



finrural

ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

REPORTE PÚBLICO · GESTIÓN 2025

Responsabilidad social en las IFD de Bolivia

Compromiso, inclusión y sostenibilidad

8

instituciones analizadas

539.308

personas con crédito

**USD 1.225
MM**

en créditos

490.082

personas con ahorro

Una mirada breve a los principales avances de las Instituciones Financieras de Desarrollo asociadas a FINRURAL en inclusión financiera, protección del cliente, servicios complementarios y sostenibilidad.

Finanzas con una misión que va más allá del crédito

Las IFD combinan la prestación de servicios financieros con objetivos de inclusión, desarrollo productivo, atención rural, equidad y fortalecimiento de capacidades.

No existe un único modelo de IFD: la diversidad de enfoques permite responder a necesidades diferentes de la población.

¿QUÉ ES UNA IFD?

Una Institución Financiera de Desarrollo ofrece servicios financieros con una misión social, orientada especialmente a ampliar oportunidades para personas, emprendimientos y territorios con mayores barreras de acceso.

Las IFD incluidas en este boletín están reguladas por ASFI.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR RESPONSABILIDAD SOCIAL?

En este reporte, la responsabilidad social se refiere a cómo una institución atiende a sus clientes, desarrolla a su personal, se relaciona con la comunidad y gestiona sus efectos sociales y ambientales.

4.885

personas empleadas

Entre

13%–68%

de las personas con crédito viven o trabajan en áreas rurales

38%–79%

de las personas con crédito son mujeres

USD 208,9 MM

en ahorro captado

Algunos conceptos importantes

Inclusión financiera

Atención a personas, actividades y territorios que enfrentan mayores barreras de acceso a servicios financieros.

Desarrollo productivo

Financiamiento y acompañamiento a microempresas, pequeños productores y otras actividades económicas.

Atención territorial

Modelos diversos para responder a realidades rurales, urbanas y periurbanas con necesidades diferentes.

Acompañamiento

Servicios financieros y complementarios orientados a fortalecer capacidades y bienestar.

Cómo leer las cifras. Las diferencias entre instituciones reflejan distintos tamaños, territorios, poblaciones objetivo y modelos de atención; no representan un ranking.

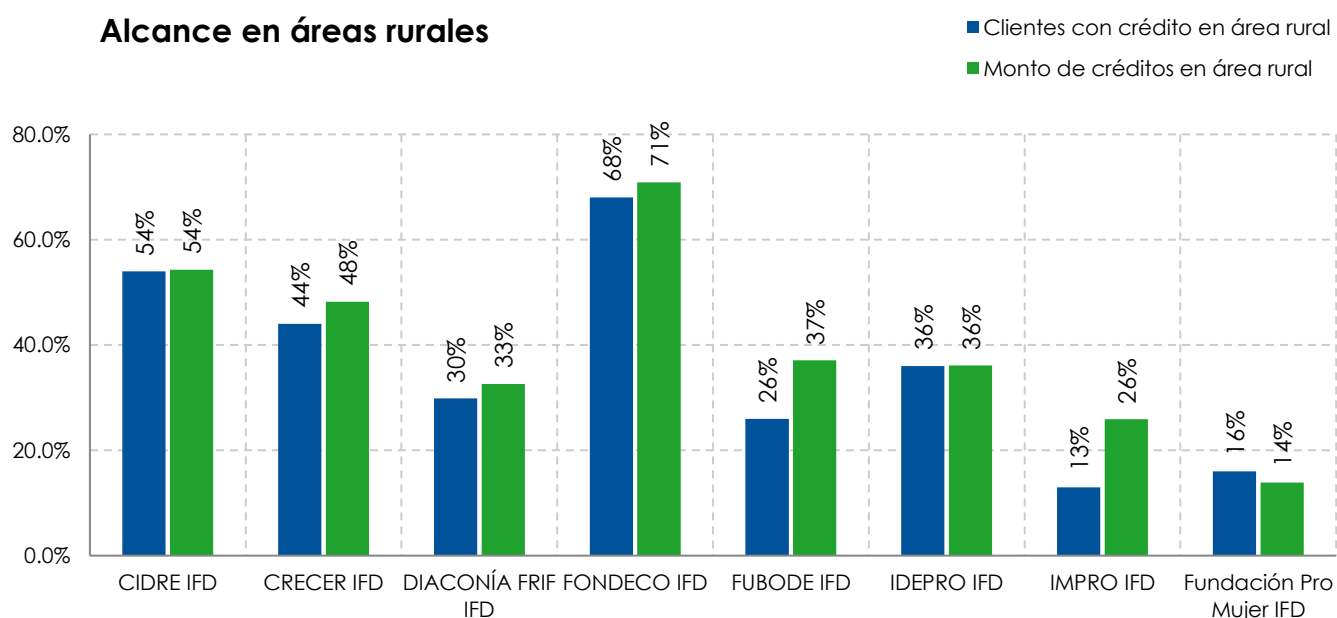
Llegar a poblaciones y territorios diversos

Las ocho IFD atienden a poblaciones o actividades que enfrentan diferentes restricciones de acceso a servicios financieros. La inclusión adopta formas distintas según el modelo de cada institución.

¿QUÉ SIGNIFICA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA PRÁCTICA?

Es la posibilidad de acceder y usar servicios financieros —como crédito o ahorro— de manera adecuada, oportuna y responsable.

Alcance en áreas rurales



Entre

13%–68%

de los clientes con crédito se encuentran en áreas rurales.

Entre

14%–71%

del monto total de créditos corresponde a actividades o clientes de áreas rurales.

Importante. Una mayor proporción rural no significa automáticamente un mejor resultado: cada institución atiende poblaciones, territorios y necesidades distintas.

Una relación financiera basada en protección y confianza

La protección del cliente es uno de los ámbitos más desarrollados en las evaluaciones analizadas.

¿QUÉ ES LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE?

Es el conjunto de prácticas para ofrecer servicios claros, adecuados, respetuosos y responsables, cuidando los derechos de las personas usuarias.



Capacidad de pago

Evaluación responsable antes de otorgar crédito.



Transparencia

Información clara sobre el producto y sus condiciones.



Privacidad

Protección de datos e información del cliente.



Trato adecuado

Relación respetuosa durante todo el servicio.



Reclamos

Mecanismos de recepción y respuesta.



Cobranza responsable

Procedimientos formales de recuperación.

Una de las áreas más sólidas

Las evaluaciones muestran una amplia presencia de políticas y procedimientos de protección del cliente.

Entre

87–100

Rango del índice de transparencia del costo del crédito^(*) en las siete IFD con información comparable.

(*) ¿Qué significa este índice? Resume la relación entre la tasa nominal y el costo anual del crédito. Ayuda a observar cuán transparente es el costo del crédito, pero no mide por sí solo cuánto comprende el cliente. Valores cercanos a 100 implican una mayor transparencia.

Servicios que complementan el financiamiento

Las ocho instituciones reportan alguna modalidad de intervención o servicio complementario a sus productos financieros.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Herramientas para mejorar conocimientos y decisiones financieras.

CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

Apoyo a actividades empresariales, productivas y agropecuarias.

SALUD Y BIENESTAR

Servicios de prevención y atención desarrollados por algunas instituciones.

EMPODERAMIENTO ECONÓMICO

Programas orientados especialmente a mujeres y poblaciones con mayores barreras.

DESARROLLO COMUNITARIO

Actividades dirigidas a comunidades y otras partes interesadas.

ACOMPañAMIENTO PRODUCTIVO

Servicios que buscan fortalecer capacidades más allá del acceso al financiamiento.

Algunos ejemplos de alcance durante 2025

48.084

personas capacitadas en educación financiera — DIACONÍA FRIF IFD

9.605

clientes y usuarios capacitados — CIDRE IFD

+4.000

personas alcanzadas por capacitación financiera — FONDECO IFD

99.878

beneficiarios directos de programas comunitarios — DIACONÍA FRIF IFD

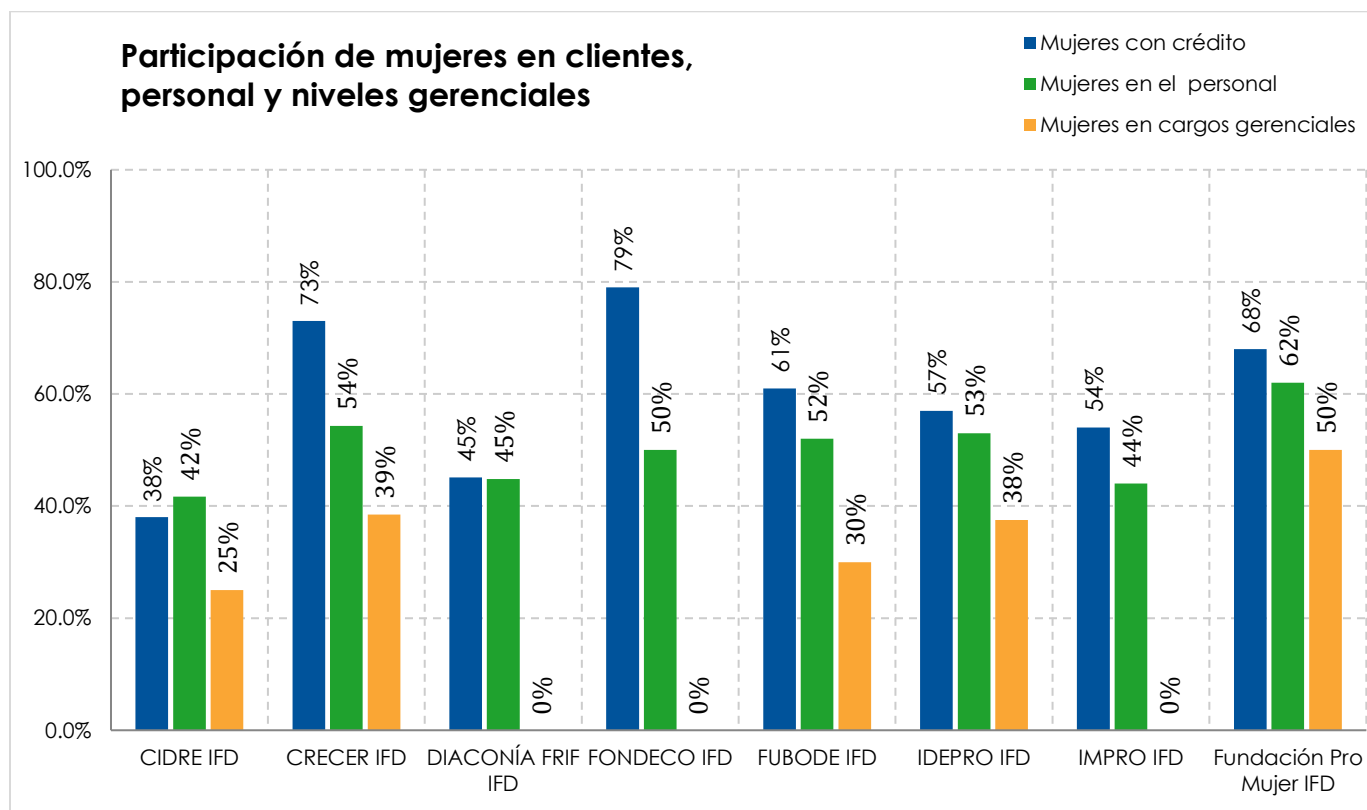
Nota. Estas cifras son ejemplos documentados en los reportes individuales y no deben sumarse como si fueran un total sectorial único, porque usan definiciones y unidades de medición diferentes.

Una presencia importante que todavía puede profundizarse

Las mujeres tienen una presencia relevante entre los clientes y trabajadores de las IFD. La representación en niveles gerenciales es, en cambio, más heterogénea.

¿CÓMO LEER ESTE GRÁFICO?

Compara la participación femenina entre clientes con crédito, personal contratado y cargos gerenciales. Una alta participación en un grupo no siempre se traduce en igual presencia en los niveles de decisión.



42%–62%

mujeres entre el personal.

Entre

0% – 50%

mujeres en cargos gerenciales, en las instituciones con información disponible.

La equidad no se limita a cuántas mujeres participan, sino también a las oportunidades que tienen para desarrollarse y tomar decisiones.

De la ecoeficiencia a las finanzas sostenibles

La gestión ambiental presenta distintos niveles de desarrollo entre las IFD. Algunas instituciones ya cuentan con herramientas más avanzadas y otras se encuentran fortaleciendo sus primeros instrumentos.

¿Qué significan estos términos?

Ecoeficiencia es usar de mejor manera recursos como papel, energía o agua. Productos verdes son servicios financieros orientados a actividades ambientalmente sostenibles. Finanzas sostenibles incorporan criterios sociales y ambientales en las decisiones de financiamiento.

¿En qué trabajan actualmente las IFD?

Uso responsable de recursos

Medición

Gestión de riesgos

Productos verdes

Finanzas sostenibles

Algunos ejemplos destacados

CIDRE IFD

Integración de productos verdes y gestión de riesgos ambientales y sociales.

DIACONÍA FRIF IFD

Crédito EcoVerde acompañado de asistencia técnica.

Por qué importa. La gestión ambiental adquiere especial relevancia para instituciones que trabajan con actividades rurales, agropecuarias y productivas expuestas a riesgos climáticos.

Aprender de lo que ya se está haciendo

Institución	Experiencia destacada
CIDRE IFD	Integración de gestión ambiental, productos verdes y riesgos.
CRECER IFD	Información socioeconómica y medición periódica de pobreza.
DIACONÍA FRIF IFD	Crédito EcoVerde acompañado de asistencia técnica.
FUBODE IFD	Uso del Poverty Probability Index, (PPI), una herramienta para estimar la probabilidad de que un hogar viva por debajo de la línea de pobreza.
IDEPRO IFD	Diseño de productos financieros digitales a partir de las necesidades del cliente.
Fundación Pro Mujer IFD	Servicios integrados de salud, educación y empoderamiento.
DIACONÍA FRIF IFD	Medición de beneficiarios y metas de programas comunitarios.

Estas experiencias no constituyen un ranking ni modelos que deban reproducirse de manera idéntica. Su valor está en mostrar diferentes formas de convertir la misión social en prácticas concretas.

¿Qué podemos aprender de estas experiencias?

Medir para conocer mejor a los clientes

La información socioeconómica y las herramientas de focalización ayudan a entender mejor a quiénes se está llegando.

Complementar el financiamiento

El crédito puede ganar valor cuando se articula con asistencia técnica, salud, educación u otros servicios.

Integrar sostenibilidad en la operación

Productos, riesgos y procesos pueden incorporar progresivamente criterios ambientales y sociales.

Innovar desde las necesidades del cliente

La digitalización y el diseño de productos son más útiles cuando parten del uso y la experiencia de las personas.

Una base sólida y una agenda para seguir avanzando

Avances observados

- Misión social integrada. Presente en la gobernanza y planificación de las ocho IFD.
- Protección del cliente consolidada. Amplia base de políticas y procedimientos.
- Inclusión mediante modelos diversos. Atención a distintos territorios y grupos.
- Servicios más allá del crédito. Educación, asistencia técnica, salud y capacitación.
- Nuevas agendas de sostenibilidad. Avances en digitalización, gestión ambiental y productos verdes.

Lo que debe profundizarse

- medición de resultados sociales;
- gestión y desarrollo del personal;
- equidad en cargos de decisión;
- experiencia de los clientes;
- gestión ambiental;
- inclusión digital;
- calidad y comparabilidad de la información.

COBERTURA NO ES LO MISMO QUE IMPACTO

Cobertura muestra cuántas personas participaron o fueron atendidas. Impacto supone demostrar cambios producidos por esas acciones. Este boletín presenta principalmente información de cobertura y avances institucionales.

SOBRE ESTE REPORTE

El documento sintetiza evaluaciones de Responsabilidad Social Empresarial de ocho IFD asociadas a FINRURAL. Siete fueron realizadas con la metodología de Microfinanza Rating y una con la metodología DRSE de AESA.

Este boletín se elaboró a partir de las calificaciones individuales de Responsabilidad Social Empresarial de las ocho IFD asociadas a FINRURAL. Para construir una lectura conjunta, se revisaron y organizaron sus principales datos, indicadores y hallazgos, identificando aquellos que podían compararse entre instituciones. Debido a que las calificaciones no utilizan exactamente la misma metodología ni presentan la información de la misma manera, fue necesario realizar un proceso de homologación para agrupar conceptos equivalentes sin modificar el sentido de las evaluaciones originales. El resultado es una síntesis sectorial que permite reconocer avances, diferencias y experiencias de aprendizaje, pero que no constituye una nueva calificación ni un ranking entre instituciones.

Al interpretar los resultados, también es importante considerar dos precauciones. Por una parte, la cobertura indica cuántas personas participaron, fueron atendidas o alcanzadas por una actividad, pero no demuestra por sí sola los cambios o efectos que esa actividad pudo generar; por ello, no debe confundirse con impacto. Por otra, la ausencia de información sobre una determinada práctica en una calificación no significa necesariamente que la institución no la realice, sino que puede no haber sido reportada o documentada con suficiente detalle para ser incorporada en esta lectura conjunta.

No establece rankings

No modifica calificaciones
originales

Cobertura ≠ impacto

Ausencia de información ≠
ausencia de práctica