
Otros Gastos No Extraordinarios	3,101	2,107	2,038	2,398	2,226
Resultado Antes de Cuentas Extraordinarias	**550**	**1,314**	**595**	**1,575**	**2,135**
Extraordinarios	-	-	-	-	-
Ingresos Extraordinarios	-	-	-	-	-
Gastos Extraordinarios	-	-	-	-	-
Resultado Antes de Impuestos	**550**	**1,314**	**595**	**1,575**	**2,135**
Impuestos	134	131	77	138	163
Resultado	**416**	**1,184**	**518**	**1,437**	**1,972**
Fuente de los Estados Financieros :	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia	Reporte de Gerencia

TABLA DE COMPARACIONES AJUSTADA
(US$000)

BASADA EN 32 INSTITUCIONES LATINOAMERICANAS DE MICROFINANCIAMIENTO

Periodo: Junio 2023	LIMITE SUPERIOR	1ER. CUARTIL	PROMEDIO	MEDIANA	3ER. CUARTIL	LIMITE INFERIOR
General						
Cartera Bruta	$2,244,768	$198,203	$285,333	$62,215	$34,280	$14,149
Cambio Anual Cartera Bruta	43.6%	17.9%	11.3%	13.5%	4.6%	-57.4%
Número de Prestatarios	566,051	143,477	112,605	34,167	19,961	483
Cambio Anual en Número de Prestatarios	29.5%	13.1%	4.8%	6.8%	0.3%	-29.0%
Número de Préstamos	705,758	146,021	137,517	37,617	20,777	753
Cambio Anual en Número de Préstamos Vigentes	37.5%	13.2%	6.4%	5.8%	2.1%	-33.8%
Saldo Promedio de Prestatarios -Montos en Unidades	$210	$1,068	$2,327	$1,885	$3,019	$7,820
Depósitos	$1,769,954	$174,206	$251,382	$53,666	$37,225	$15,310
Indicadores de Productividad						
Número de prestatarios / Total personal	597	104	91	67	41	12
Gasto de personal / Cartera bruta promedio	3.8%	6.0%	13.5%	11.9%	17.1%	56.1%
Oficiales de crédito / Total personal	80.1%	48.2%	41.7%	42.2%	36.8%	11.4%
Sueldo variable / Sueldo base	97.8%	40.0%	33.9%	31.6%	16.0%	0.0%
Personal con < 12 meses en la empresa	8.7%	17.1%	29.1%	28.1%	41.0%	69.9%
Cartera en Riesgo / Cartera Bruta (sin moratoria)	0.2%	5.8%	8.4%	8.4%	10.7%	21.4%
Castigos / Cartera Bruta	0.0%	0.9%	3.5%	2.8%	3.9%	13.5%
Profundidad						
Monto promedio préstamo / PBI per cápita	2.1%	14.8%	37.9%	28.3%	49.9%	145.8%
Número de préstamos < US$500 (%)	96.9%	33.9%	27.6%	21.2%	14.8%	0.0%
Número de préstamos < US$1,000 (%)	100.0%	66.0%	50.8%	48.4%	34.4%	2.0%
Saldo de cartera con préstamos < US$500 (%)	96.6%	6.6%	9.4%	2.6%	0.9%	0.0%
Saldo de cartera con préstamos <US$1,000 (%)	100.0%	22.8%	22.6%	12.2%	4.2%	0.2%
% Clientes mujeres	99.9%	71.4%	60.9%	55.0%	49.0%	24.0%
% Clientes en zonas rurales	100.0%	77.1%	55.2%	62.1%	32.5%	5.1%
% Préstamos con garantías no tradicionales	100.0%	99.0%	80.3%	92.0%	77.2%	0.4%
Eficiencia, Costo y Sostenibilidad						
Gastos operativos / Cartera bruta promedio	4.5%	10.4%	22.4%	18.5%	27.1%	93.7%
Gastos operativos por prestatario (US$)	$99	$255	$367	$330	$389	$888
EIR (Tasa de interés efectiva para créditos US$500)	15.7%	39.4%	74.3%	58.0%	65.8%	289.3%
APR (Tasa de interés nominal para créditos US$500)	14.6%	33.6%	50.8%	46.6%	51.6%	137.7%
Ingreso neto / Patrimonio promedio (ROE)	28.2%	8.5%	1.8%	0.4%	-6.2%	-24.5%
Ingreso neto / Activo promedio (ROA)	8.3%	2.1%	0.5%	0.0%	-1.4%	-5.3%
Margen operativo	13.2%	3.9%	1.5%	0.9%	-1.6%	-7.8%
Rendimiento de Cartera	124.9%	40.1%	35.6%	29.6%	21.6%	14.8%
Cartera en Riesgo / Cartera Bruta	0.2%	5.8%	8.4%	8.4%	10.7%	21.4%
Castigos / Cartera Bruta	0.0%	0.9%	3.4%	2.7%	3.8%	13.5%
Responsabilidad						
Retención de clientes	85.5%	77.9%	65.8%	73.1%	59.9%	12.1%
Rotación de empleados	4.1%	20.0%	31.3%	24.8%	38.8%	75.2%
Rotación de analistas	3.5%	21.1%	42.1%	39.2%	55.3%	121.2%

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 socios y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los socios. 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 Socio Excelente Bueno Moderado Débil	La institución incorpora mecanismos de protección al cliente (socio) en cada aspecto de su trabajo, desde el establecimiento de objetivos, la interacción con los socios, 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.