



Capítulo Información de desempeño social

Contenido:

El capítulo presenta información de indicadores de desempeño social de los miembros de la RFD, alineada con los estándares universales de desempeño social promovidos por SPI, enfocándose en el diseño de productos adecuados al cliente/socio, el trato responsable a los empleados y clientes y al equilibrio entre el desempeño financiero y social.

Objetivos

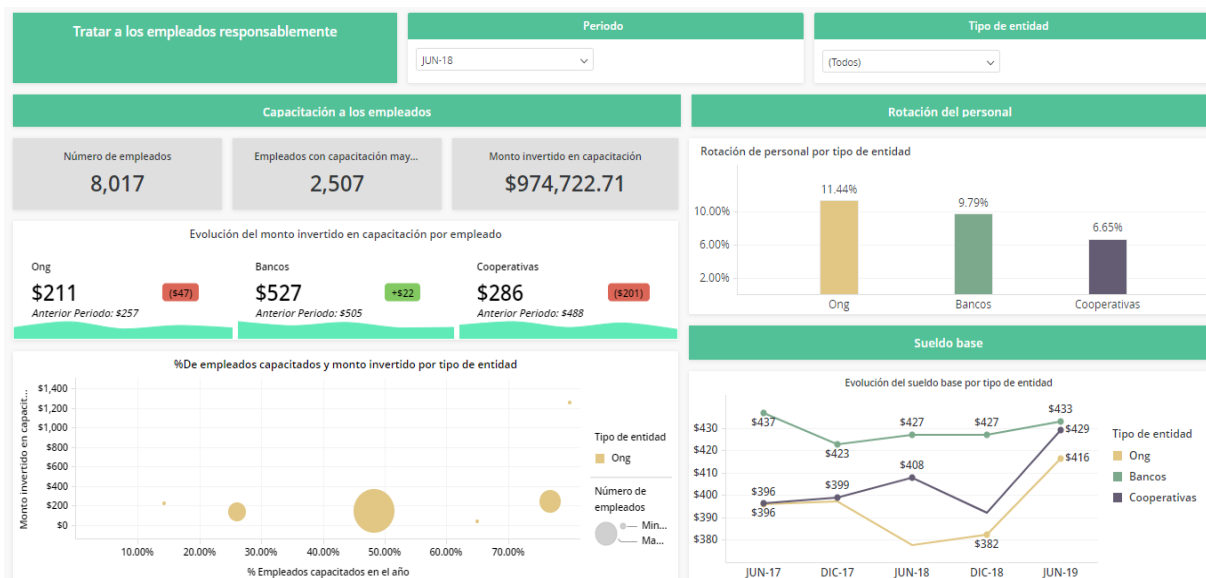
- Analizar la evolución de las principales dimensiones del desempeño social de los miembros de la RFD

¿Qué puedo ver?

- Número de clientes/socios capacitados y monto invertido en capacitación
- Número de clientes/socios con cobertura de seguro médico/ de vida
- Operaciones en canales electrónicos
- % Quejas reclamos resueltos en 15 días
- Satisfacción de los clientes/socios con los productos de crédito
- Principales razones de morosidad de los clientes/socios

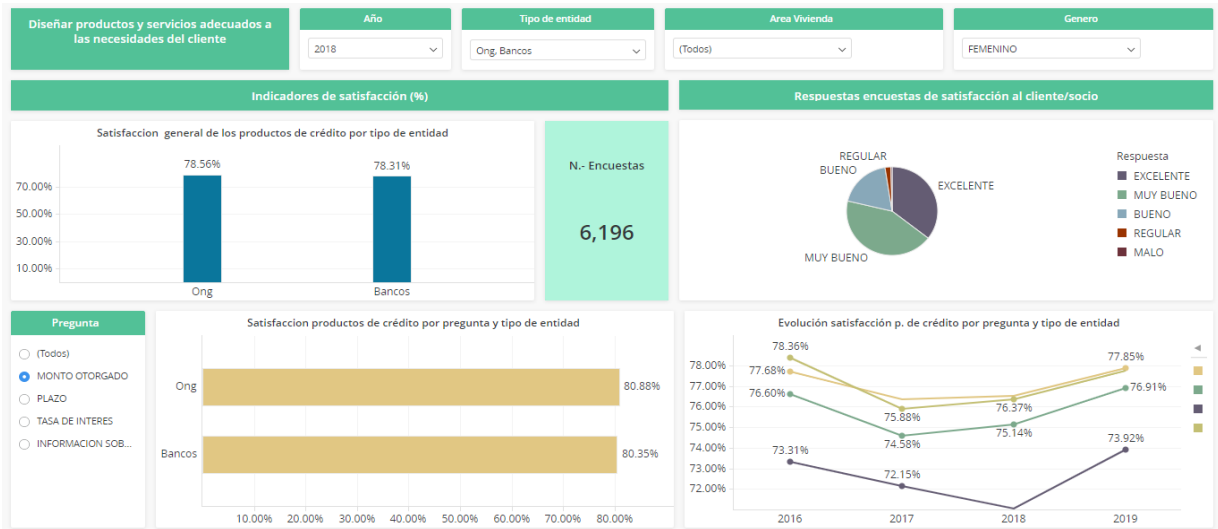
Ejemplo de dashboards:

Tratar a los empleados responsablemente





Satisfacción de los socios con los productos de crédito



Principales razones de morosidad clientes/socios miembros RFD

