RFD

Finanzas para el desarrollo

RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

Informe Individual

Diciembre 2025

Lucha Campesina

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Índice

Información financiera

Cobertura geográfica..... 4
Comportamiento del estado de situación financiera..... 5 - 7
Comportamiento del estado de resultados..... 8 - 9
Evolución de los indicadores financieros ..... 10 - 15
Mercado de captaciones ..... 16 - 17
Mercado de colocaciones ..... 18 - 19
Tasas de interés activas y pasivas..... 20
Calificación de Desempeño Financiero..... 21 - 22

Información social

Definir y monitorear objetivos sociales..... 23
Asegurar el compromiso y tratar a los clientes 24
Diseñar productos y servicios para clientes 25
Tratar a los empleados responsablemente 26
Equilibrar el desempeño social y financiero 27

Encuestas de satisfacción

Satisfacción al cliente:..... 28-30
Razones de morosidad:..... 31
Razones de deserción:..... 32

Calificación de Desempeño Social..... 33 - 34

Anexo ..... 35 - 36

Introducción: Informe de Desempeño Financiero y Social

El presente informe ha sido preparado en base de la información proporcionada, por la institución, tomando como insumos los estados financieros, datos de alcance, sociales y de inclusión financiera.

Los indicadores son calculados en concordancia al criterio de análisis aplicado por los Organismos de Regulación a nivel país (SB, SEPS), e internacional por iniciativas promovidas por Calificadoras de riesgo, Organismos relacionados a las Microfinanzas y a la Gestión de desempeño social.

Algunos indicadores aplican ajustes referentes a tasa pasiva e inflación, los cuales son:

a) Tasa Pasiva (Banco Central del Ecuador)	5.61%
b) Tasa de inflación (INEC)	1.91%

En tanto que para RFD, promueve la transparencia de información financiera y social a través de análisis de comparativos con instituciones de similares características.

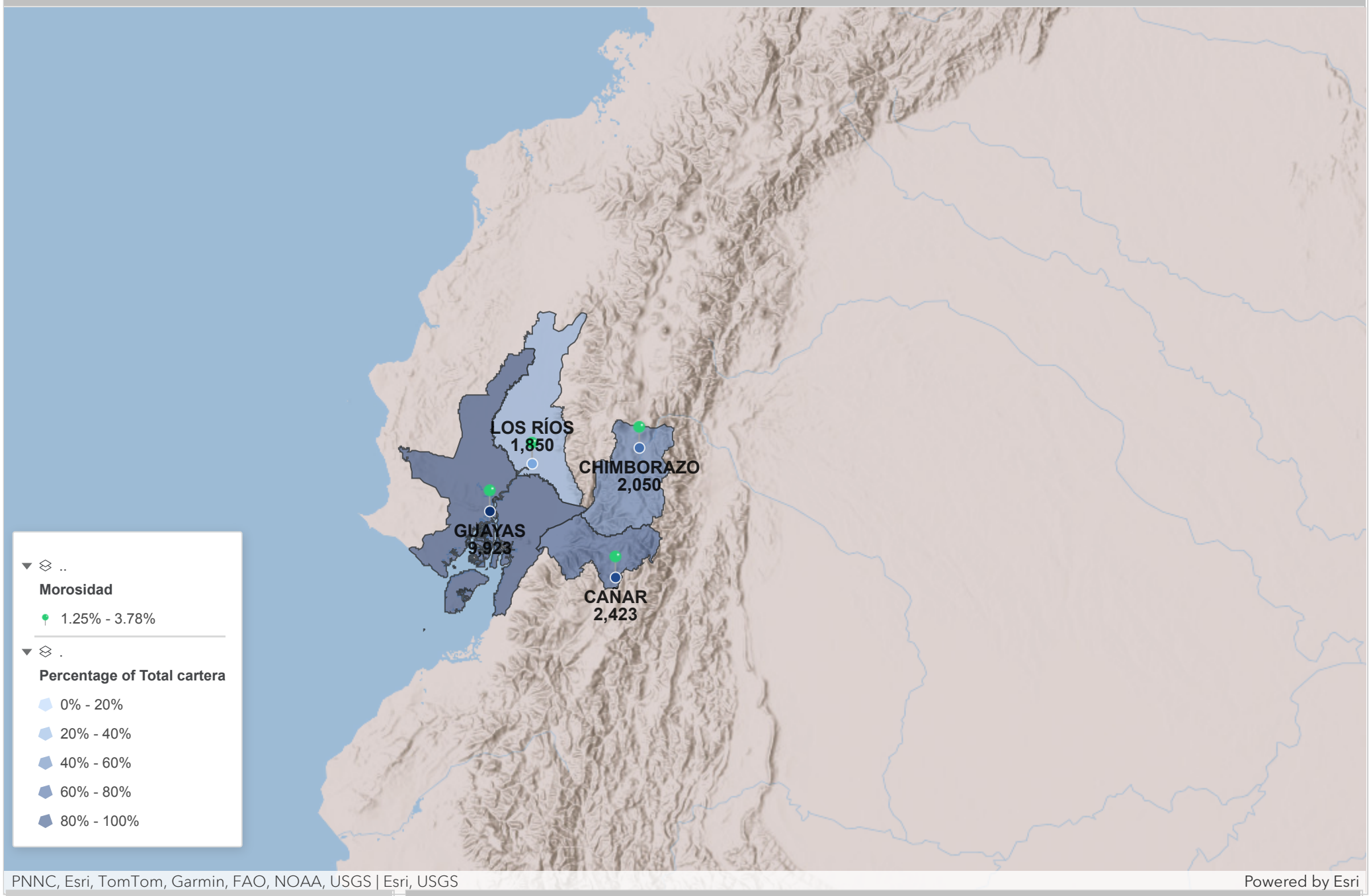
Cordialmente,
Estadísticas y Estudios
Red de Instituciones Financieras de Desarrollo - RFD

El presente informe es de propiedad intelectual y exclusiva de RFD, registrada en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, por lo que se prohíbe su reproducción total o parcial del mismo.

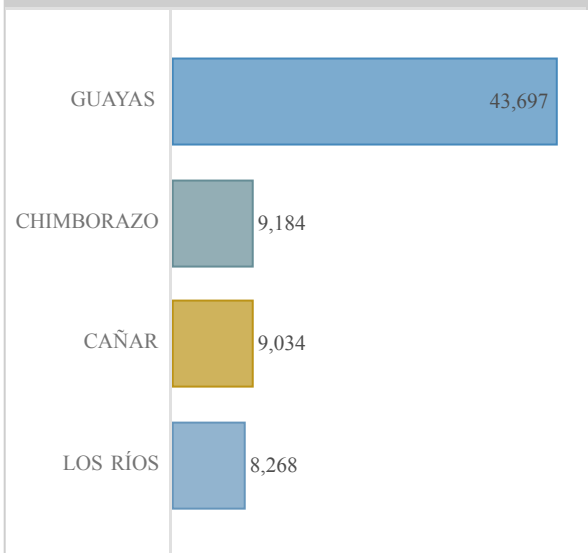
COBERTURA GEOGRÁFICA

En la cobertura geográfica se presenta un mapa con la cartera en riesgo y el porcentaje de cartera que la entidad analizada posee en cada provincia a la fecha de corte, así como sus clientes activos de crédito. Además, se presenta la participación de los clientes activos de ahorro, del monto de cartera, de ahorros y el número de oficinas que tiene la institución analizada a nivel provincial, según los datos que reportan las oficinas de la entidad en análisis.

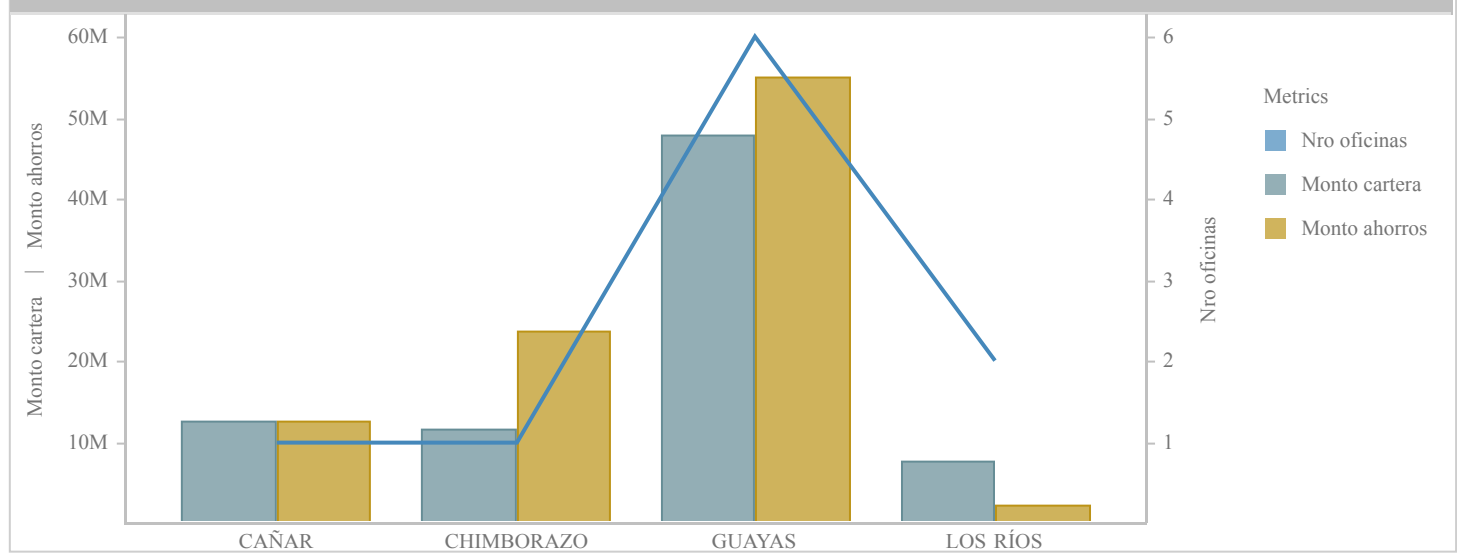
Clientes activos de crédito, cartera en riesgo y cartera



Clientes activos de ahorro



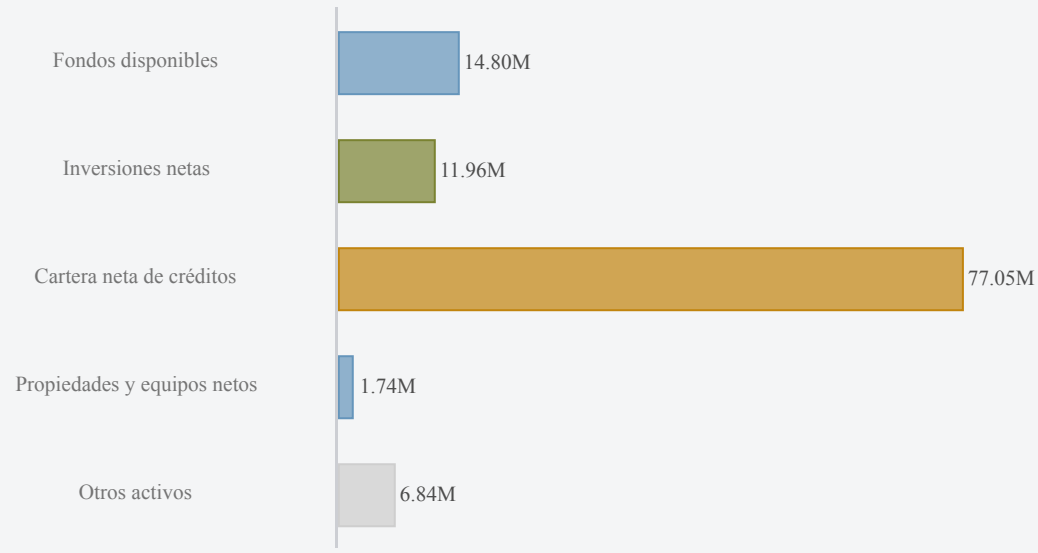
Número de oficinas vs monto de cartera y ahorros

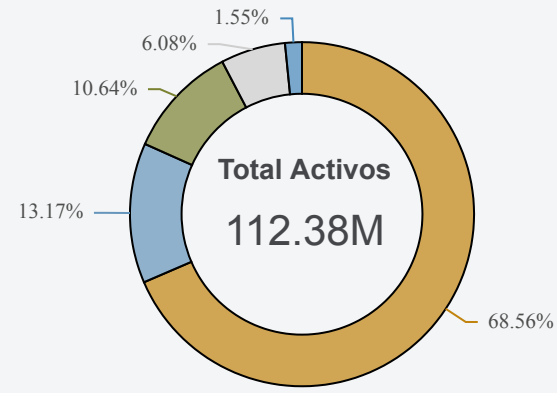


ACTIVOS, PASIVOS Y PATRIMONIO

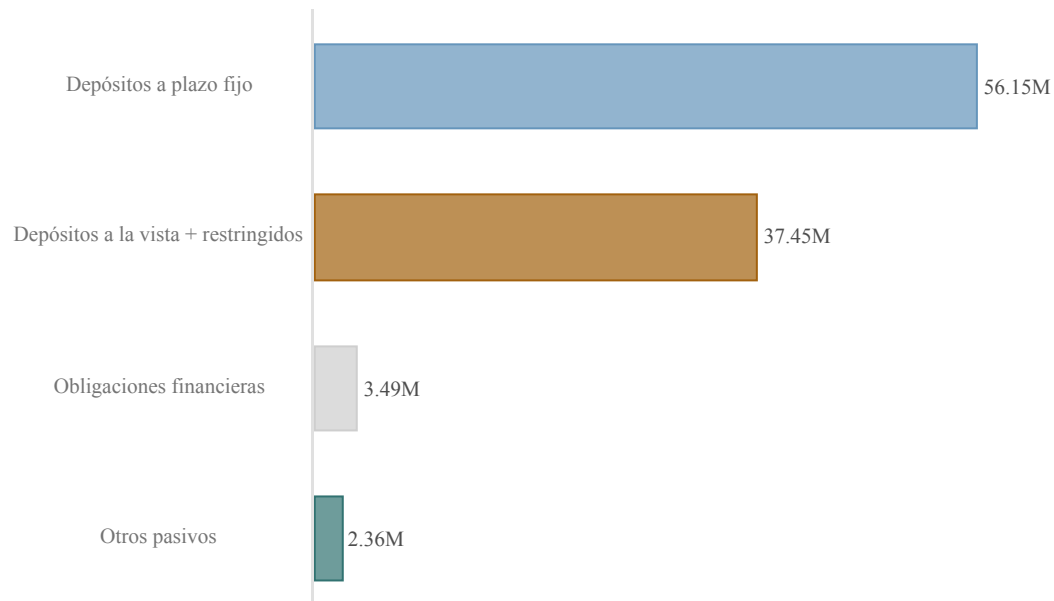
En esta sección se presenta la información consolidada del balance general en las principales cuentas de activos, pasivos y patrimonio, para luego analizar de manera detallada cada cuenta que los componen. Además, se presentan los principales ingresos, gastos y utilidad.

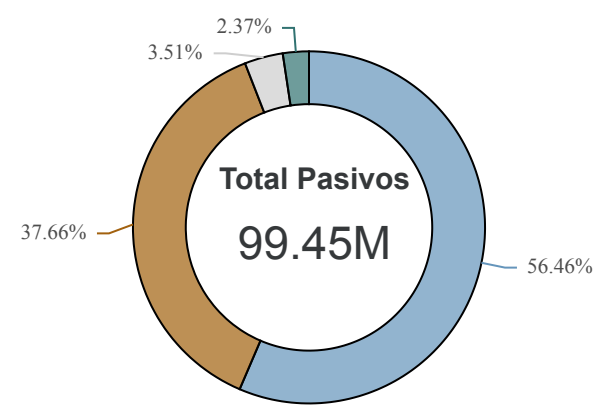
ACTIVOS



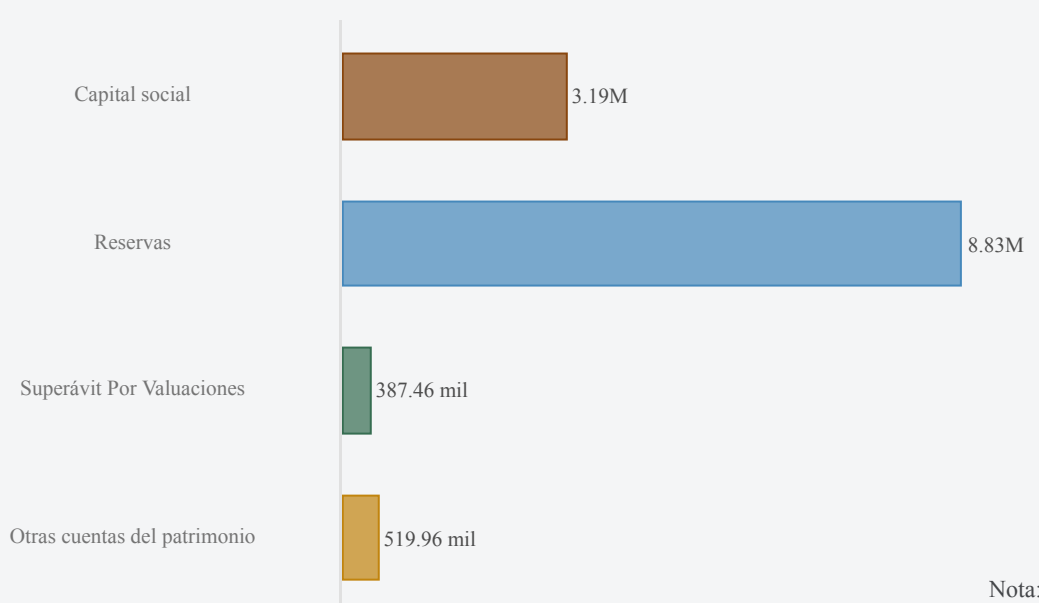


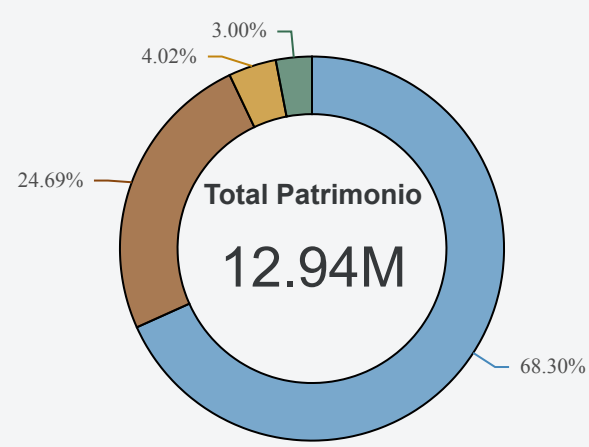
PASIVOS





PATRIMONIO

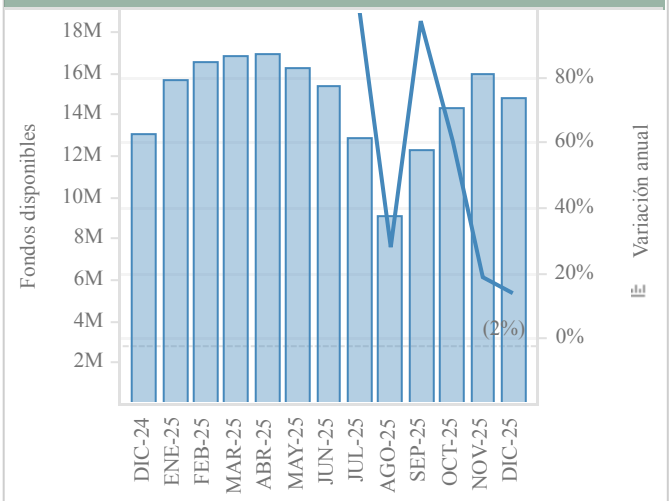




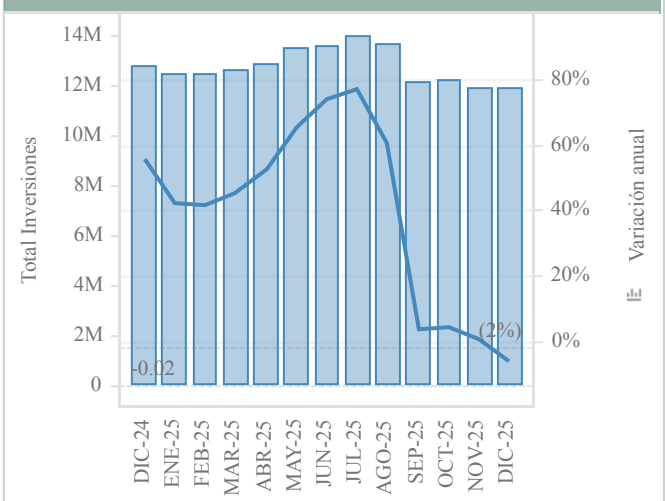
Nota: En otras cuentas de patrimonio se consideran los resultados del ejercicio

EVOLUCIÓN PRINCIPALES CUENTAS DE ACTIVOS

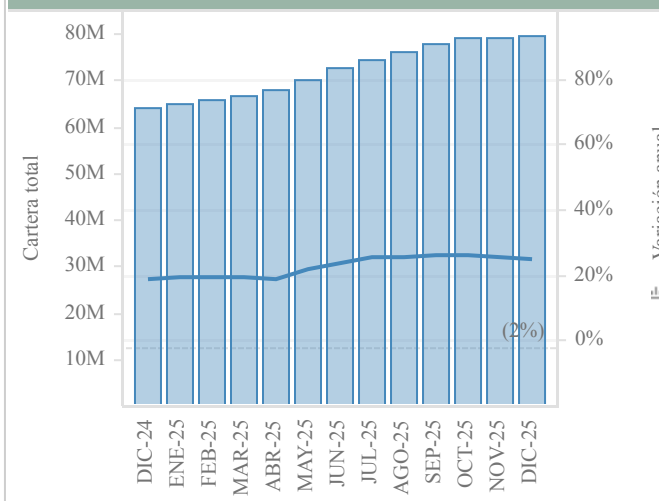
Fondos disponibles



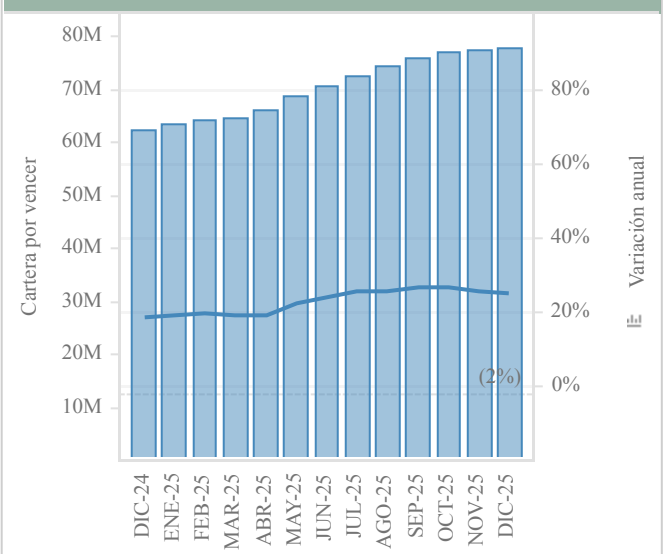
Inversiones



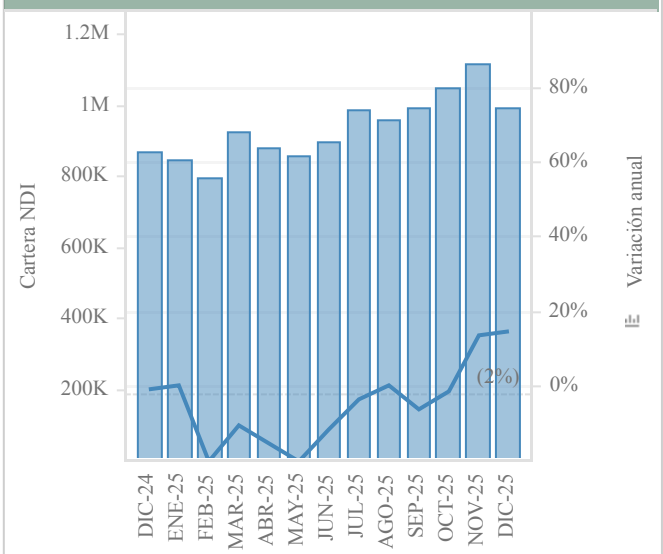
Cartera bruta de crédito



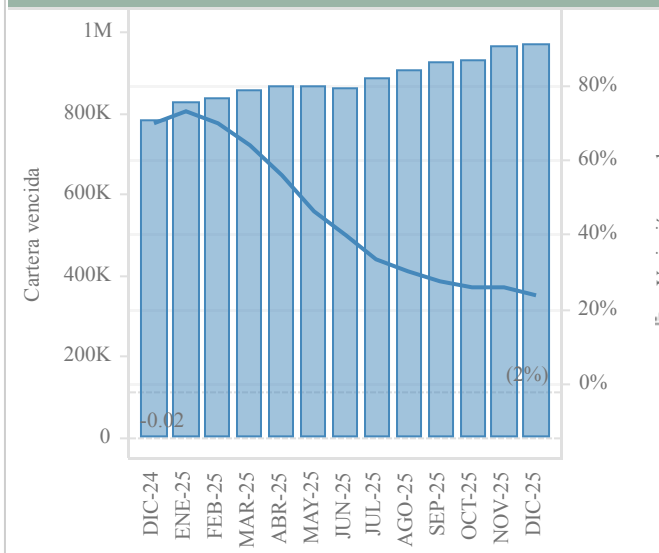
Cartera por vencer



Cartera NDI

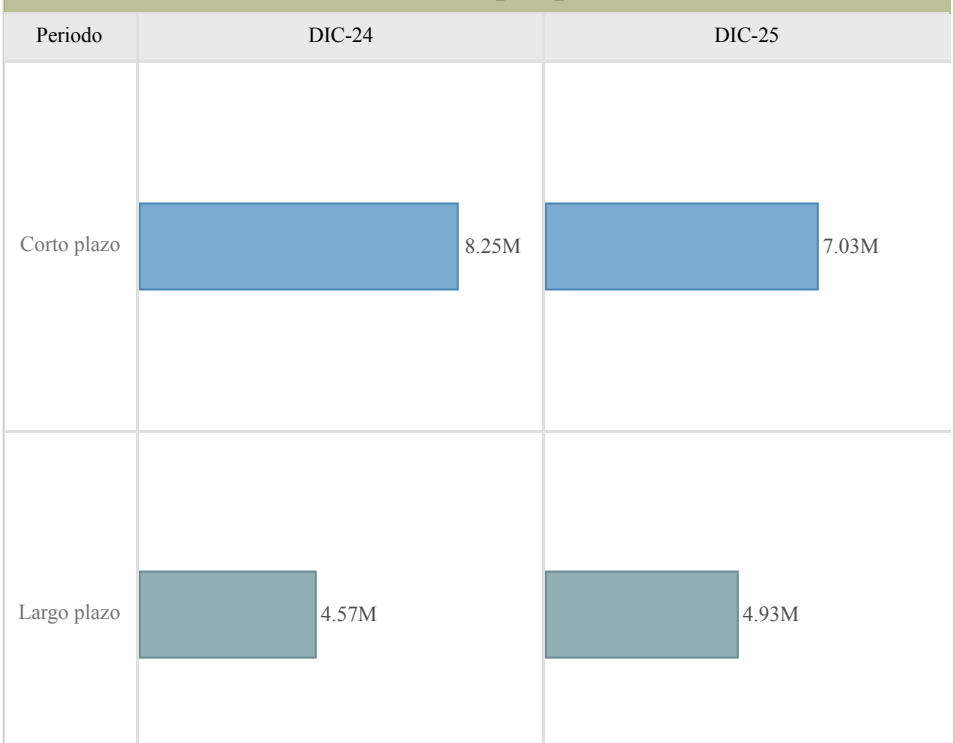


Cartera vencida



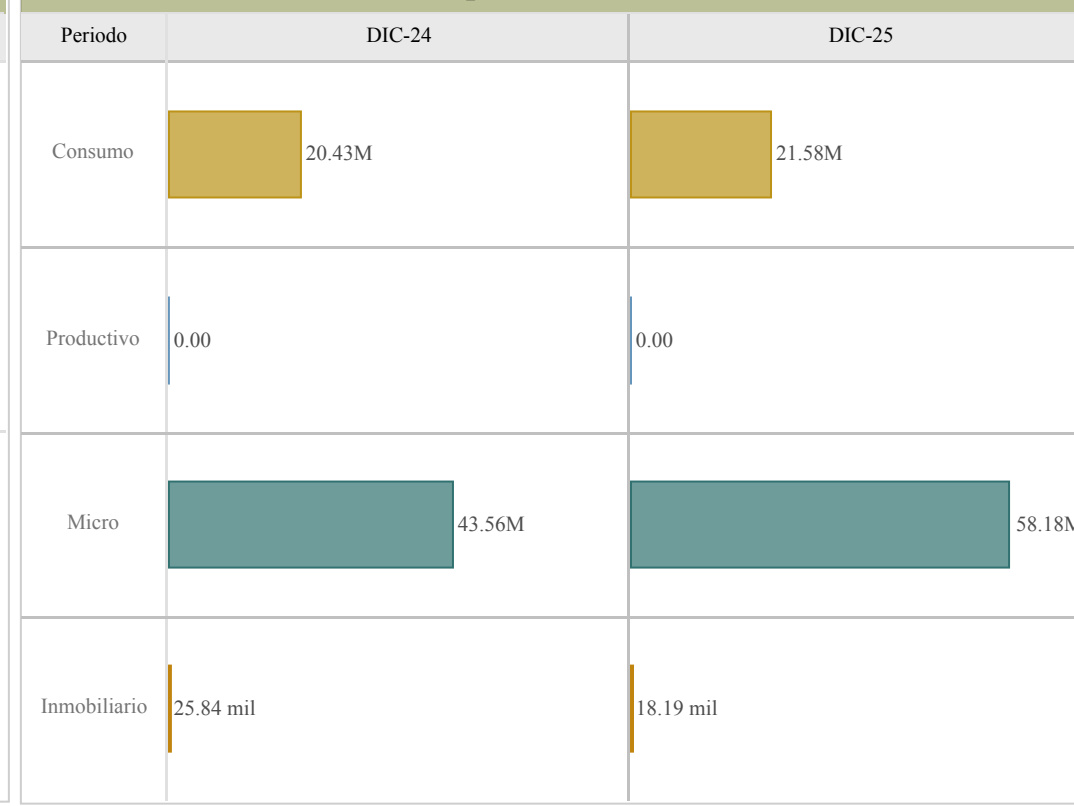
Nota: La línea de variación anual, cuando existen crecimientos o decrecimientos elevados, puede perderse en los gráficos, sin que eso signifique que no hay valores.

Inversiones por plazo



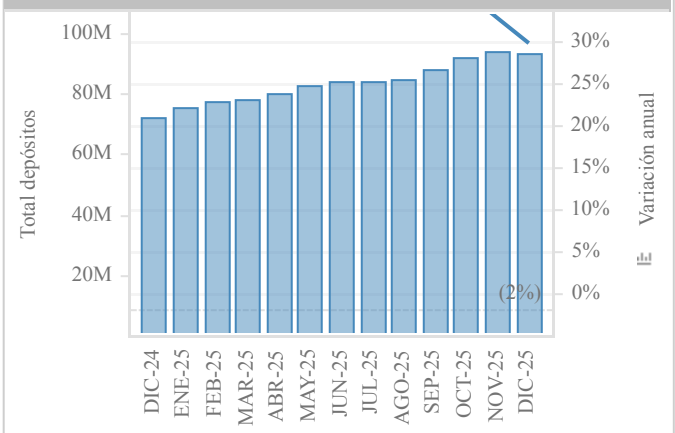
Nota: Corto plazo: Inversión hasta 90 días / Largo plazo: Inversión de más de 90 días.

Tipos de cartera

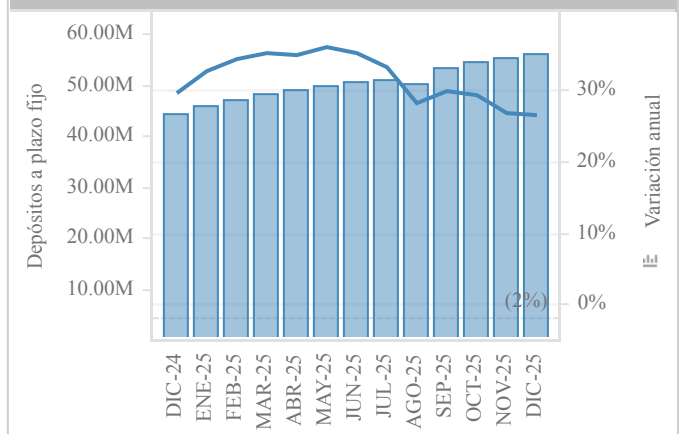


EVOLUCIÓN PRINCIPALES CUENTAS DE PASIVOS Y PATRIMONIO

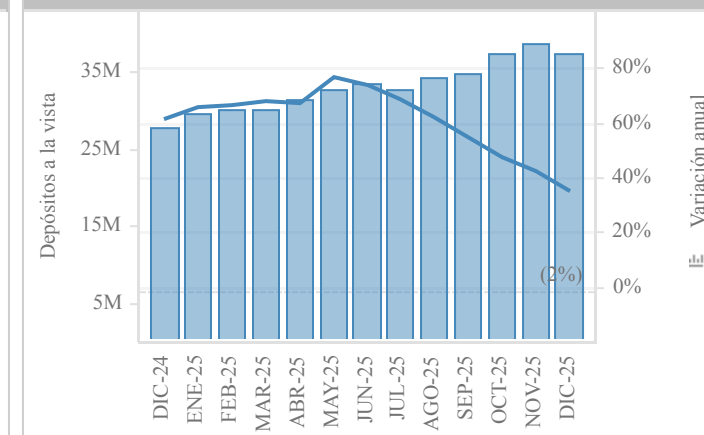
Depósitos totales



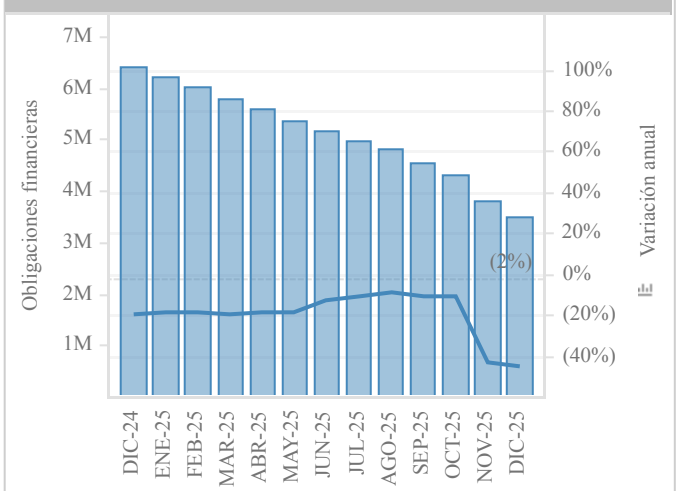
Depósitos a plazo fijo



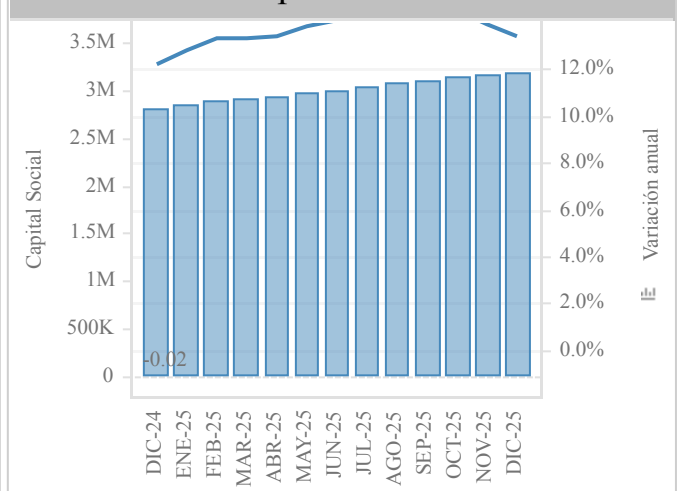
Depósitos a la vista + restringidos



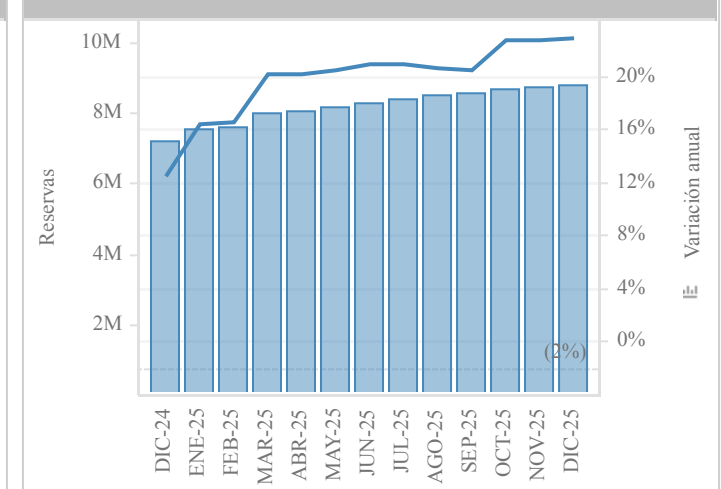
Obligaciones financieras



Capital social



Reservas



Nota: La línea de variación anual, cuando existen crecimientos o decrecimientos elevados, puede perderse en los gráficos, sin que eso signifique que no hay valores.

Tipo de depósitos

Periodo	DIC-24	DIC-25
Depósitos plazo fijo 1 a 30 días	6.79M	8.53M
Depósitos plazo fijo 31 a 90 días	10.11M	14.67M
Depósitos plazo fijo más de 90 días	27.48M	32.95M
Depósitos a la vista	27.80M	37.45M
Depósitos restringidos	66.86	5.11

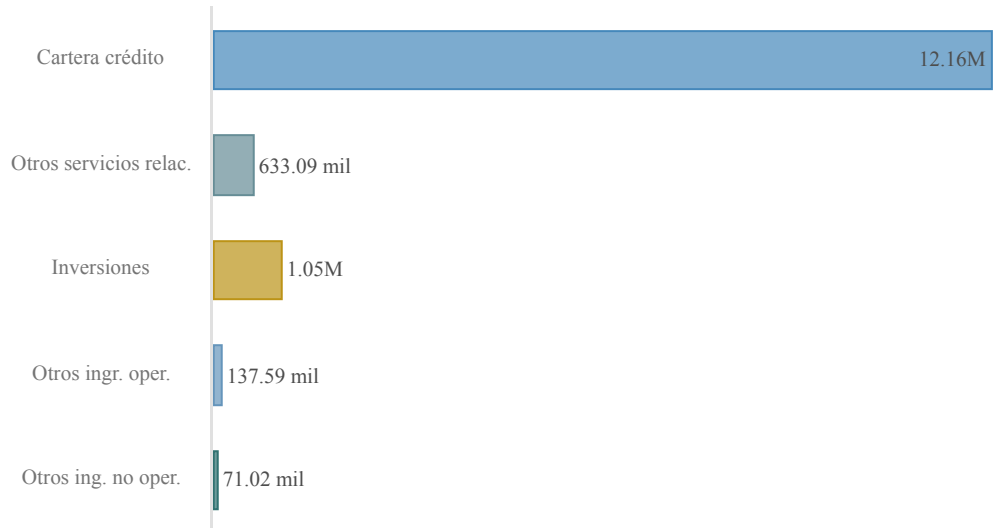
Total patrimonio

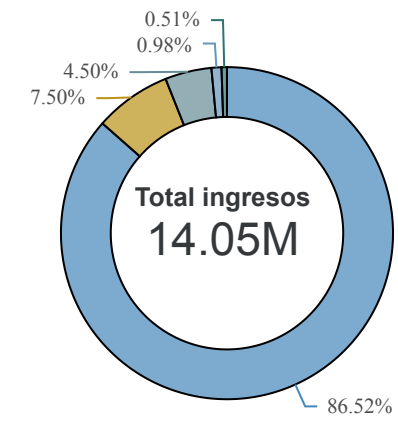
Periodo	DIC-24	DIC-25
Capital Social	2.82M	3.19M
Reservas	7.20M	8.83M
Superávit Por Valuaciones	392.75 mil	387.46 mil
Otros patrimonio	605.97 mil	519.96 mil

* Otros patrimonio: otros aportes patrimoniales, ganancia / pérdida acumulada ejercicios anteriores, ganancias / pérdidas del ejercicio, prima o descuento en colocación de acciones y certificados, desvalorización del patrimonio.

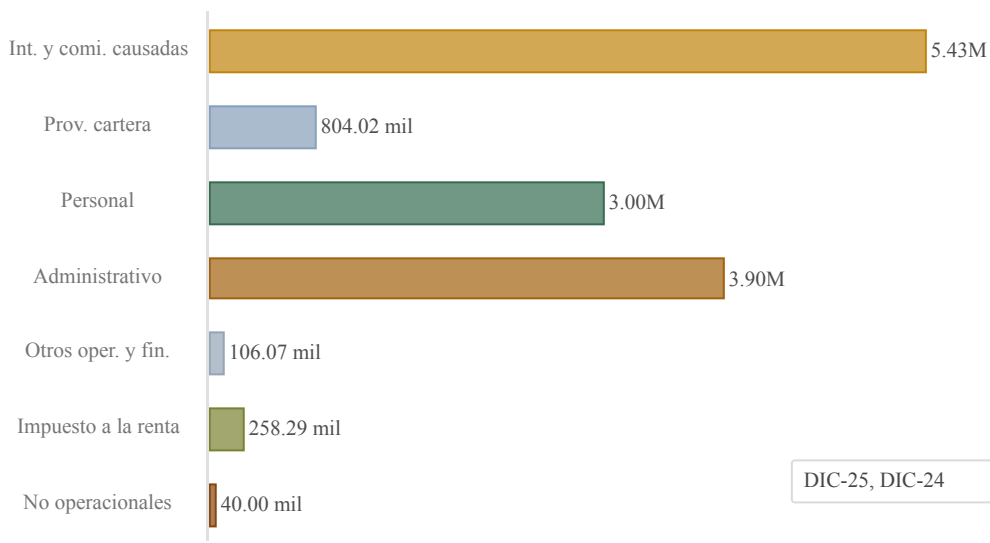
INGRESOS Y GASTOS

INGRESOS

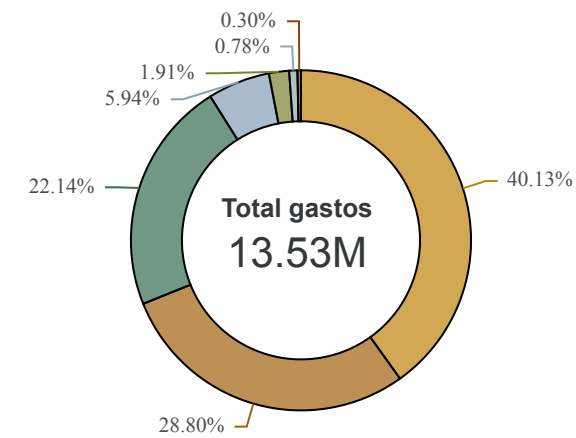




GASTOS



DIC-25, DIC-24



Nota: Los gastos de personal incluye el gasto por participación de empleados.

Ingresos por cartera

	DIC-24	DIC-25
Productivo	0.00	0.00
Microcrédito	7.31M	8.80M
Consumo	2.68M	3.21M
Inmobiliario	2.57 mil	1.46 mil

Ingresos por servicios

	DIC-24	DIC-25
Cargo máximo	378.26 mil	414.61 mil
Cargo diferenciado	0.00	0.00

Recuperación de activos financieros

	DIC-24	DIC-25
Activos castigados	27.95 mil	79.28 mil
Reversión provisiones	52.15 mil	14.83 mil
Inter. y com. ejercicios ant.	39.21 mil	40.18 mil

Intereses y comisiones causadas

	DIC-24	DIC-25
Oblig. con el público	3.92M	5.02M
Oblig. financieras	476.55 mil	413.59 mil
Com. causadas	20.00 mil	8.50 mil
Otros inter. y com.	0.00	0.00

Gasto provisiones de cartera

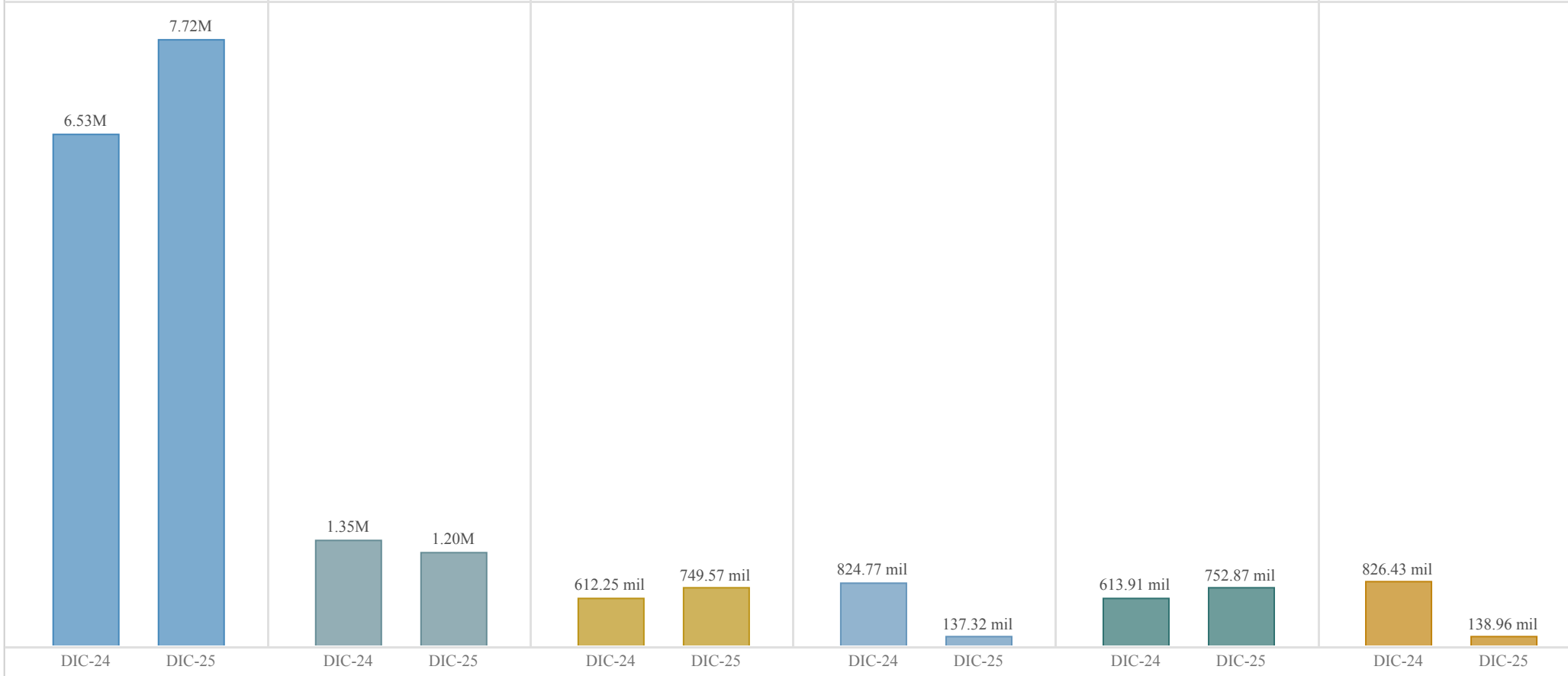
	DIC-24	DIC-25
Productivo	0.00	0.00
Microcrédito	470.04 mil	614.09 mil
Consumo	194.31 mil	189.92 mil
Inmobiliario	1.85	3.85

Gastos operacionales

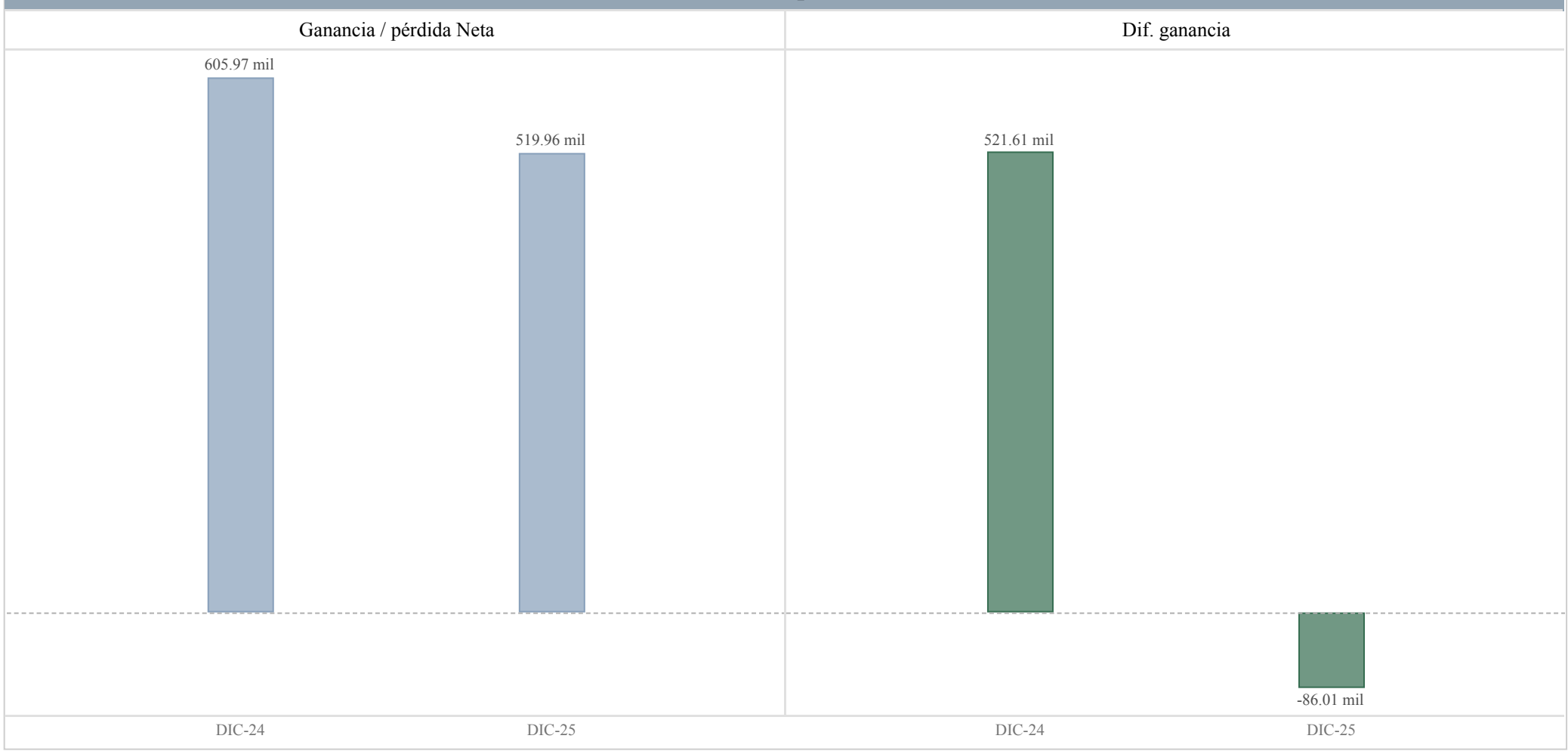
	DIC-24	DIC-25
Gastos de personal	2.59M	3.00M
Gastos administrativos	3.09M	3.90M

RESUMEN DE RESULTADOS

Márgenes



Utilidad / pérdida



INDICADORES FINANCIEROS RESUMEN

Esta sección, inicia con un resumen de los principales indicadores de solvencia, eficiencia, calidad de activos, liquidez, sostenibilidad y rentabilidad de la entidad en análisis y su comparación con el grupo par al que pertenece. Para luego realizar un análisis de la evolución de dichos indicadores de la entidad analizada y el top 5 de las entidades con los mejores indicadores.

Resumen

Grupo par: **Coac S2**

Solvencia

Patrimonio Técnico*	Apalancamiento
DIC-24	DIC-24
14.99%	7.31
Grupo par: 17.39% -2.40pp	*Grupo par: 6.23* +1.08
DIC-25	DIC-25
14.56%	7.69
Grupo par: 17.13% -2.57pp	*Grupo par: 6.80* +0.89

Nota: La información de patrimonio técnico del grupo par considera unicamente a la proporcionada por las instituciones miembros de la RFD.

Eficiencia

Margen de absorción	Gastos oper./ cartera
DIC-24	DIC-24
90.06%	9.42%
Grupo par: 107.62% -17.55pp	*Grupo par: 7.45%* +1.97pp
DIC-25	DIC-25
90.02%	9.36%
Grupo par: 104.95% -14.94pp	*Grupo par: 6.85%* +2.51pp

Calidad de activos

Cartera en riesgo total	Cobertura de la cartera en riesgo	Tasa de cartera castigada*
DIC-24	DIC-24	DIC-24
2.58%	130.14%	0.15%
Grupo par: 7.33% -4.75pp	*Grupo par: 98.41%* +31.73pp	
DIC-25	DIC-25	DIC-25
2.46%	138.96%	0.29%
Grupo par: 7.05% -4.59pp	*Grupo par: 104.11%* +34.85pp	

Nota: No se presenta información del grupo par debido a que no se dispone de información del monto castigado.

Liquidez

Liquidez inmediata	Liquidez ampliada / activos	Intermediación financiera
DIC-24	DIC-24	DIC-24
29.18%	20.30%	88.68%
Grupo par: 31.63% -2.45pp	*Grupo par: 16.35%* +3.95pp	*Grupo par: 106.82%* -18.14pp
DIC-25	DIC-25	DIC-25
24.40%	16.18%	85.23%
Grupo par: 38.59% -14.20pp	*Grupo par: 19.76%* -3.58pp	*Grupo par: 96.18%* -10.95pp

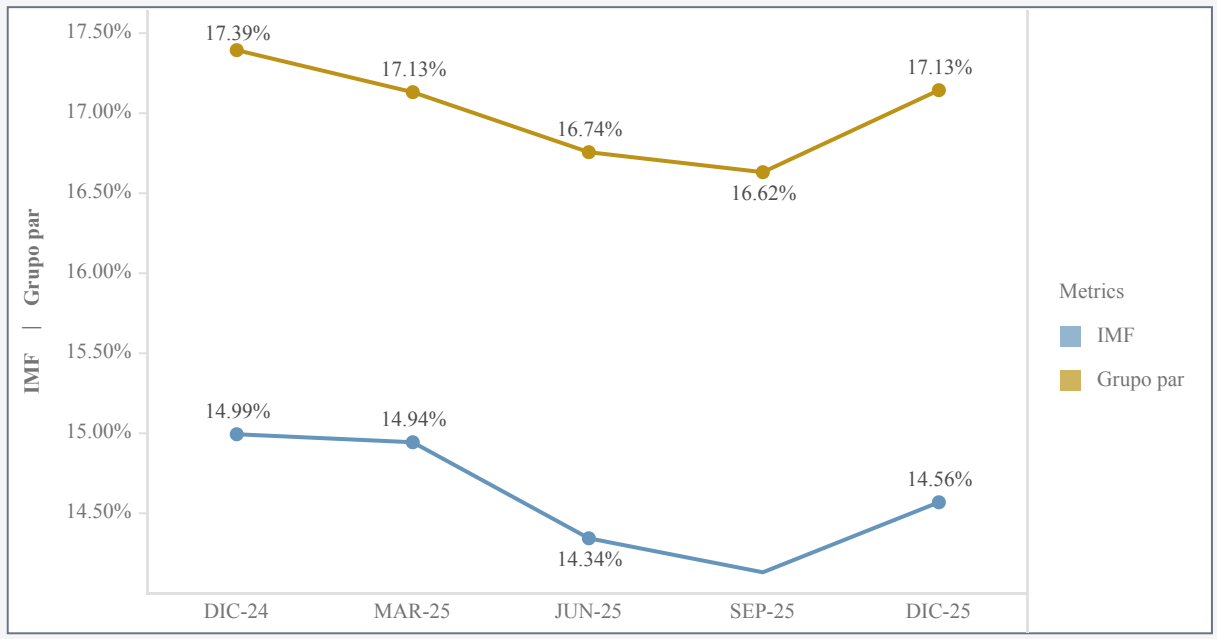
Sostenibilidad y rentabilidad

Sostenibilidad operacional	ROA	ROE
DIC-24	DIC-24	DIC-24
105.53%	0.78%	6.19%
Grupo par: 99.53% +6.00pp	*Grupo par: 0.02%* +0.76pp	*Grupo par: 0.16%* +6.04pp
DIC-25	DIC-25	DIC-25
105.65%	0.51%	4.46%
Grupo par: 100.82% +4.83pp	*Grupo par: 0.16%* +0.35pp	*Grupo par: 1.22%* +3.24pp

SOLVENCIA

Patrimonio técnico

Grupo par: **Coac S2**

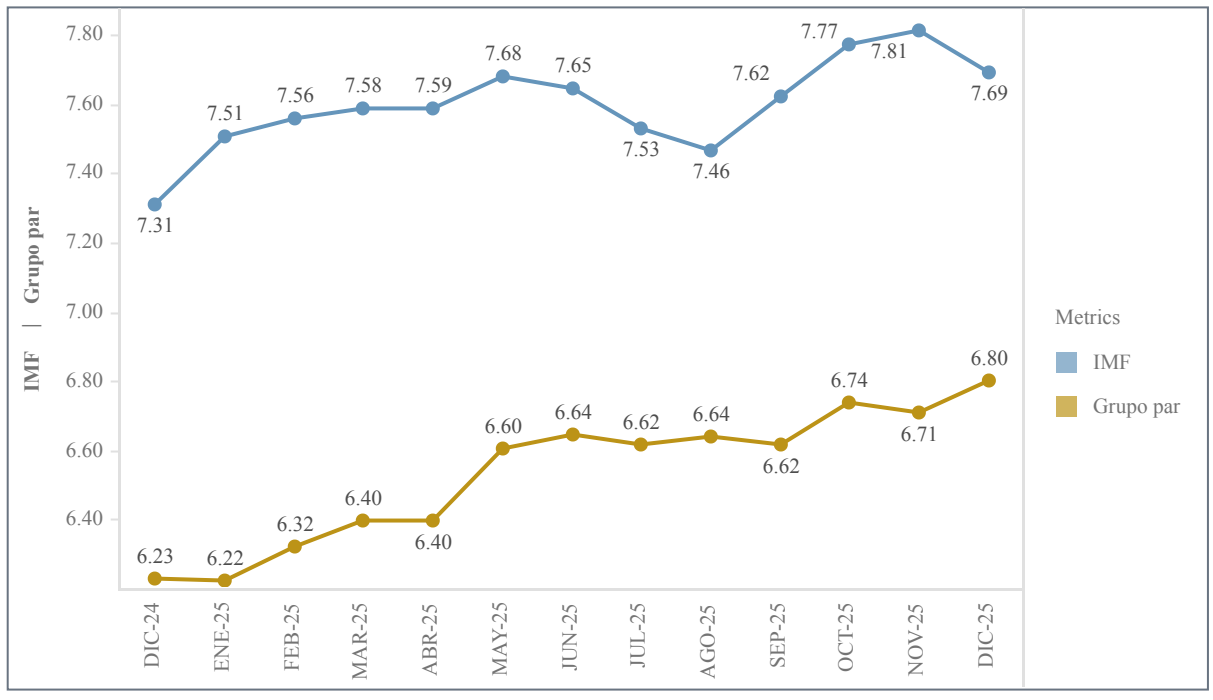


Top 5 grupo par	
Organización	Patrimonio Técnico
LA BENÉFICA	27.78%
UNIÓN EL EJIDO	23.60%
MAQUITA CUSHUNCHIC	22.34%
4 DE OCTUBRE	21.71%
TENA	21.34%

Promedio grupo par	
DIC-25	17.13%

Nota: La información de patrimonio técnico para el grupo par considera unicamente a la proporcionada por las instituciones miembros de la RFD.

Apalancamiento



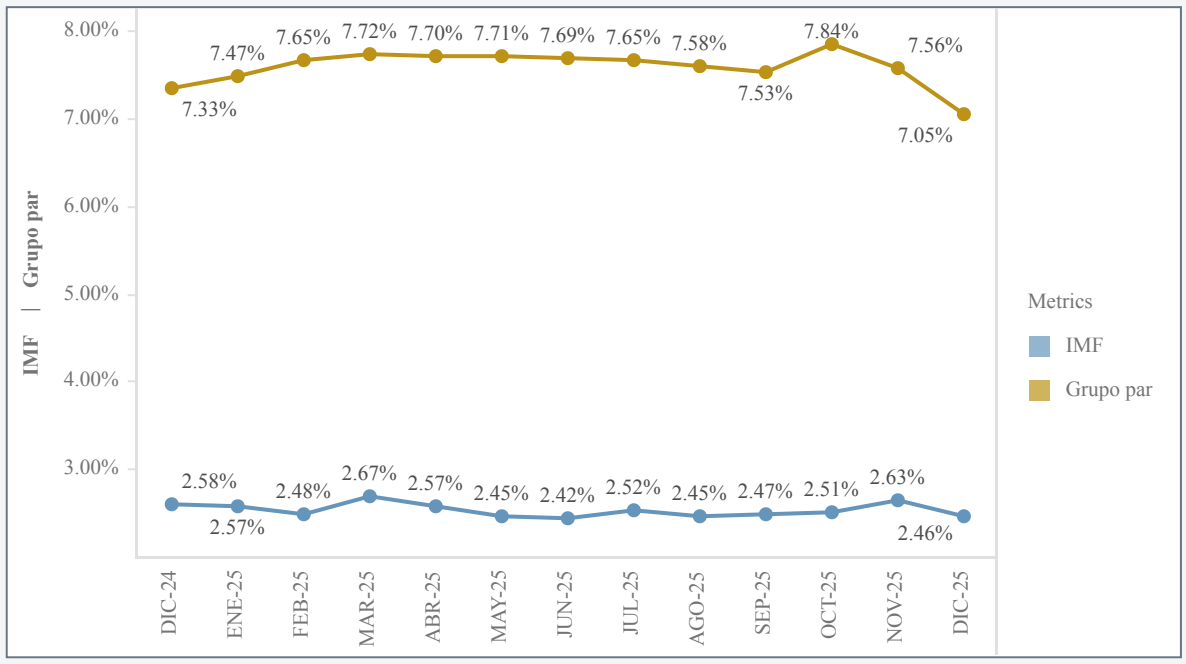
Top 5 grupo par	
Organización	Apalancamiento (Pasivos/Patrimonio)
EDU. DE TUNGURAHUA	1.61
EDU. DE CHIMBORAZO	2.88
FUTURO LAMANENSE	3.39
MICROEMPRESARIAL SUCRE	3.71
EDU. DEL AZUAY	3.82

Promedio grupo par	
DIC-25	6.80

CALIDAD DE ACTIVOS

Cartera en riesgo total

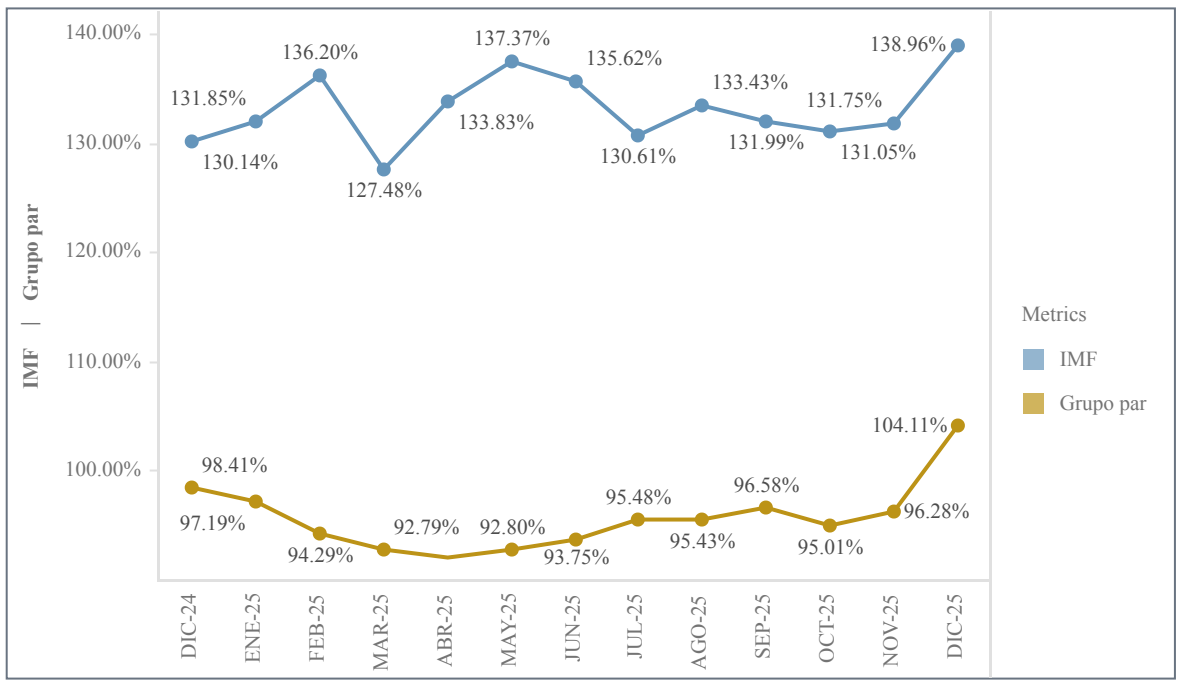
Grupo par: **Coac S2**



Top 5 grupo par	
Organización	Cartera en Riesgo Total
FINANZAS CORPORATIVAS	0.39%
EDU. TULCÁN	1.00%
EDU. DE CHIMBORAZO	1.04%
EDU. DE TUNGURAHUA	1.20%
EDU. DEL AZUAY	1.51%

Promedio grupo par	
DIC-25	7.05%

Cobertura de la cartera en riesgo total



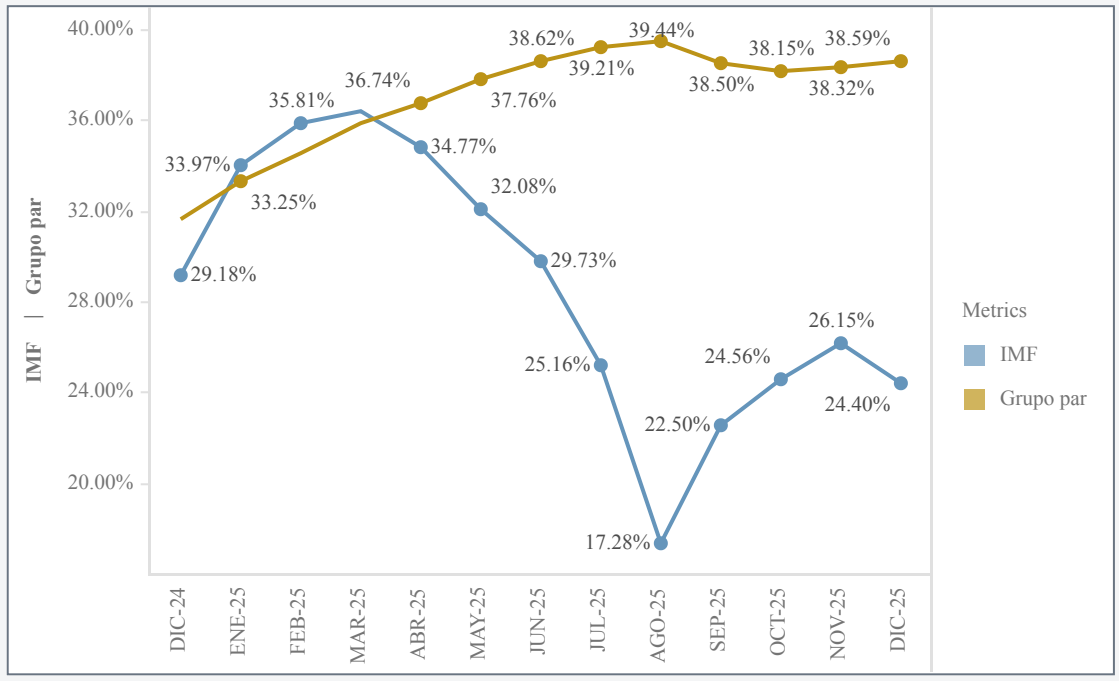
Top 5 grupo par	
Organización	Cobertura de Cartera en Riesgo Total
FINANZAS CORPORATIVAS	360.25%
EDU. DE TUNGURAHUA	298.29%
EDU. DE CHIMBORAZO	282.49%
EDU. DE LOJA	248.27%
EDU. DEL AZUAY	186.91%

Promedio grupo par	
DIC-25	104.11%

LIQUIDEZ

Liquidez inmediata

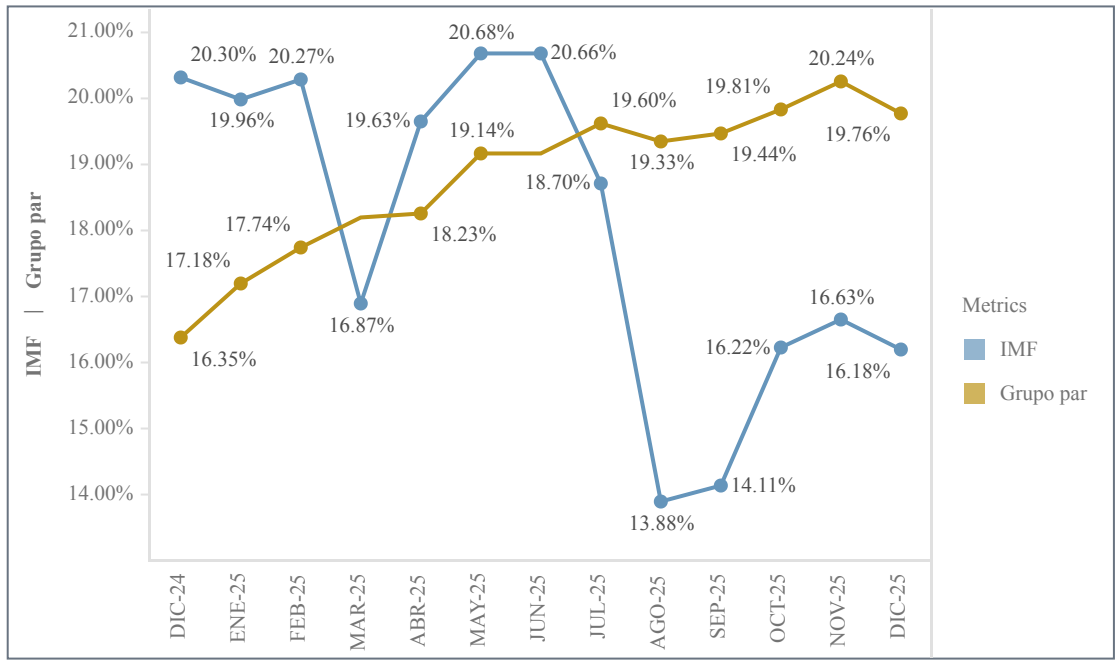
Grupo par: **Coac S2**



Top 5 grupo par	
Organización	Liquidez
EDU. DE LOJA	152.77%
EDU. DE TUNGURAHUA	80.57%
HERMES GAIBOR	79.74%
POLITÉCNICA	74.88%
UNIDAD Y PROGRESO	72.75%

Promedio grupo par	
DIC-25	38.59%

Liquidez ampliada / activos



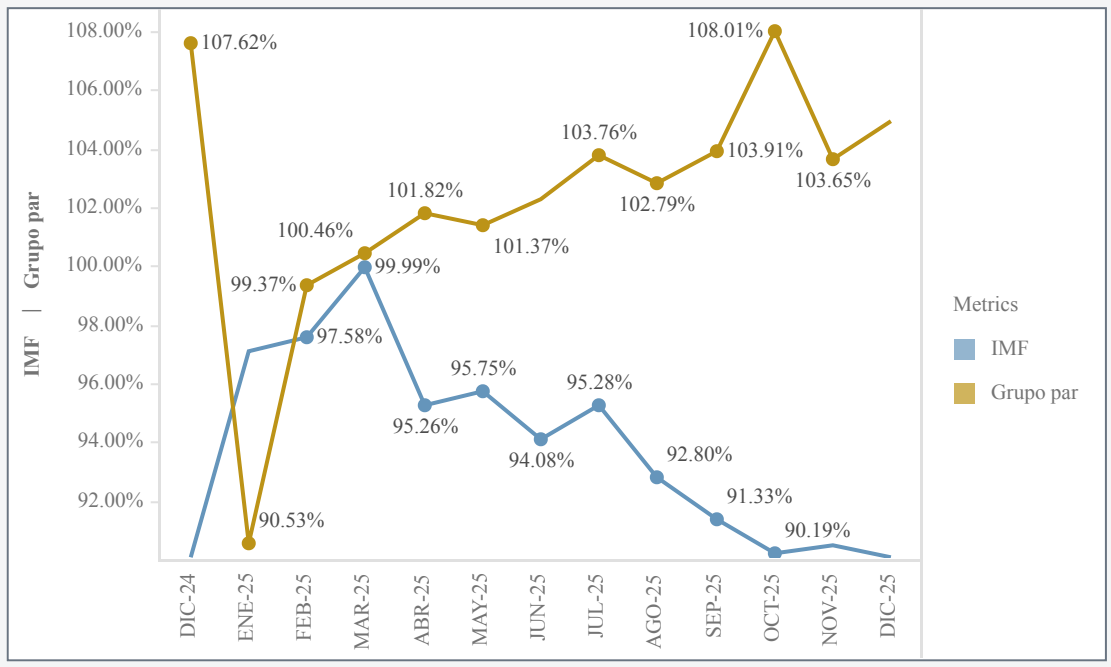
Top 5 grupo par	
Organización	Liquidez ampliada / activos
HERMES GAIBOR	38.70%
SAN MIGUEL DE PALLATANGA	31.48%
SANTA ISABEL	31.39%
MULTIEMPRESARIAL	31.36%
UNIÓN EL EJIDO	29.00%

Promedio grupo par	
DIC-25	19.76%

EFICIENCIA

Margen de absorción

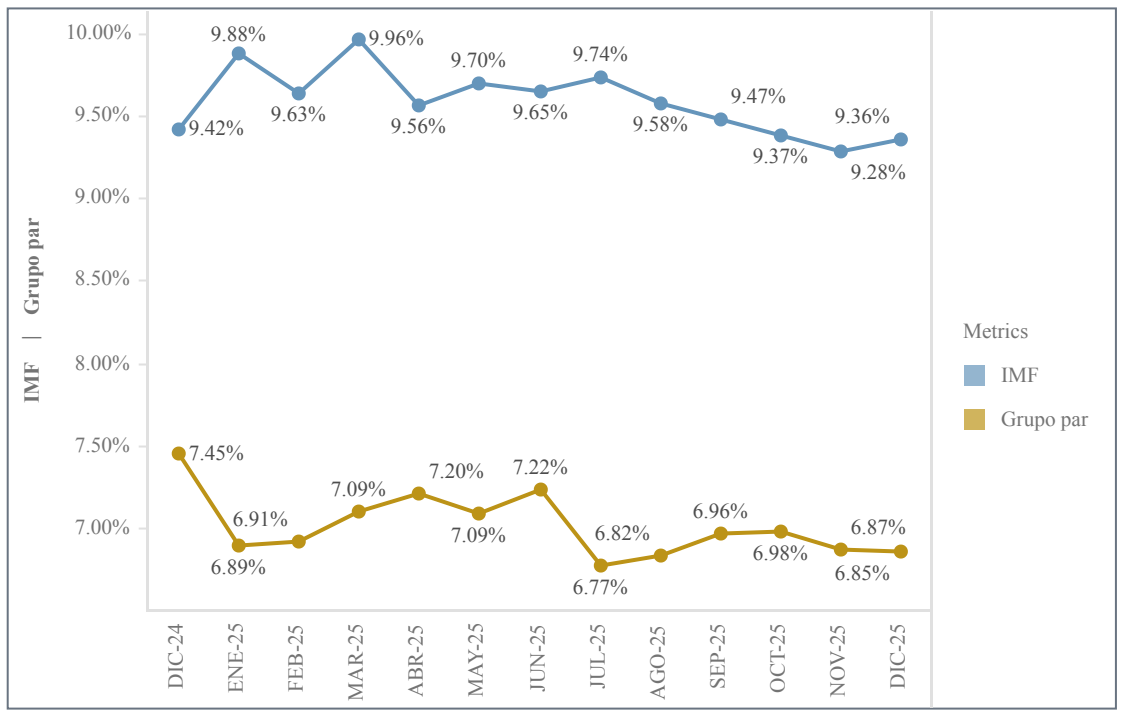
Grupo par: **Coac S2**



Top 5 grupo par	
Organización	Margen de absorción
EDU. DE TUNGURAHUA	74.23%
EDU. DE CHIMBORAZO	78.71%
SAN MIGUEL DE PALLATANGA	80.56%
EDU. DEL AZUAY	80.72%
COCA	82.48%

Promedio grupo par	
DIC-25	104.95%

Gastos operacionales / total de cartera



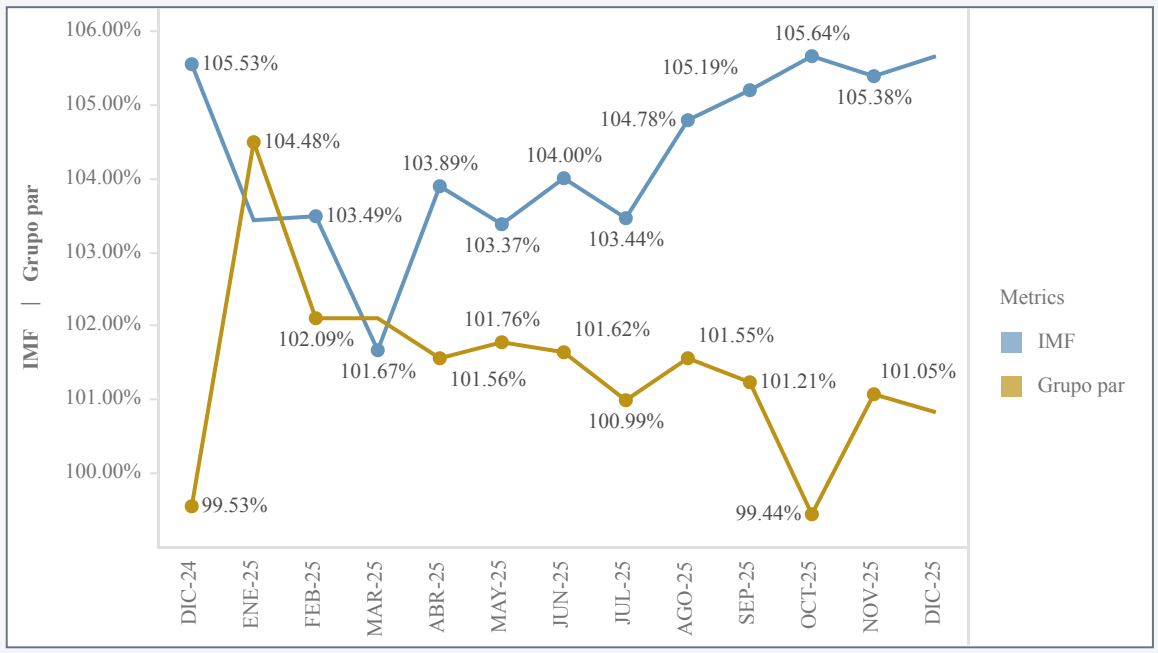
Top 5 grupo par	
Organización	Gastos operacionales / Total Cartera
EDU. TULCÁN	3.74%
UNIDAD Y PROGRESO	4.35%
4 DE OCTUBRE	4.68%
UNIBLOCK Y SERVICIOS	5.14%
VENCEDORES	5.51%

Promedio grupo par	
DIC-25	6.85%

SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD

Sostenibilidad operacional

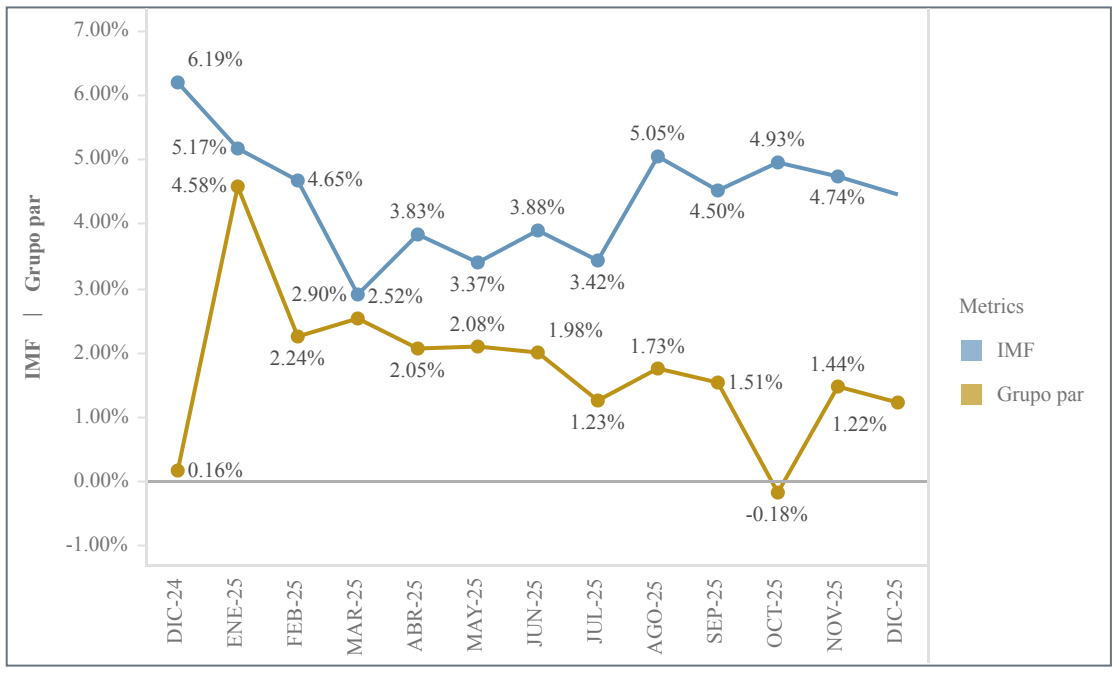
Grupo par: **Coac S2**



Top 5 grupo	
Organización	Sostenibilidad Operacional
EDU. DE TUNGURAHUA	117.01%
LA BENÉFICA	113.93%
COCA	113.50%
EDU. DE CHIMBORAZO	113.01%
SAN MIGUEL DE PALLATANGA	111.67%

Promedio grupo par	
DIC-25	100.82%

ROE



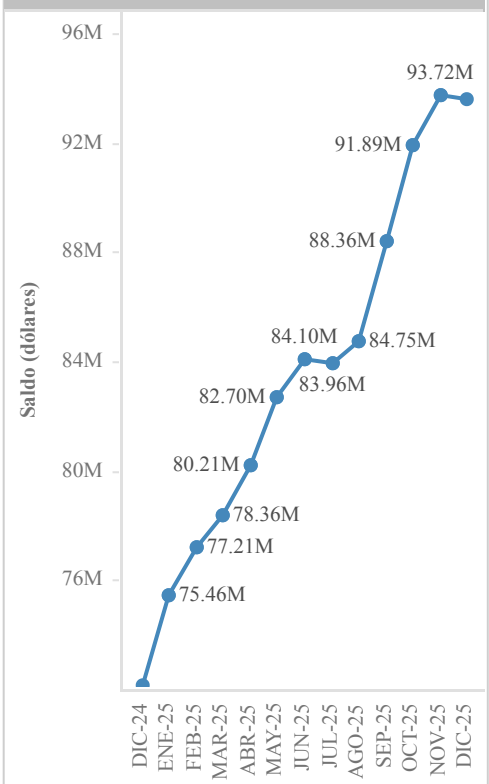
Top 5 grupo	
Organización	ROE
COCA	8.82%
OCCIDENTAL	8.26%
ARTESANOS	8.18%
LA BENÉFICA	7.13%
LAS NAVES	6.28%

Promedio grupo par	
DIC-25	1.22%

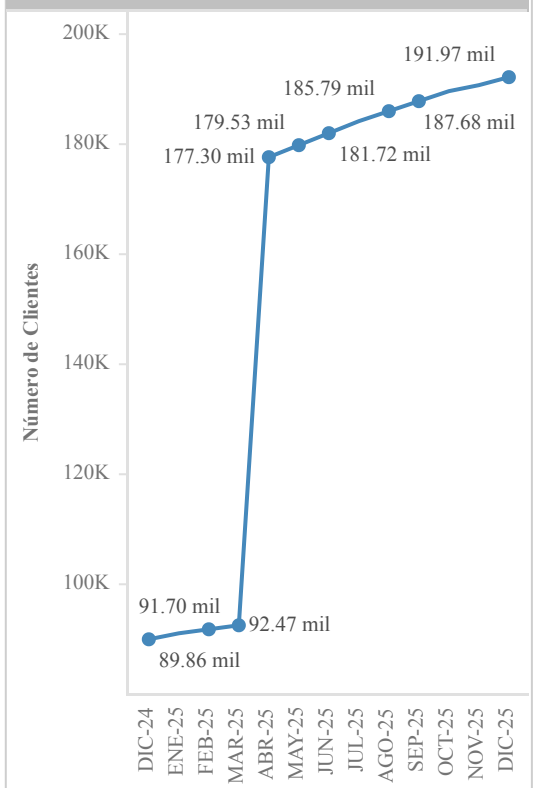
CAPTACIONES

En mercado de captaciones se presenta la evolución de los saldos de captaciones, número de clientes y número de cuentas de la entidad en análisis, así como el saldo de captaciones de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF a la fecha de corte.
Fuente: SB/SEPS

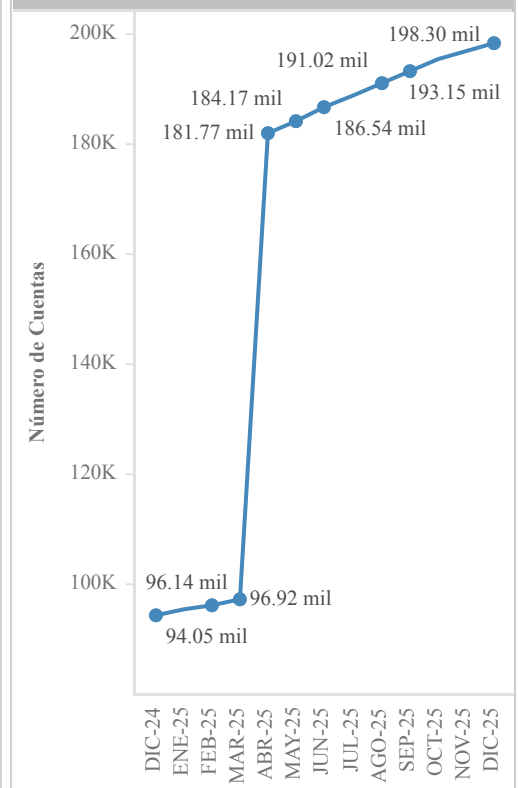
Evolución del saldo de captaciones



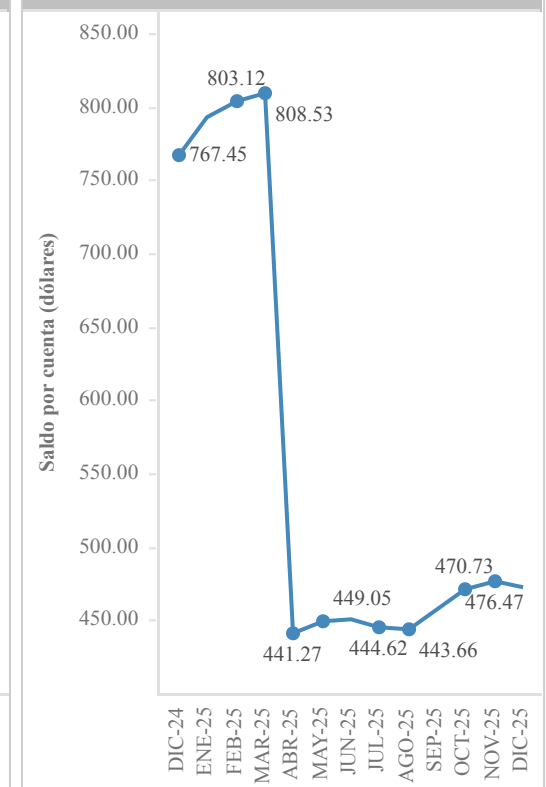
Evolución del número de clientes



Evolución del número de cuentas

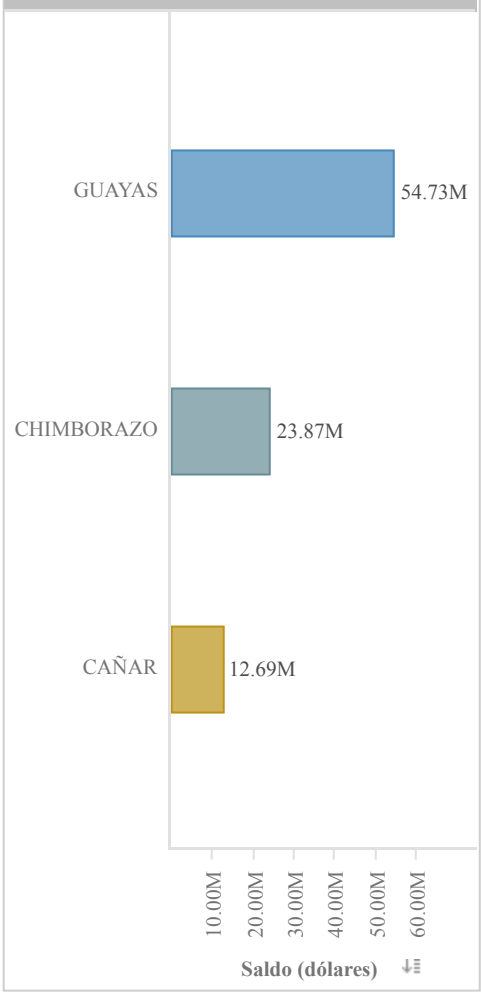


Evolución del saldo por cuenta

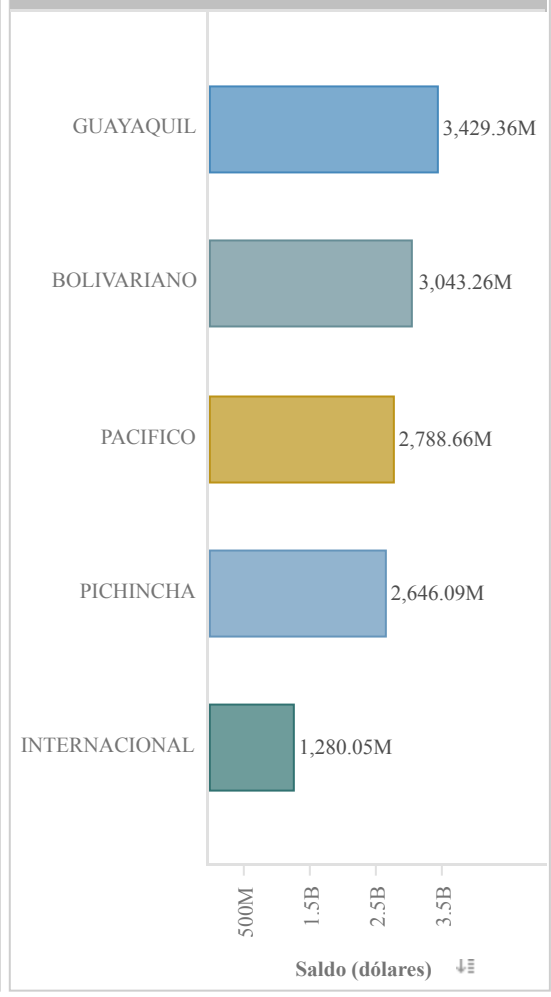


DIC-25 **GUAYAS** **CHIMBORAZO** **CAÑAR**

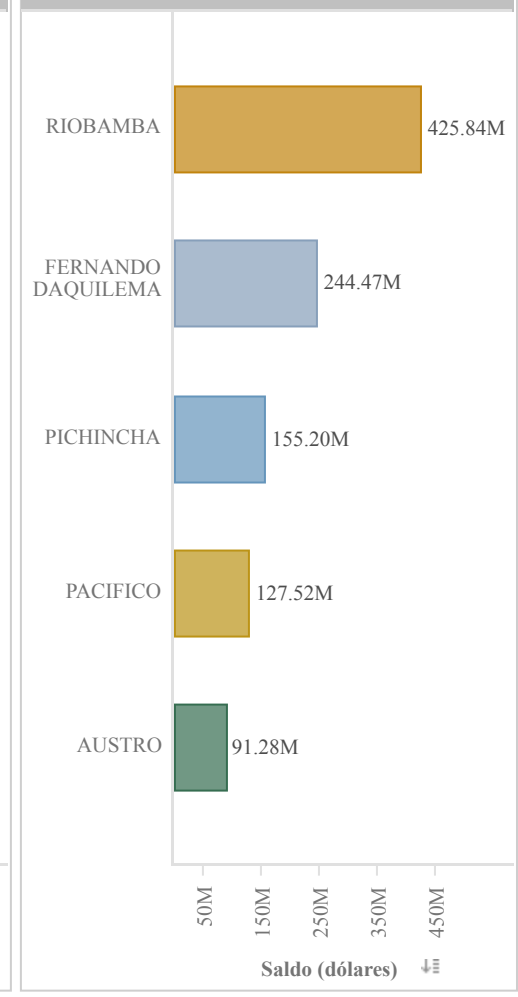
Saldo captaciones IMF



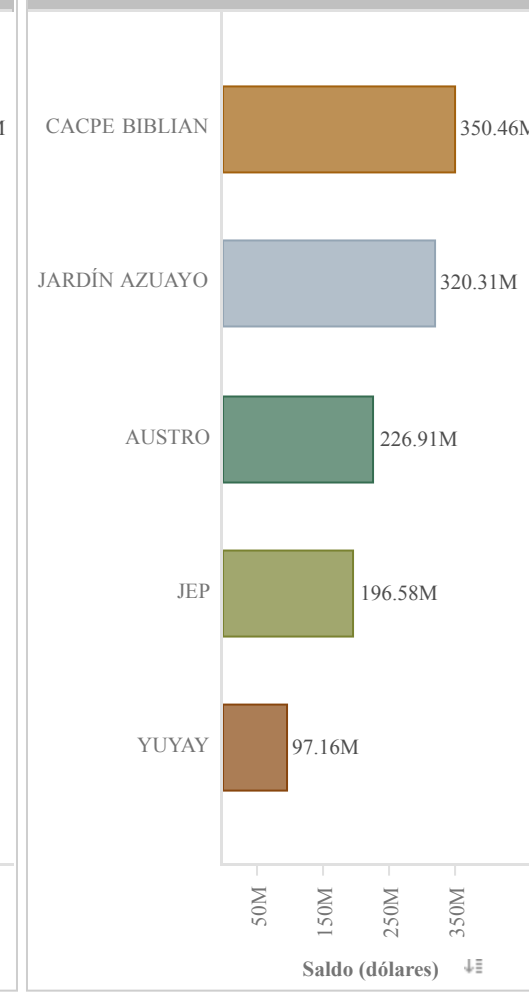
Saldo captaciones competencia 1



Saldo captaciones competencia 2



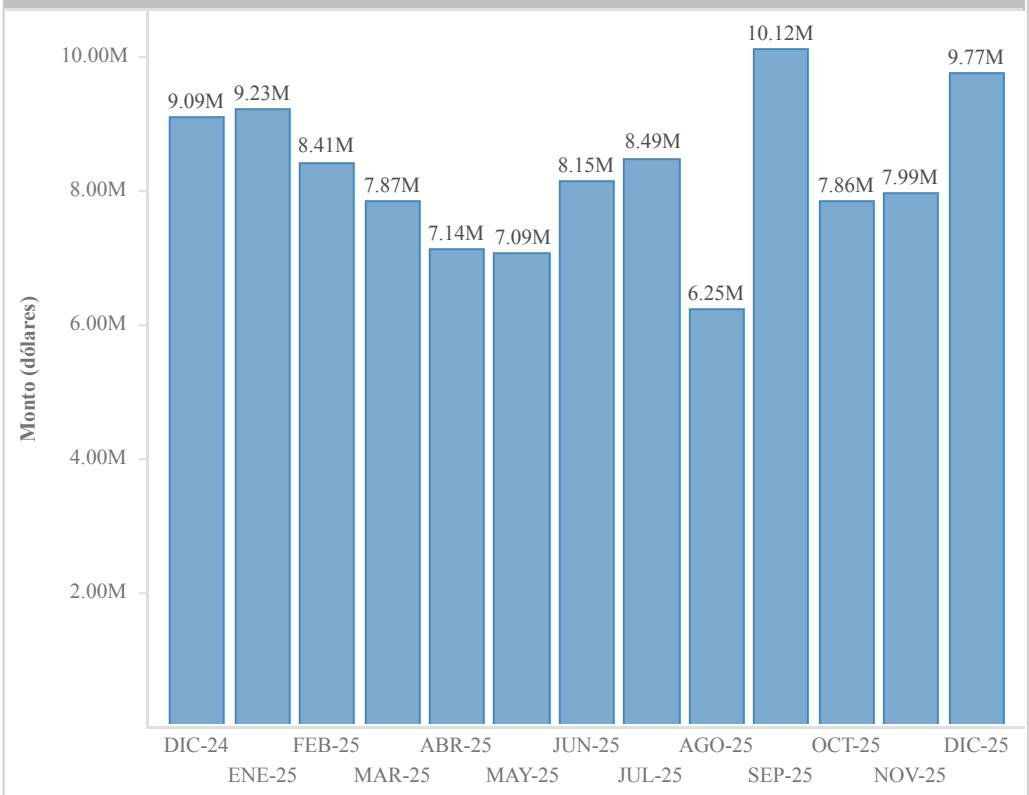
Saldo captaciones competencia 3



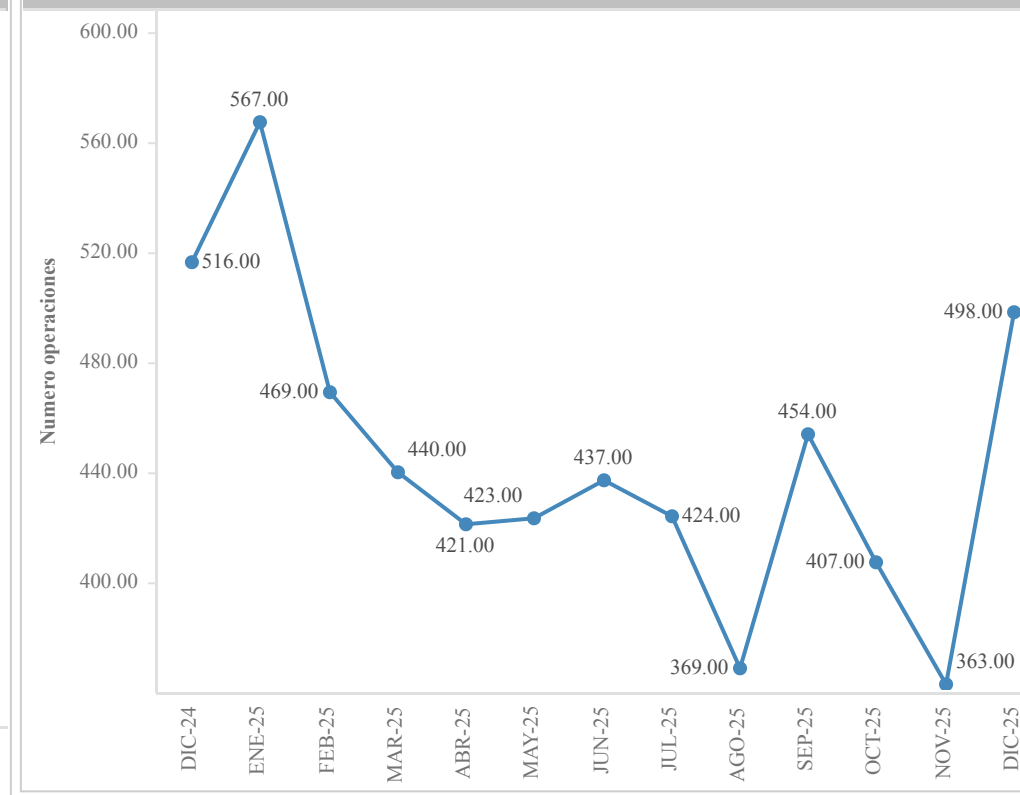
VOLUMEN DE CAPTACIONES

En volumen de captaciones se presenta la evolución del volumen recibido de captaciones y el número de operaciones de depósitos a plazo de la entidad analizada en las fechas de corte que recibió estos fondos. Además, se muestra el volumen de captaciones de depósitos a plazo de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF en cada fecha de corte.
Fuente: BCE

Volumen otorgado de captaciones a plazo

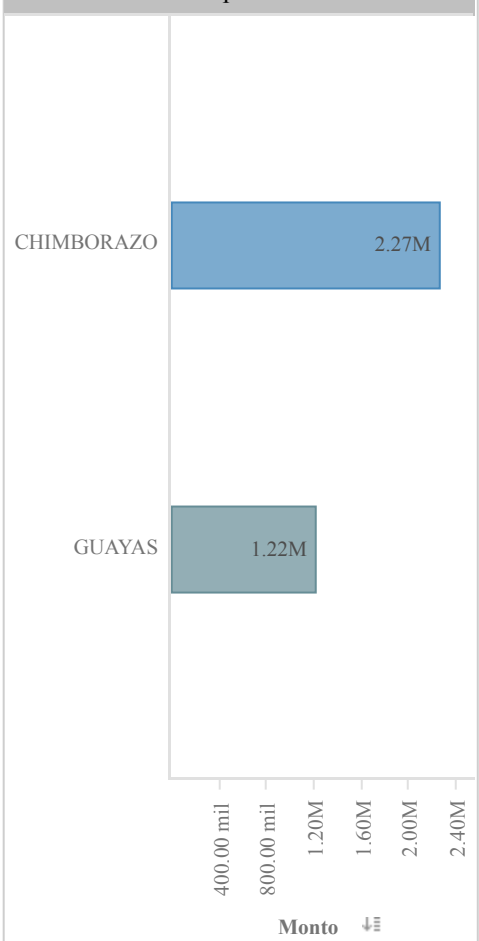


Número de operaciones

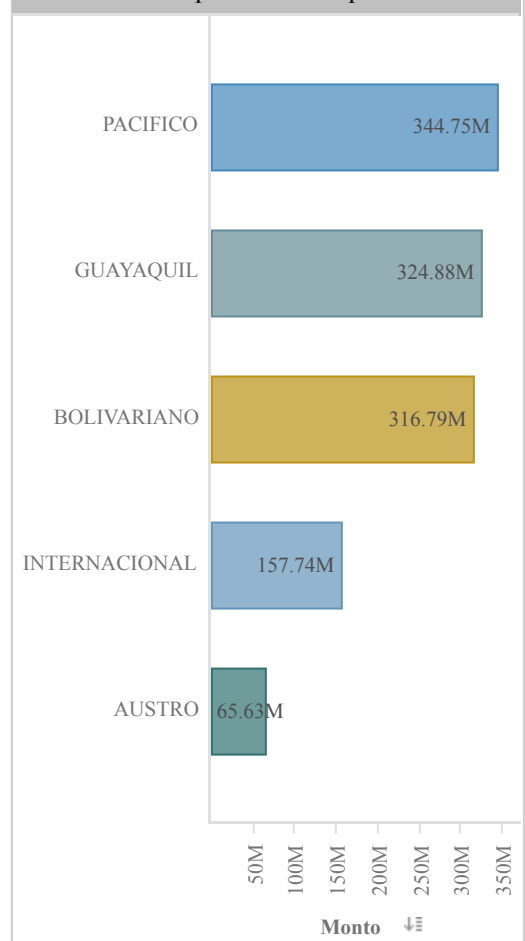


DIC-25 **GUAYAS** **CHIMBORAZO** **CAÑAR**

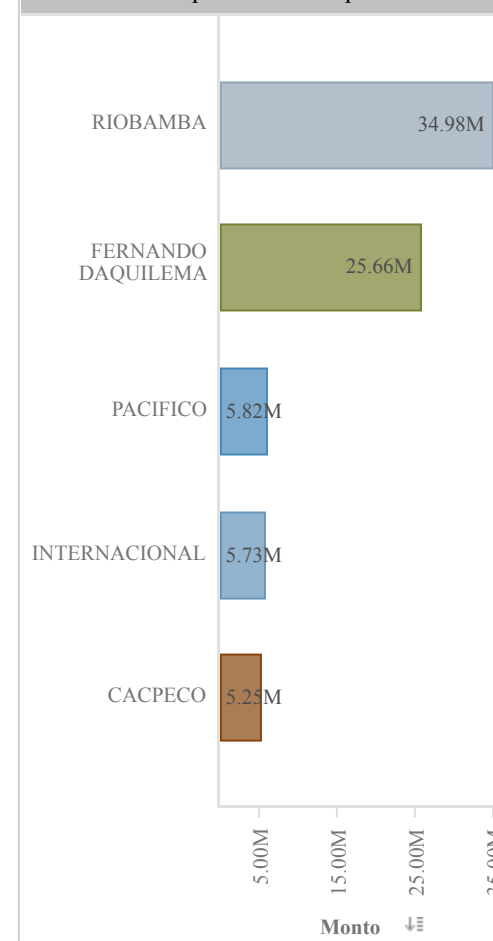
Volumen captaciones IMF



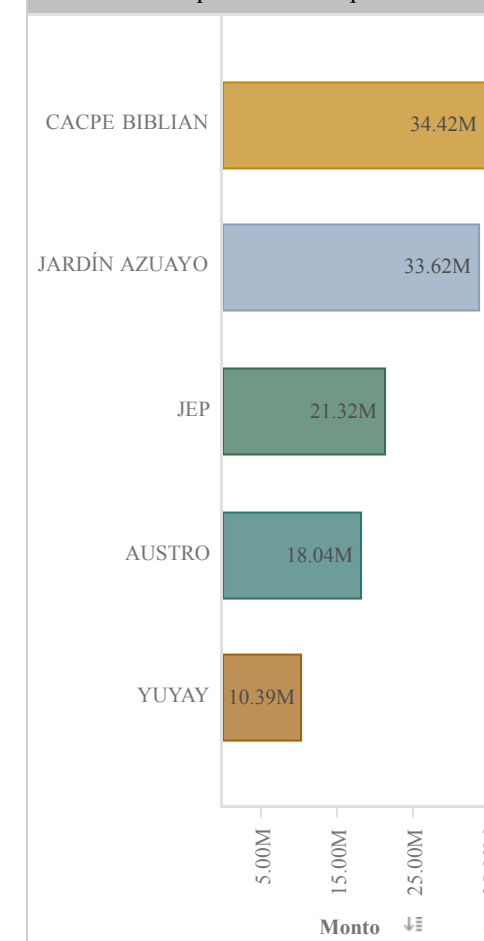
Volumen captaciones competencia 1



Volumen captaciones competencia 2



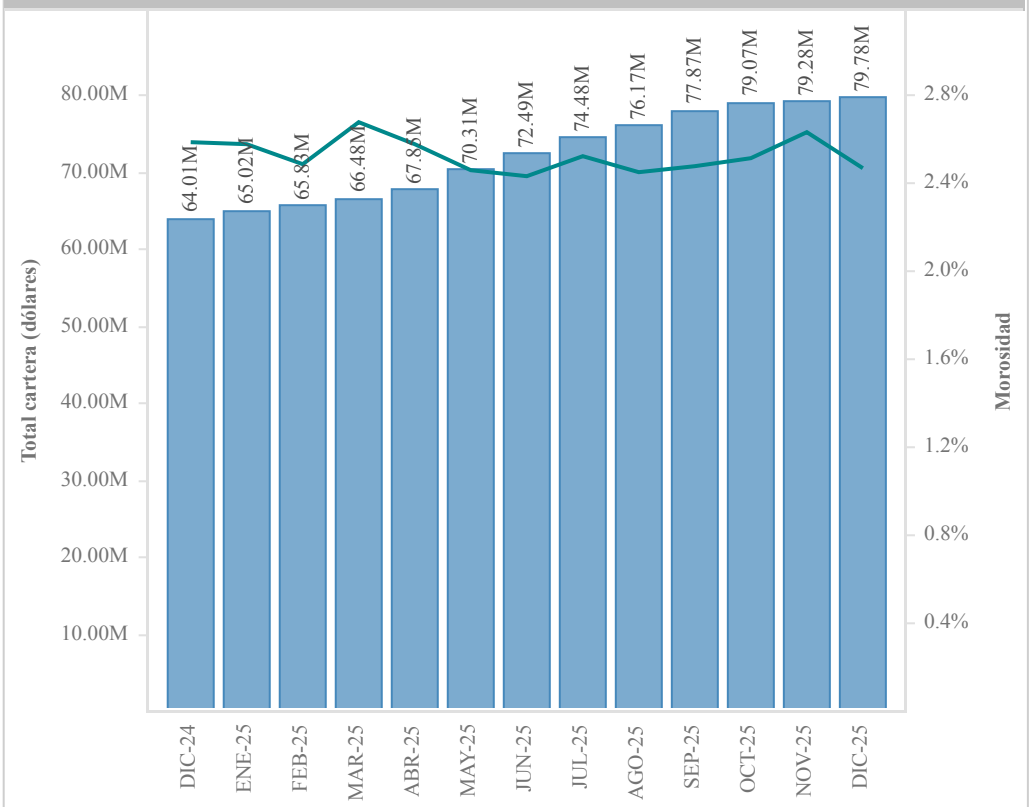
Volumen captaciones competencia 2



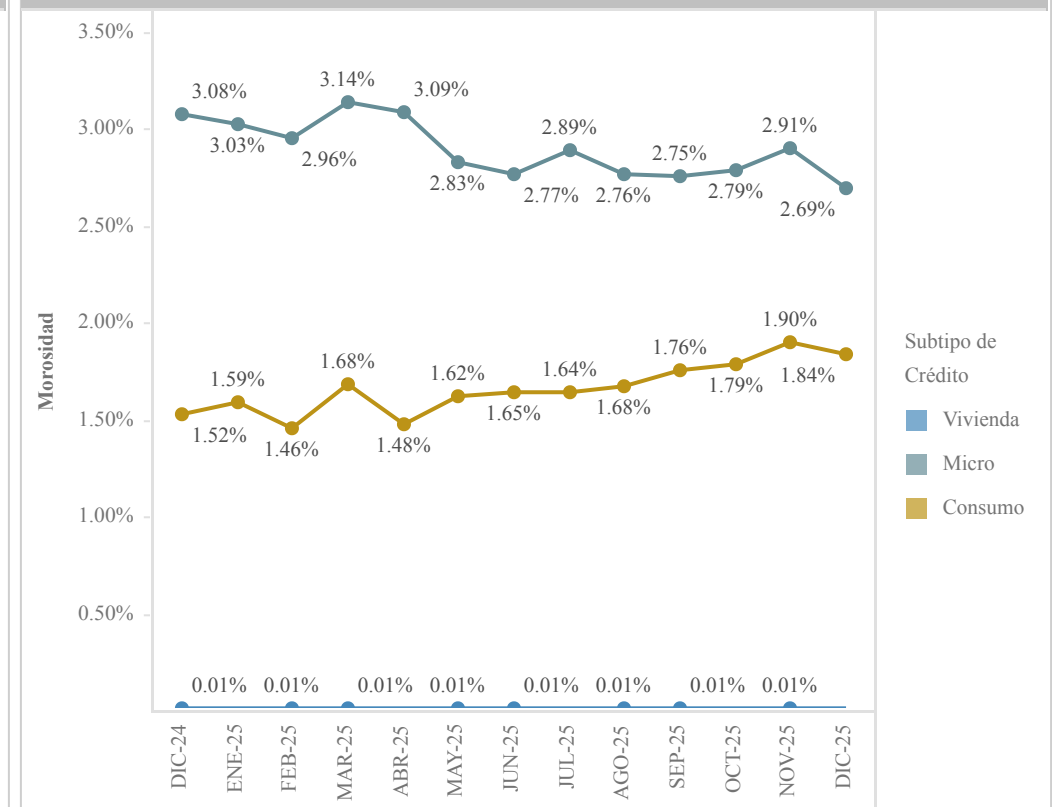
COLOCACIONES

En mercado de colocaciones se presenta la evolución del saldo de cartera y cartera en riesgo de la entidad en análisis y el saldo de cartera de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF en la fecha de corte.
Fuente: SB/SEPS

Saldo cartera

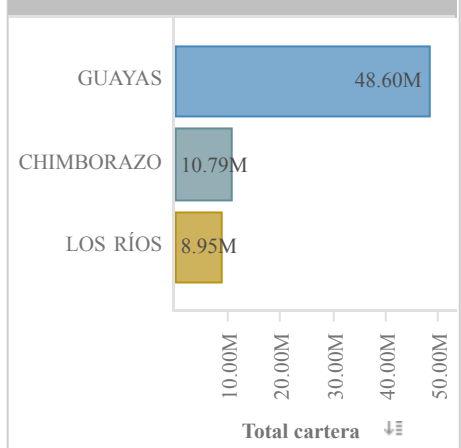


Cartera en riesgo por subtipo de crédito

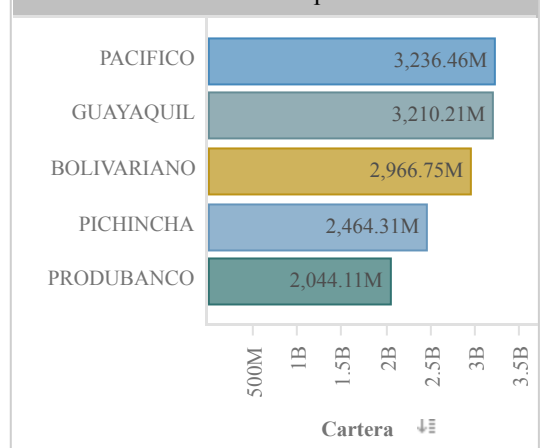


DIC-25 **GUAYAS** **CHIMBORAZO** **LOS RÍOS**

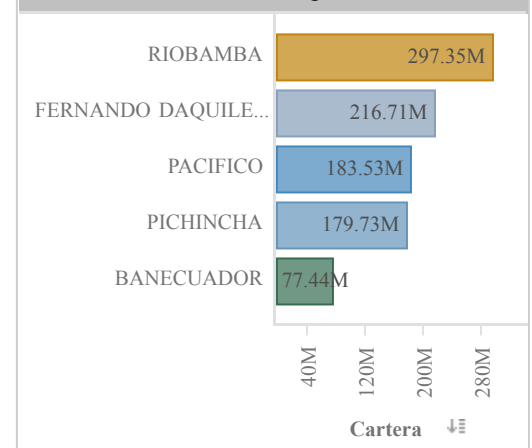
Saldo cartera IMF



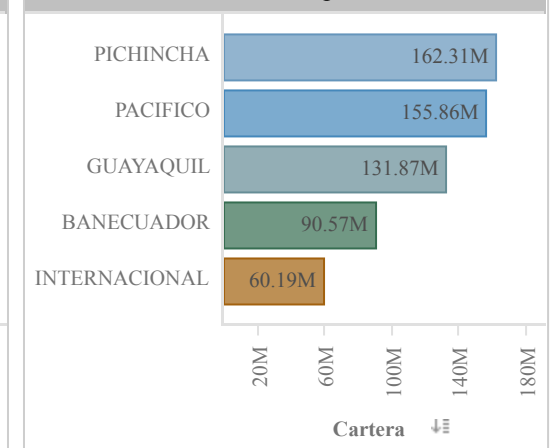
Saldo cartera competencia 1



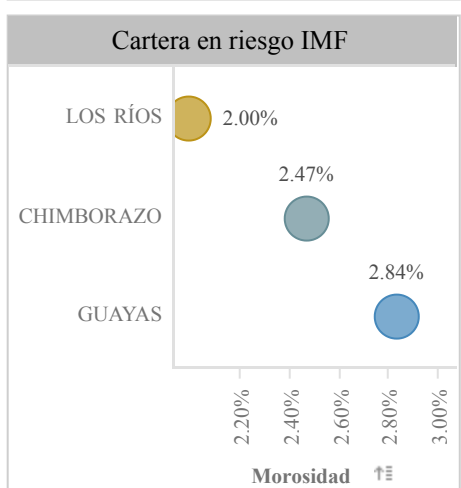
Saldo cartera competencia 2



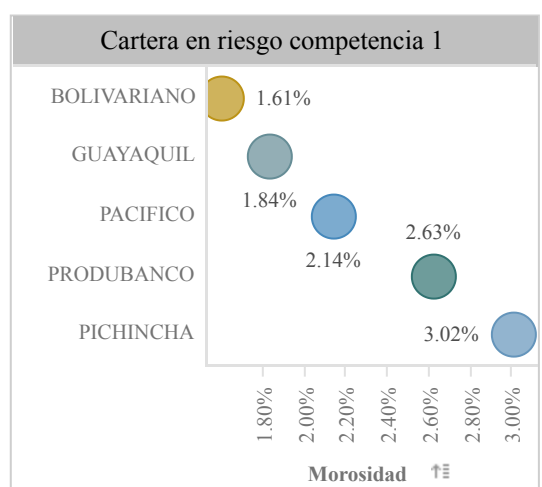
Saldo cartera competencia 3



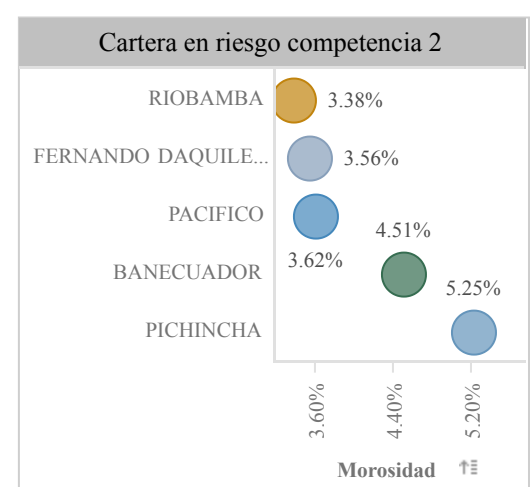
Cartera en riesgo IMF



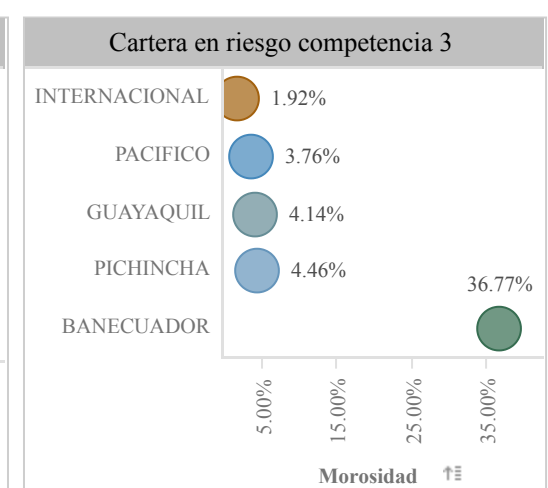
Cartera en riesgo competencia 1



Cartera en riesgo competencia 2



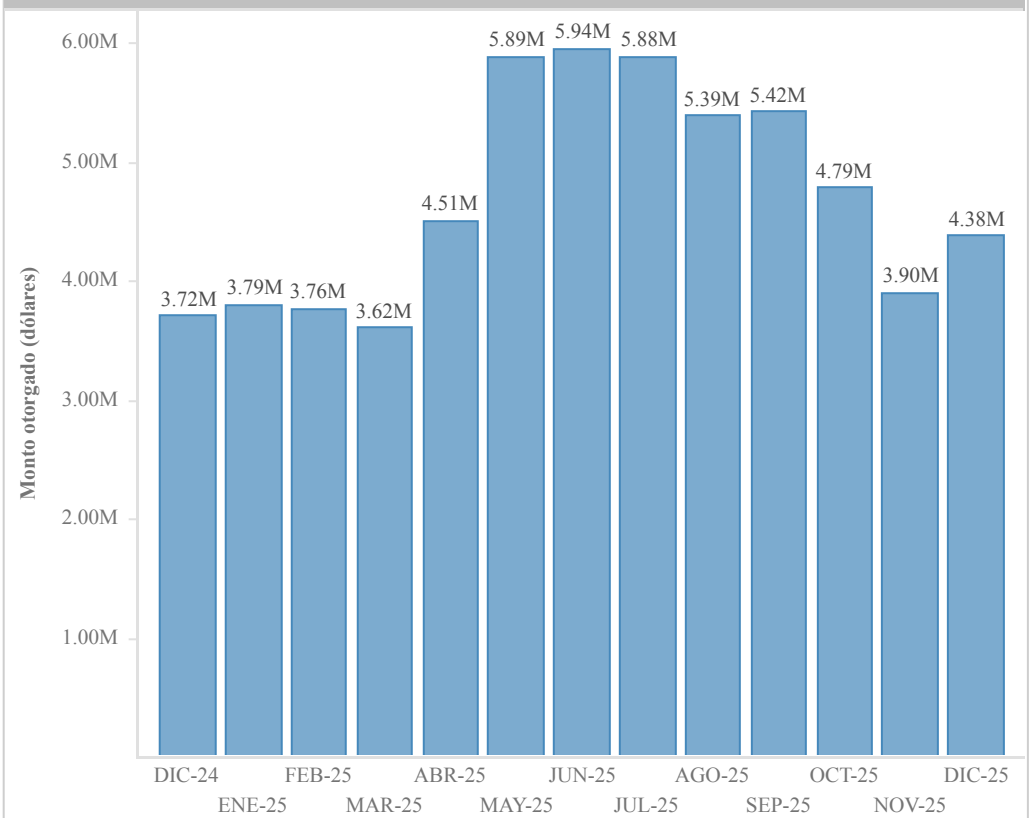
Cartera en riesgo competencia 3



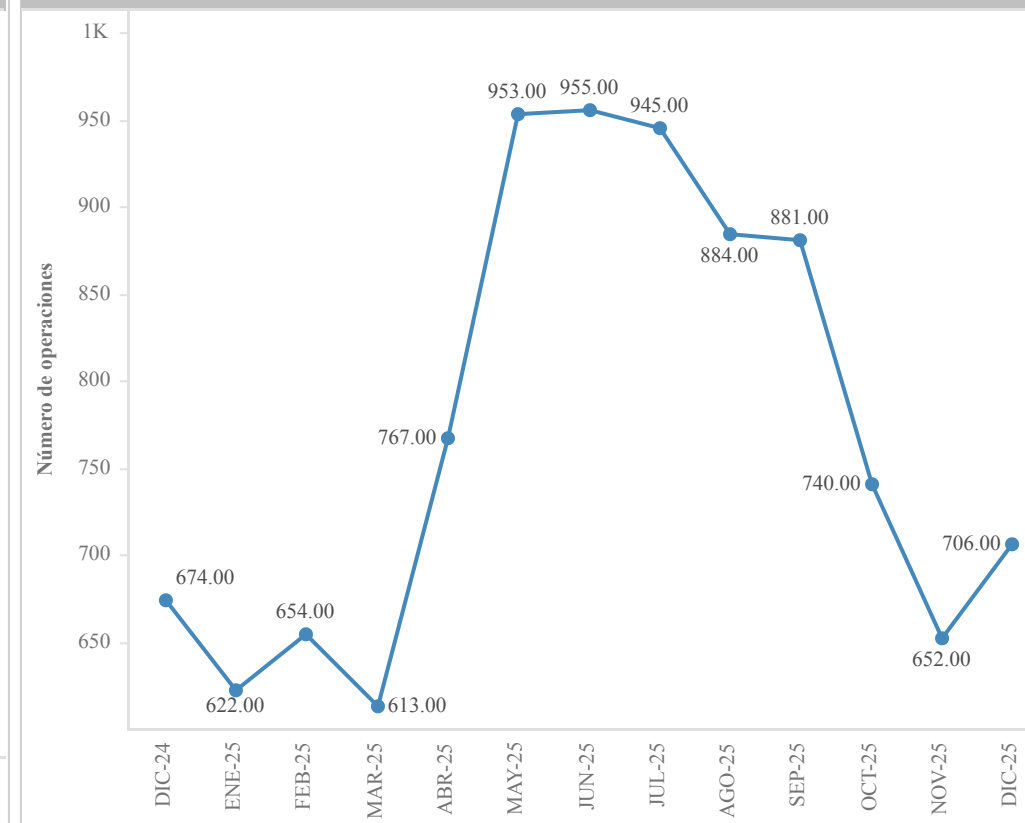
VOLUMEN DE COLOCACIONES

En volumen de colocaciones se presenta la evolución del volumen otorgado de colocaciones y el número de operaciones de la entidad en análisis en cada fecha de corte. Además, se muestra el volumen otorgado de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF en cada fecha de corte.
Fuente: SB/SEPS

Monto otorgado de colocaciones



Número de operaciones



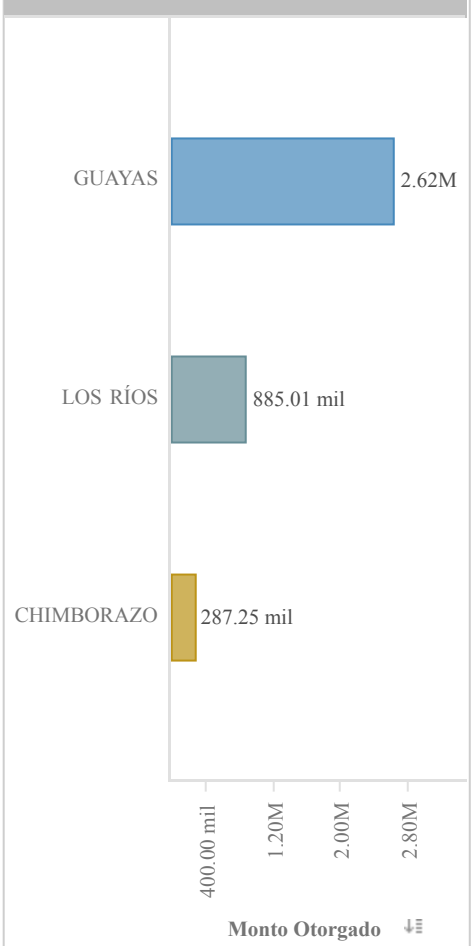
DIC-25

GUAYAS

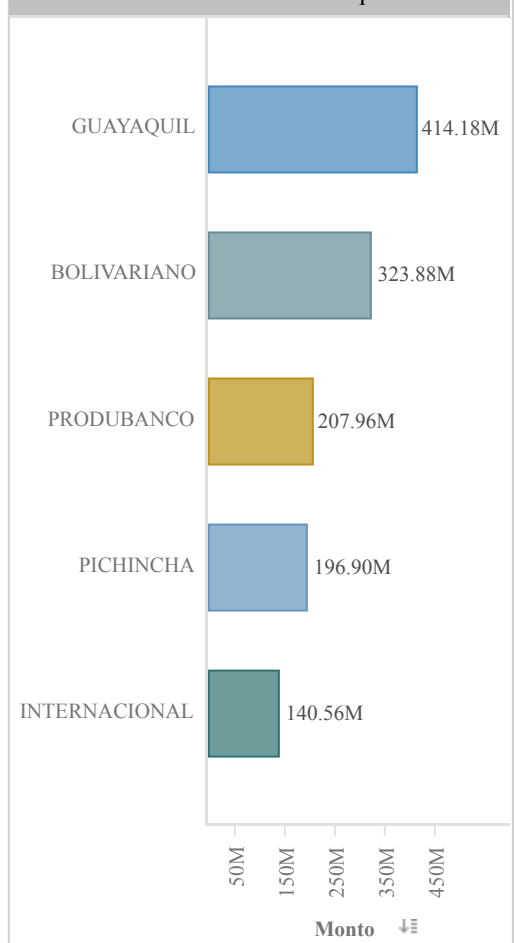
LOS RÍOS

CHIMBORAZO

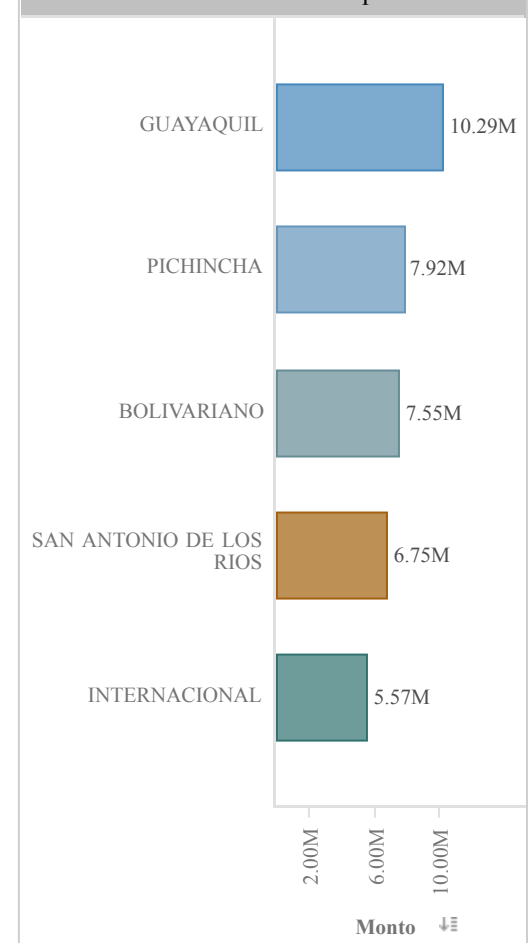
Volumen colocaciones IMF



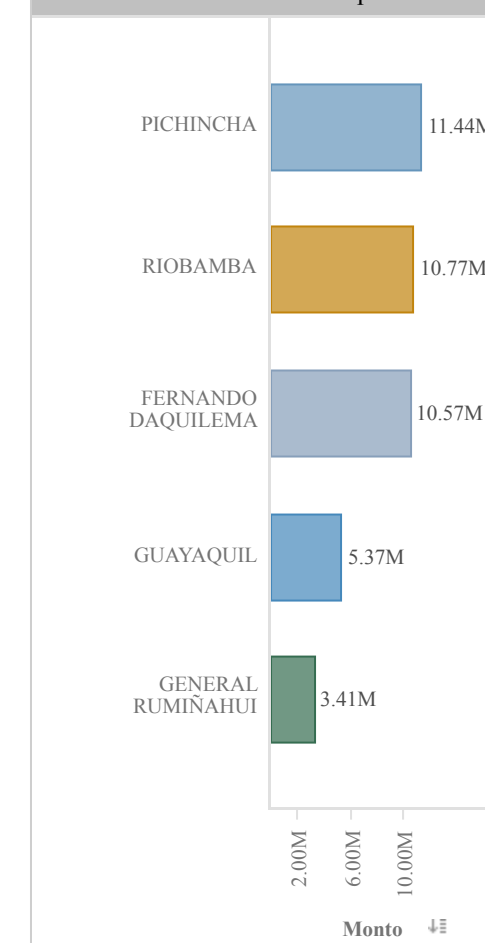
Volumen colocaciones competencia



Volumen colocaciones competencia 2

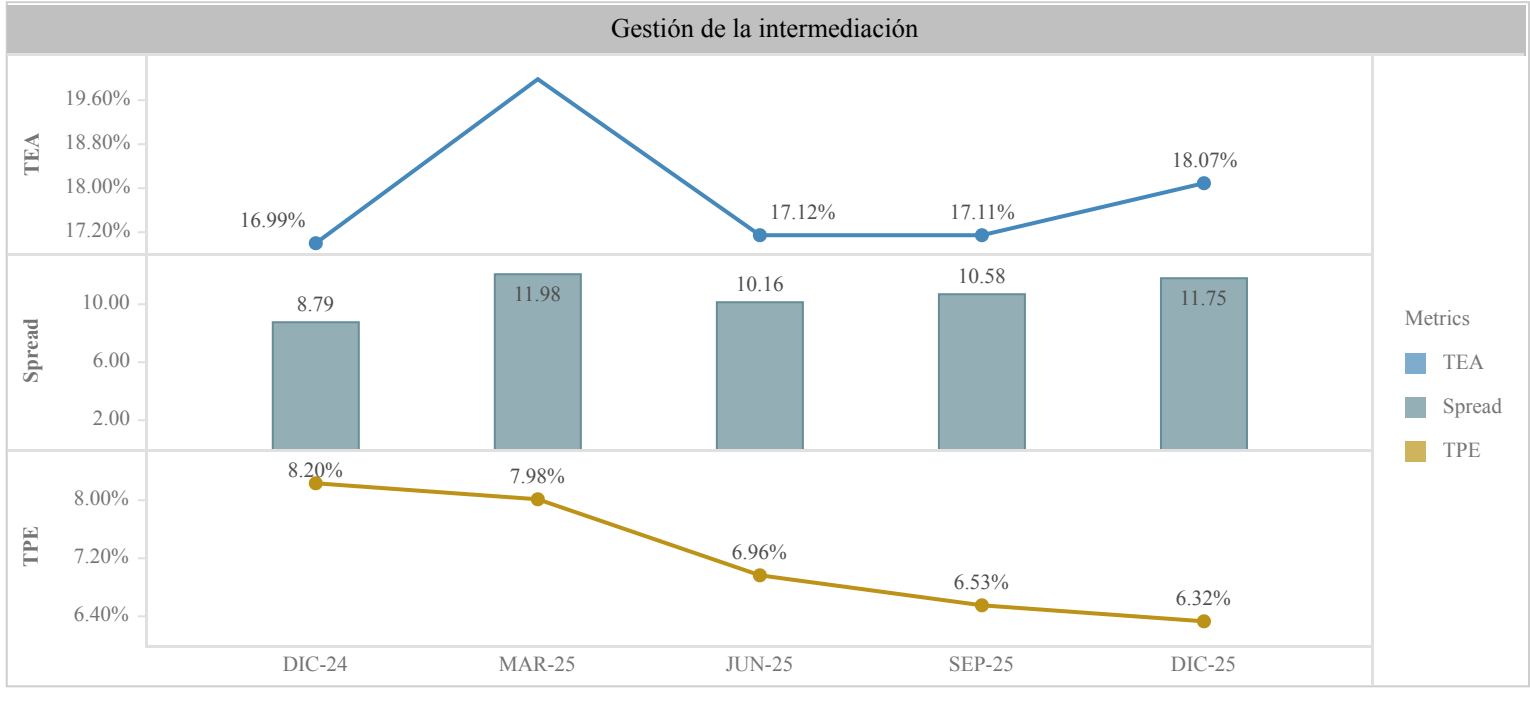


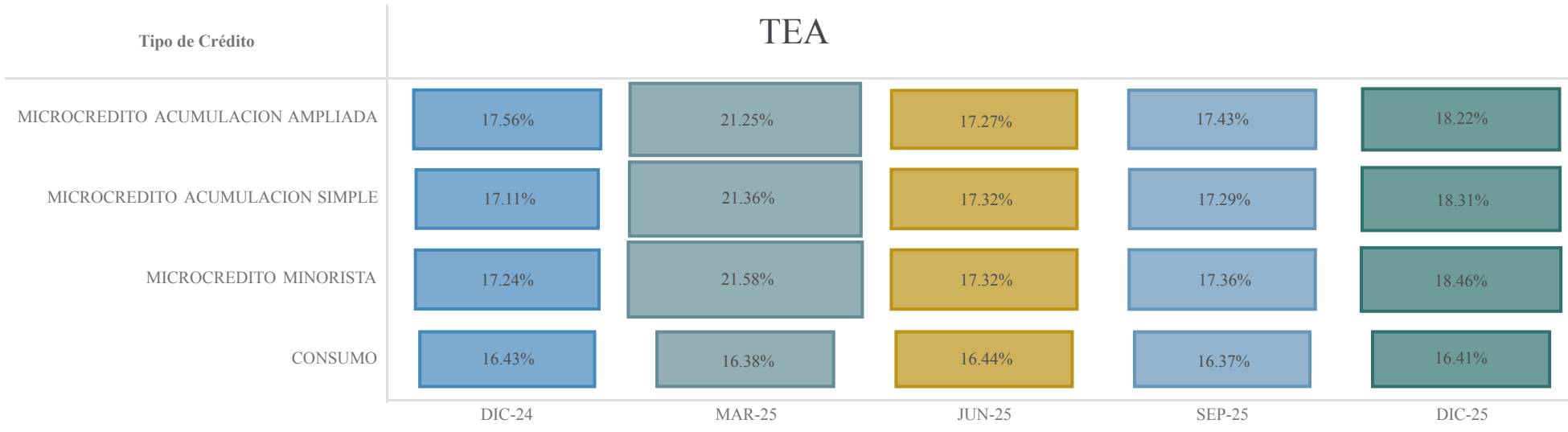
Volumen colocaciones competencia 3

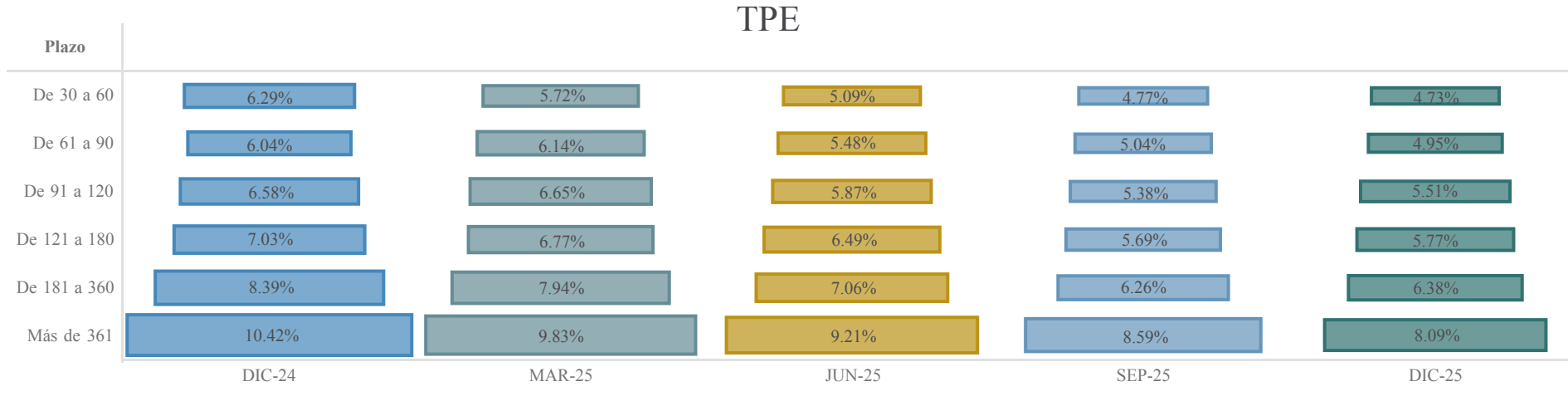


TASAS DE INTERÉS

En mercado de tasas de interés se presenta la evolución de las tasas de interés activas efectivas (TEA) y las tasas de interés pasivas de depósitos a plazo (TPE) de la entidad en análisis, por segmentos de cartera colocada y plazos captados respectivamente.
Fuente: BCE







CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO FINANCIERO INDIVIDUAL

La calificación de desempeño financiero individual es un puntaje que se asigna a cada institución miembro de la RFD, con el fin de analizar su situación financiera a partir del comportamiento de las demás entidades miembros de la RFD. Para ello, se toma en cuenta 20 indicadores relacionados con la medición de la calidad de la cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y rentabilidad a la fecha de análisis, y se puntúan tomando en cuenta umbrales, los cuales son calculados a partir de la media y desviación estándar de los indicadores antes mencionados, obtenidos por todas las entidades miembros de la RFD, acumulados de los últimos tres años disponibles.

Cada indicador tiene un puntaje máximo y la suma de todos estos permite entregar la calificación final para la institución (máximo 100 puntos), que se catalogan a través de rangos con su respectiva interpretación. A continuación, se presentan los resultados alcanzados por la entidad:

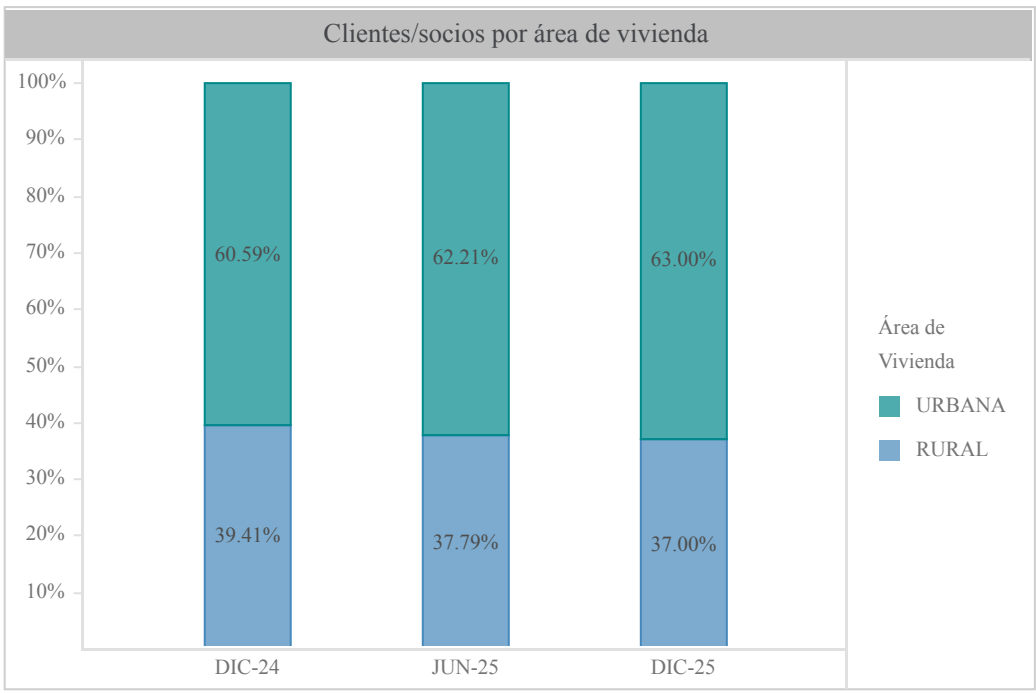
DESEMPEÑO FINANCIERO DICIEMBRE 2025				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores financieros	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
CALIDAD DE LA CARTERA				
Cartera en riesgo total + Castigos	2.73%	5	5	<= 7.26%
Cobertura de cartera en riesgo total	138.96%	5	5	>= 111.41%
Cartera en riesgo total micro + Castigos micro	3.00%	5	5	<= 10.52%
Total cartera / Total activos	70.98%	5	5	>= 70.65%
Crecimiento anual de cartera bruta	24.63%	5	5	>= 6.20%
Total		25	25	
SOLVENCIA Y LIQUIDEZ				
Patrimonio Técnico	14.56%	5	5	>= 13.00%
Capitalización neto	10.51%	5	5	>= 9.81%
Apalancamiento	7.69	5	5	<= 7.91
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	24.40%	3	5	>= 28.87%
Caja bancos + inversiones hasta 90 días / Total activos	16.18%	5	5	>= 15.43%
Total		23	25	

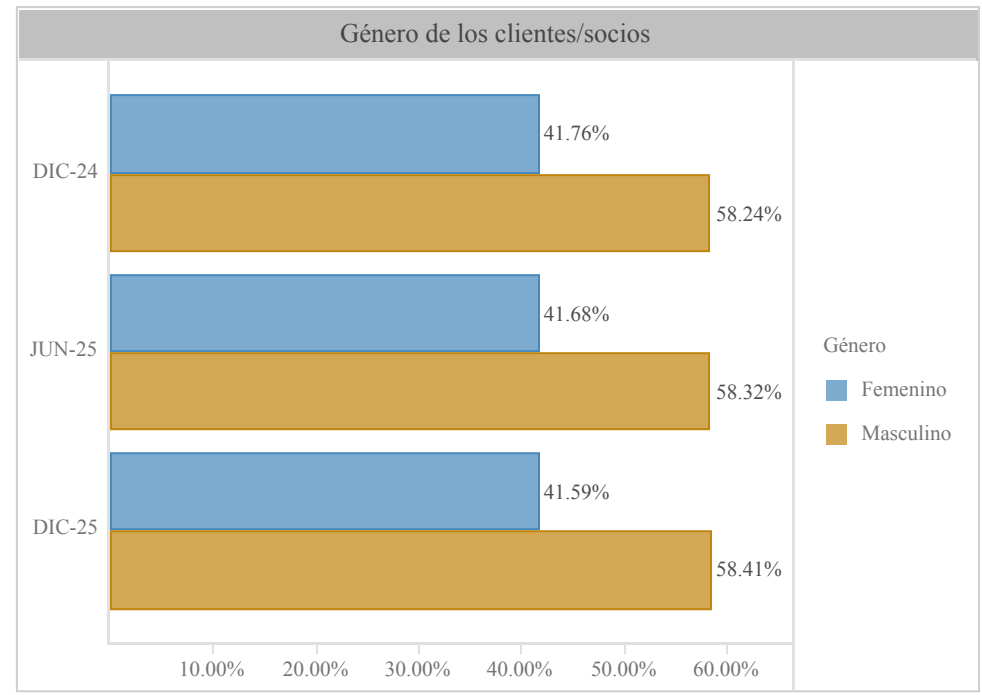
CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO FINANCIERO INDIVIDUAL

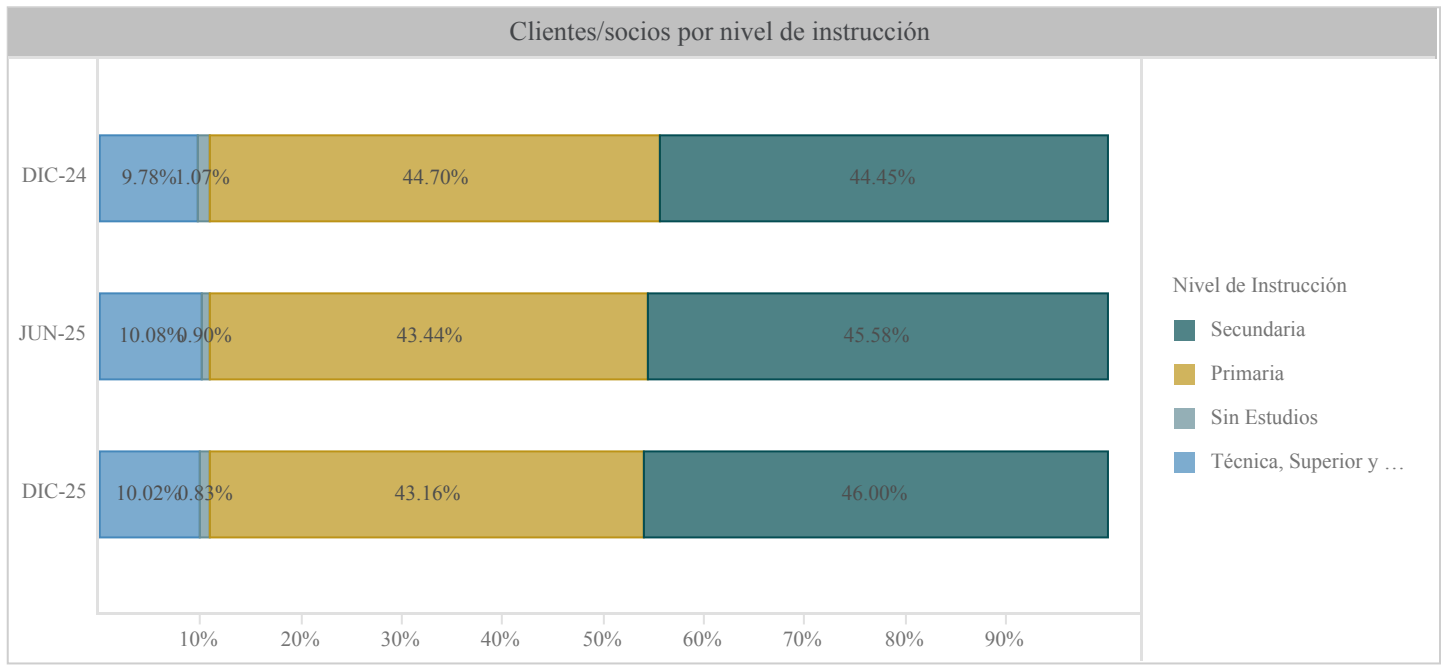
DESEMPEÑO FINANCIERO DICIEMBRE 2025				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores financieros	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD				
Gastos operacionales / Total cartera	9.36%	3	5	<= 5.92%
Gastos personal / Total de activos	2.78%	4	5	<= 1.82%
Margen de absorción	90.02%	5	5	<= 93.92%
Margen de intermediación estimado / Activo promedio	0.73%	4	5	>= 0.83%
Activos productivos / pasivos con costo	106.78%	4	5	>= 110.42%
Total		20	25	
SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD				
Sostenibilidad operacional	105.65%	5	5	>= 103.23%
Sostenibilidad financiera	104.08%	5	5	>= 101.57%
Retorno sobre activo total (ROA)	0.51%	5	5	>= 0.33%
Retorno sobre patrimonio total (ROE)	4.46%	5	5	>= 2.37%
Utilidad (pérdida) operacional neta después de impuestos / utilidad (pérdida) neta	94.03%	5	5	>= 91.78%
Total		25	25	
Puntaje desempeño financiero		93	100	Rango 1

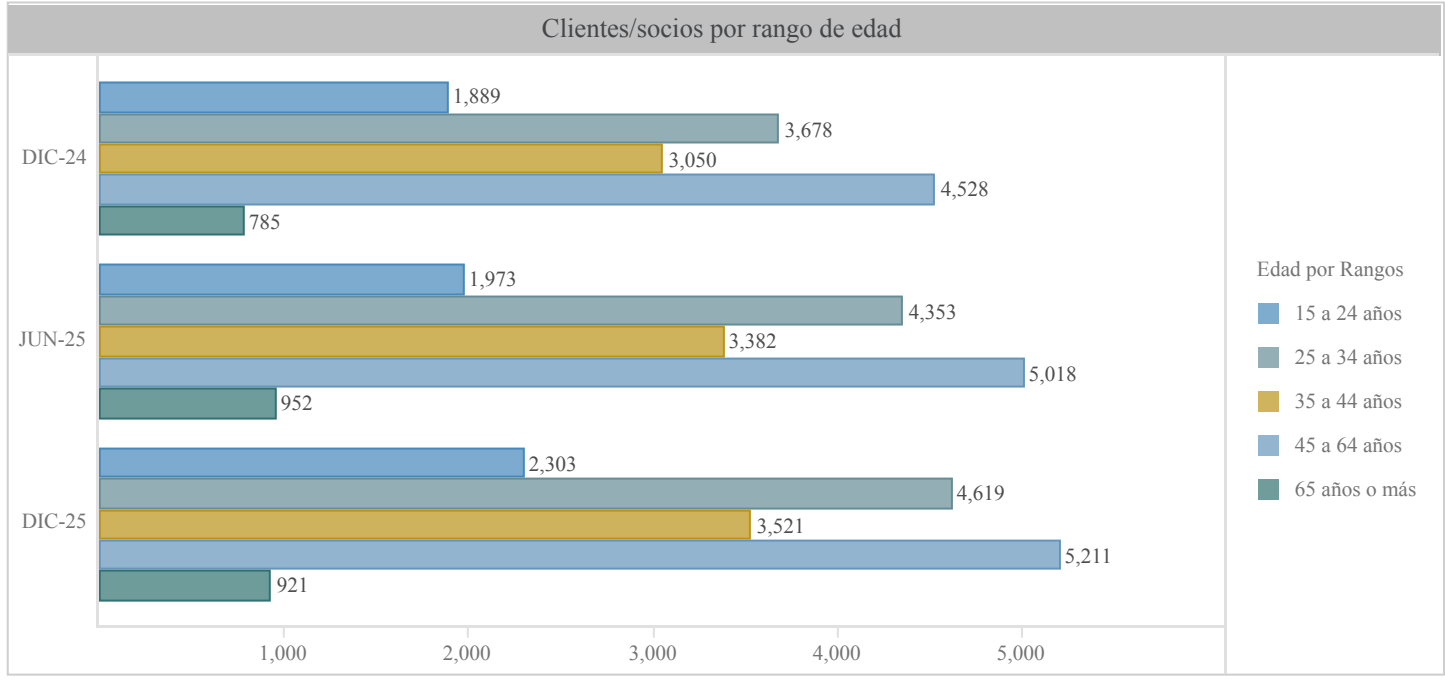
Rango	Puntaje	Denominación	Descripción
1	90 -100 pts.	Excelente	La situación de la Entidad es excelente con sobresalientes niveles de calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad. Presenta una sólida situación financiera. Ante situaciones de vulnerabilidad esta puede mitigarse con su fortaleza financiera.
2	89 - 80 pts.	Muy bueno	La situación de la Entidad es muy buena, con una solidez en el nivel de la calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad; presenta una situación financiera adecuada. Ante situaciones de vulnerabilidad, esta puede mitigarse en el corto plazo.
3	79 - 70 pts.	Bueno	La situación de la Entidad es buena en el nivel de la calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad. Ante situaciones de vulnerabilidad se sugiere aplicar correctivos necesarios para que no se vean afectados los indicadores financieros.
4	69 - 60 pts.	Aceptable	La situación de la Entidad es aceptable. Presenta ciertas debilidades en los niveles de calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad, que son superables. Se sugiere mantenerse alerta ante posibles situaciones de vulnerabilidad en el mercado, que podría afectar la calidad de los indicadores.
5	59 - 50 pts.	Presenta aspectos que mejorar	La situación de la Entidad presenta aspectos que podrían mejorar en algunos de sus indicadores como: la calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad. Se sugiere a la entidad establecer estrategias en el corto y mediano plazo para fortalecer sus indicadores, y no afectar su posición financiera, la cual podría verse deteriorada ante situaciones de vulnerabilidad.
6	Menos de 50 pts.	Presenta debilidades	La situación de la Entidad presenta debilidades en sus niveles de calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad, la cual podría verse aún más afectada ante situaciones de vulnerabilidad. Se sugiere implementar procesos de fortalecimiento.

DEFINIR Y MONITOREAR OBJETIVOS SOCIALES

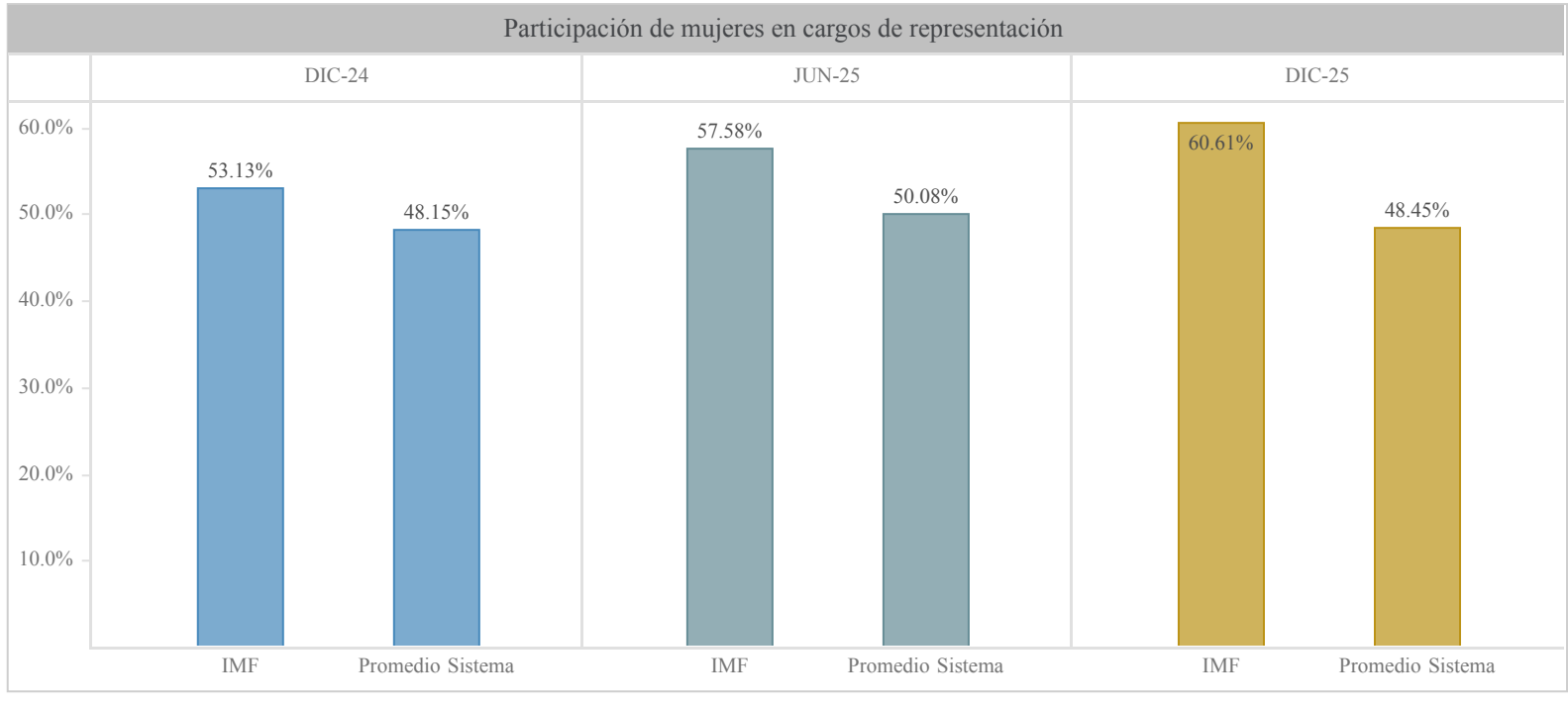




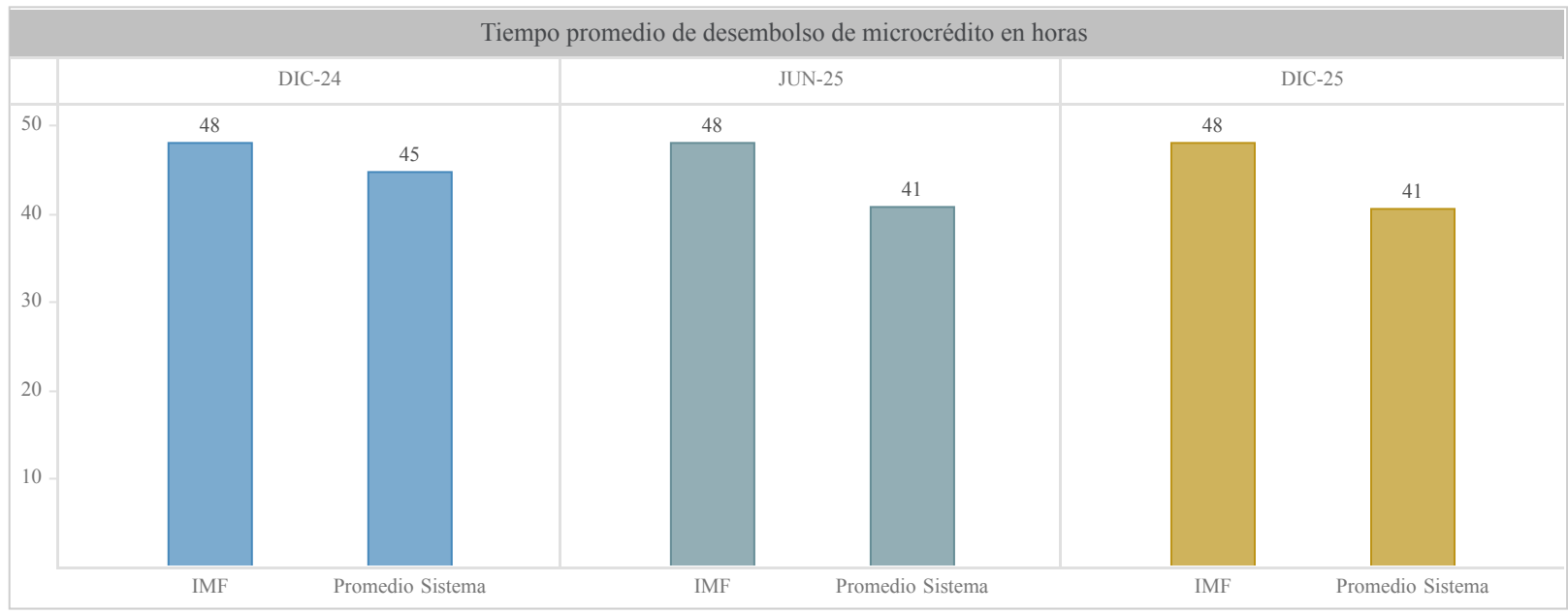




ASEGURAR EL COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA CON LOS OBJETIVOS SOCIALES



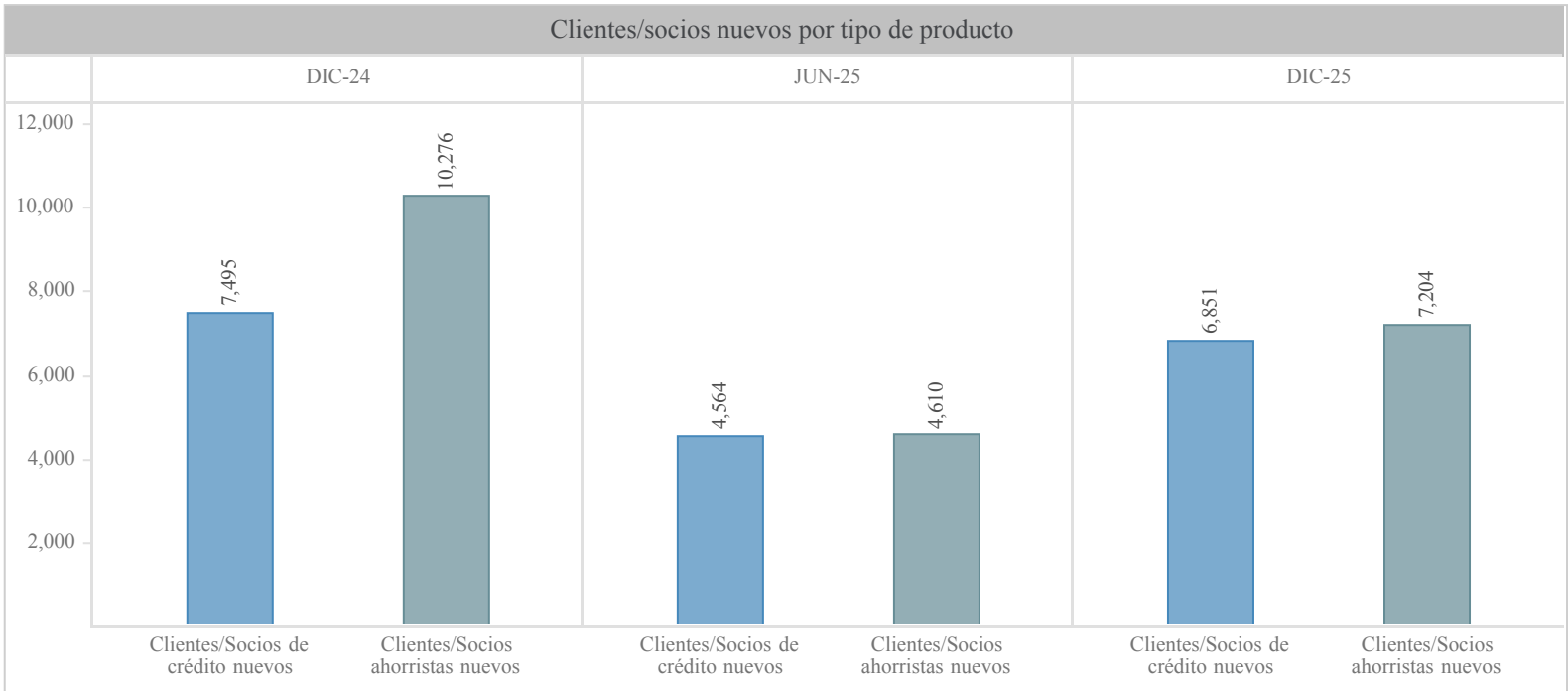
TRATAR A LOS CLIENTES RESPONSABLEMENTE

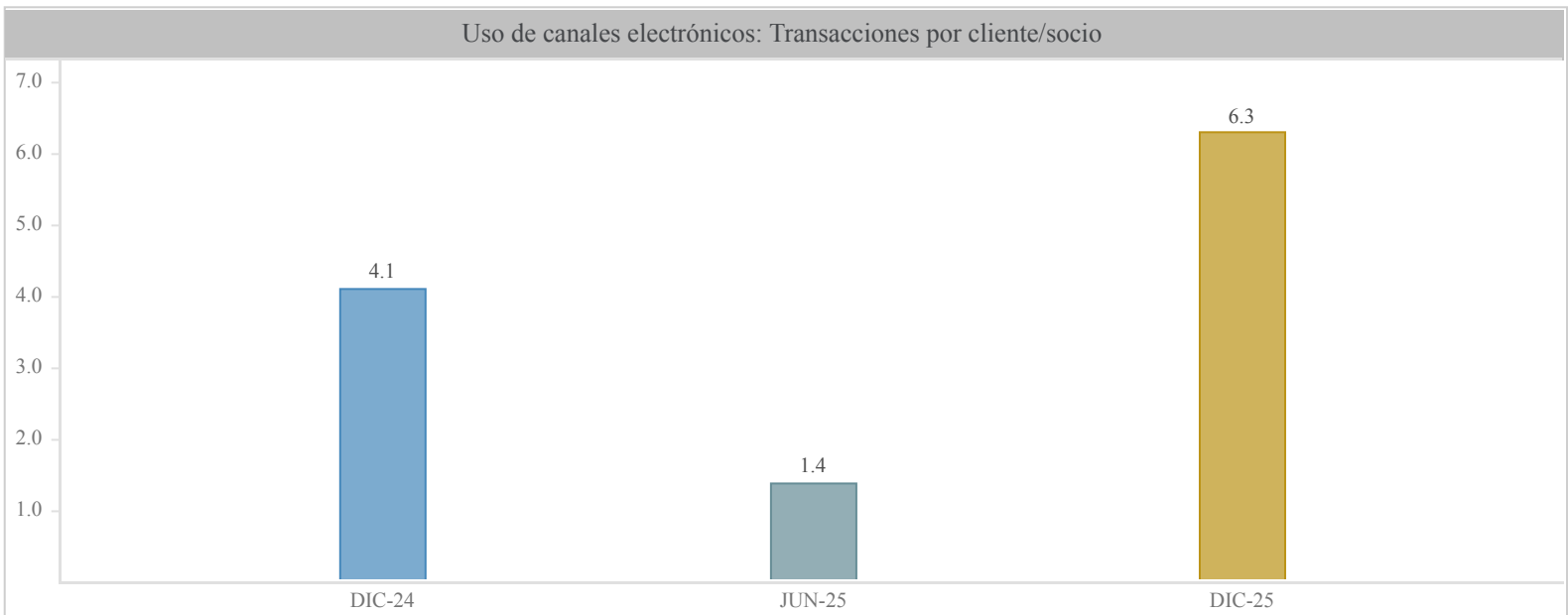


Clientes/Socios Beneficiados de servicios no financieros y con acceso a seguros				
Organización	Periodo	DIC-24	JUN-25	DIC-25
LUCHA CAMPESINA	Clientes/Socios con seguro de vida	25.1%	13.3%	24.6%
	Clientes/Socios Beneficiados con servicios exequiales en el periodo	44	0	0
	Clientes/Socios con Seguro Médico	8.8%	1.5%	4.9%
	Clientes /Socios Beneficiarios de atención médica en el periodo	1,592	1,236	1,948

** Para la variable de beneficiados de atención médica se toma en cuenta a las personas atendidas en brigadas médicas o gracias a convenios con consultorios médicos (que no sean beneficios de los productos de seguros).
** La variable beneficiarios de servicios exequiales se refiere al número de veces en los cuales ha sido entregado un fondo mortuorio (en caso de que la IMF cuente con este servicio).

DISEÑAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE REPRESENTAN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES



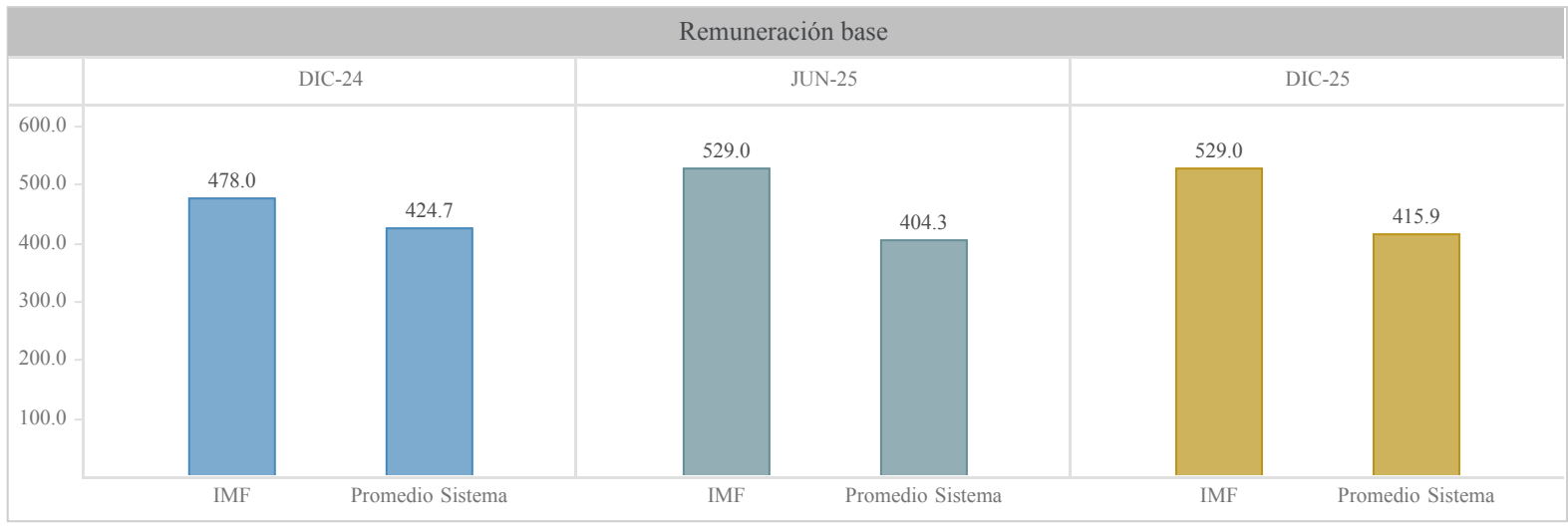


** Se toma en cuenta a las operaciones en cajeros automáticos, banca virtual, banca móvil y POS de la institución realizadas durante el año.

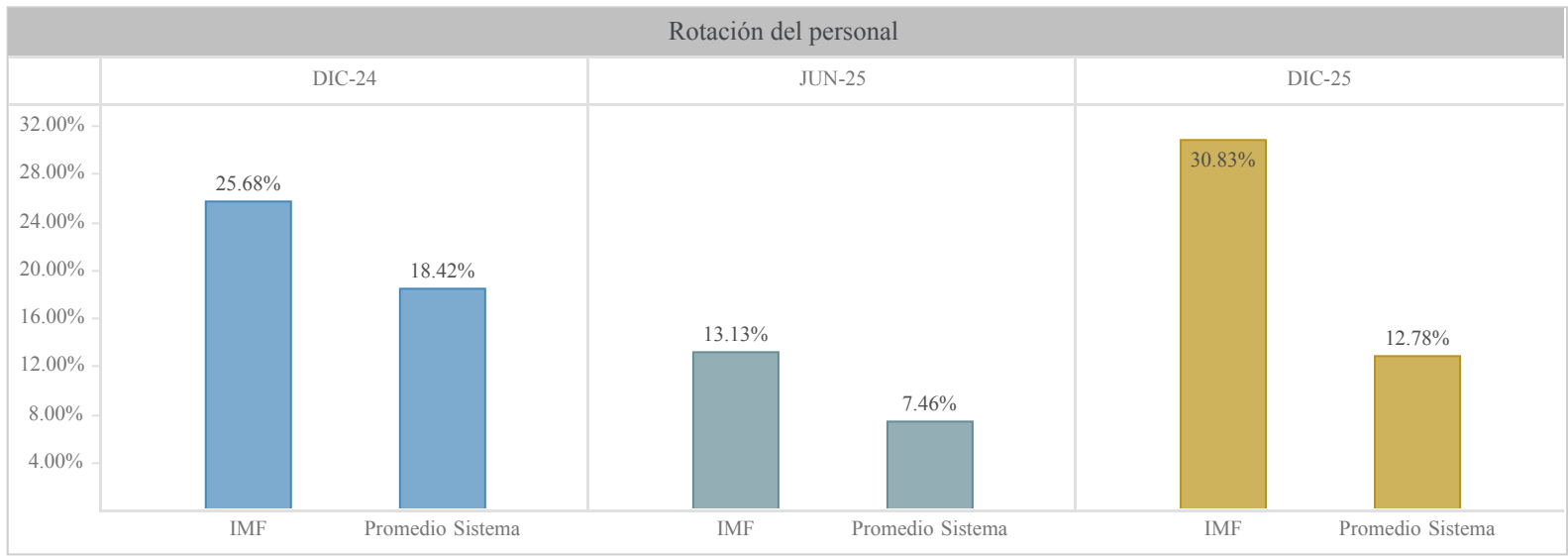
Número y monto de operaciones pequeñas				
Organización	Periodo	DIC-24	JUN-25	DIC-25
LUCHA CAMPESINA	Número de operaciones de crédito vigentes menores a 2.000 dólares	1,649	1,789	1,810
	Número de Préstamos Vigentes	13,930	15,413	16,575
	Operaciones de montos pequeños (%)	11.8%	11.6%	10.9%
	Monto de operaciones menores a 2.000 dólares	2,527,113	2,775,334	1,752,860

** Se toma en cuenta a las operaciones y montos de todos los segmentos de crédito

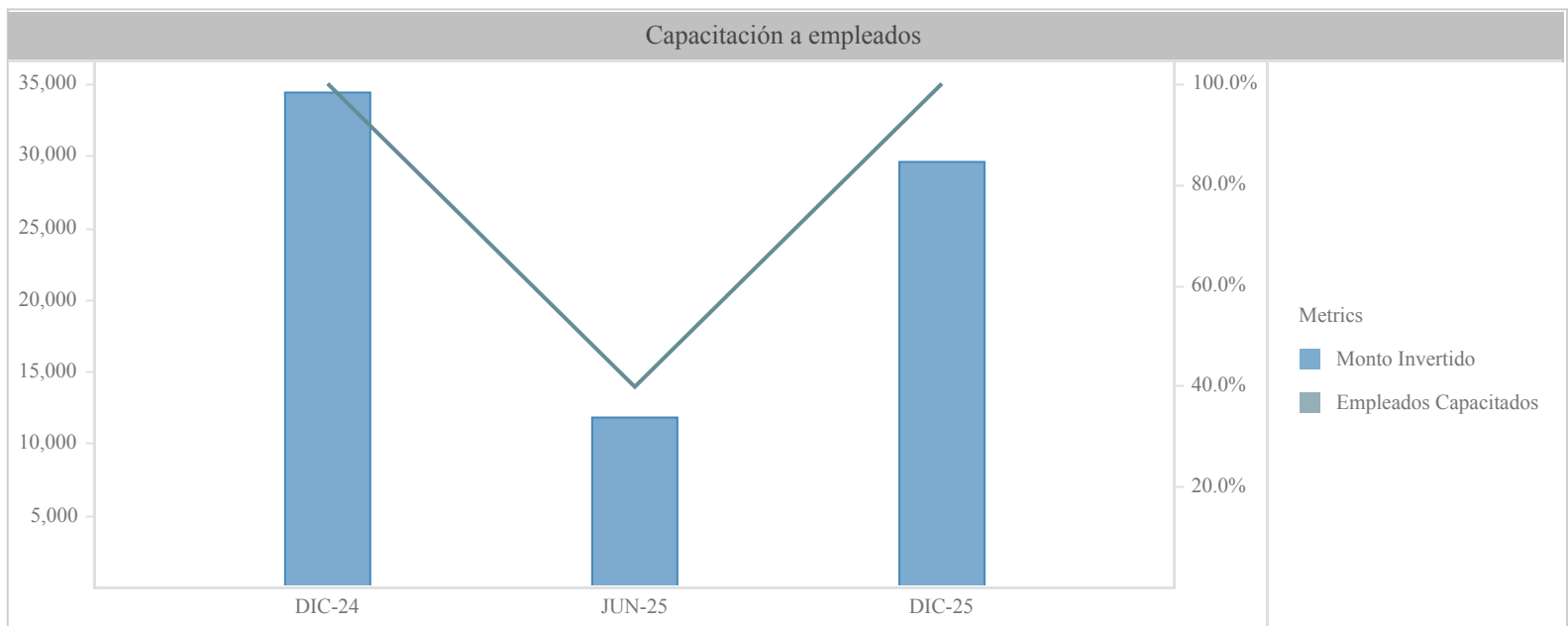
TRATAR A LOS EMPLEADOS RESPONSABLEMENTE



** Se compara el salario más bajo de la IMF con el promedio de los salarios más bajos del tipo de entidad (Banco, COAC, ONG).

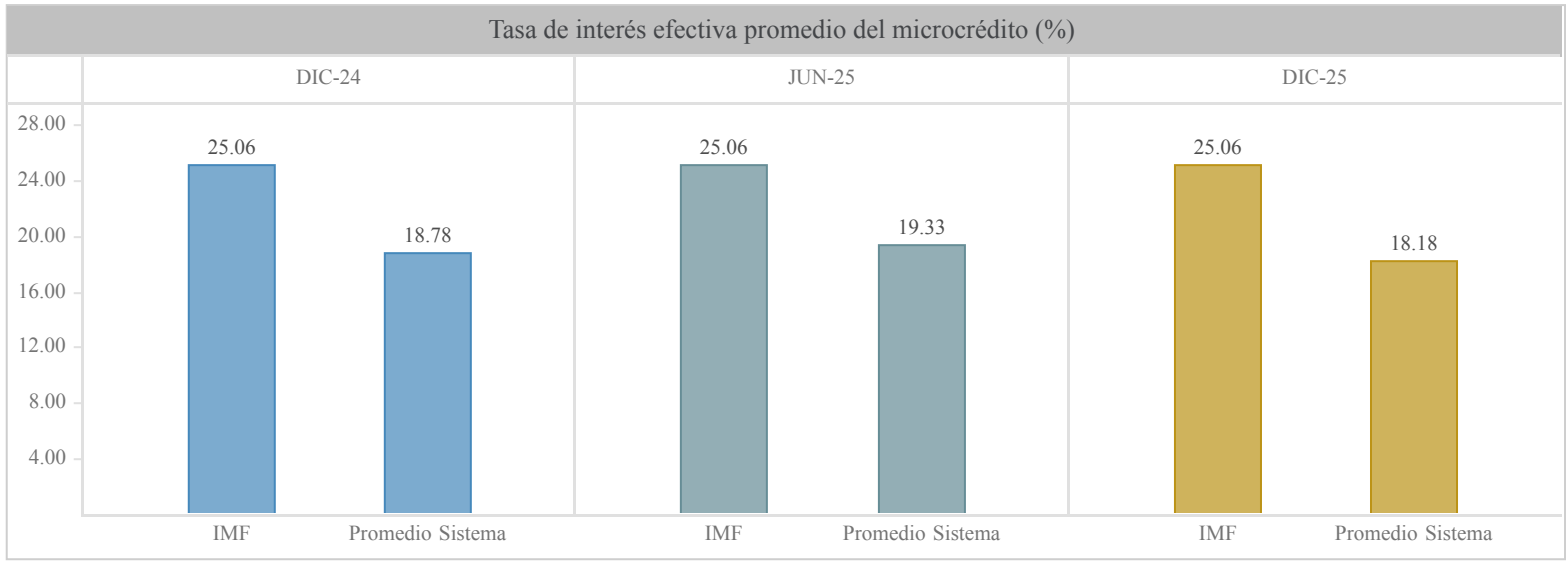


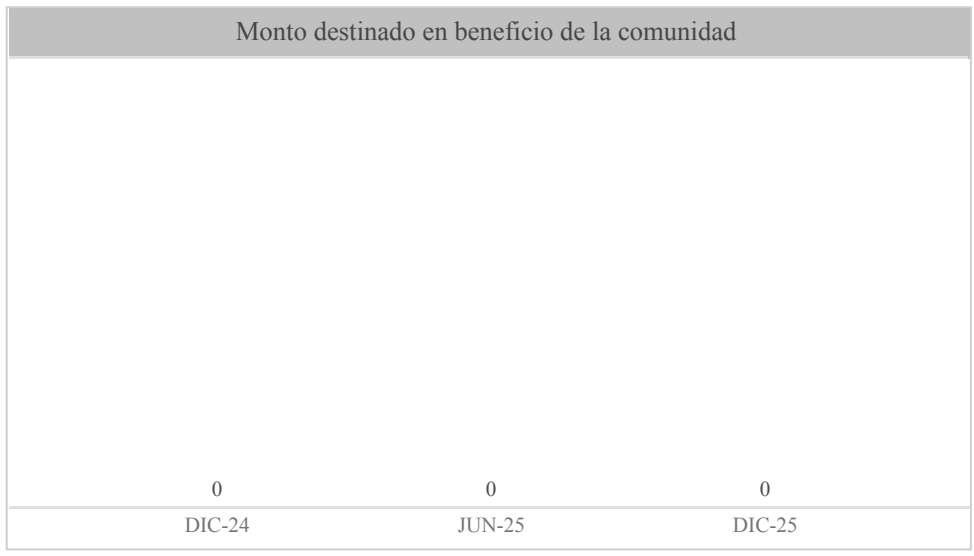
** Se toma en cuenta a las operaciones en cajeros automáticos, banca virtual, banca móvil y POS de la institución realizadas durante el año.

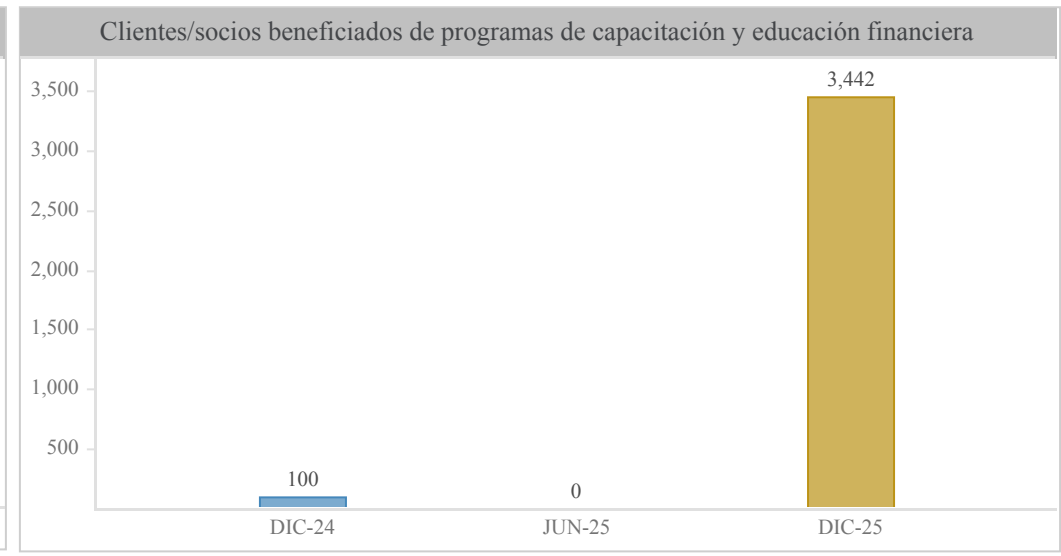


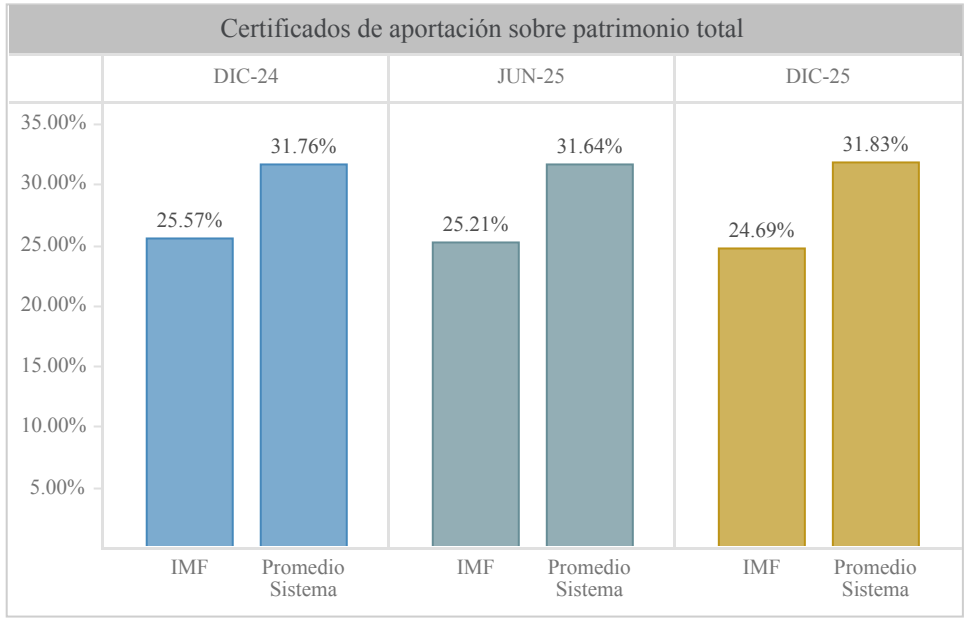
Organización	Periodo	DIC-24	JUN-25	DIC-25
LUCHA CAMPESINA	Monto Invertido	34,486	11,786	29,596
	Empleados Capacitados (%)	100.0%	39.7%	100.0%

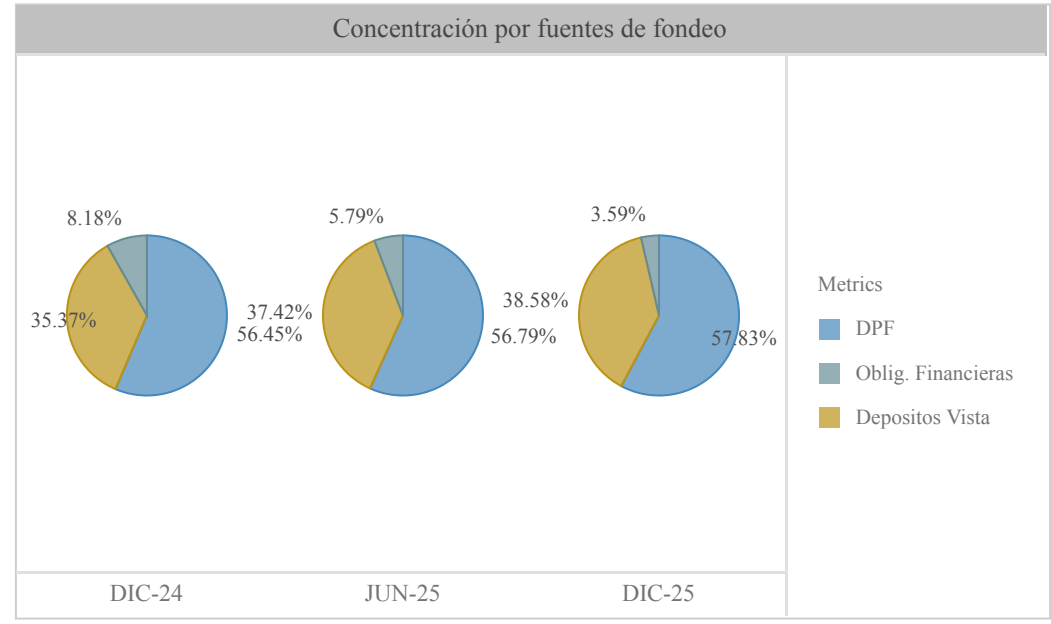
EQUILIBRAR EL DESEMPEÑO SOCIAL Y FINANCIERO











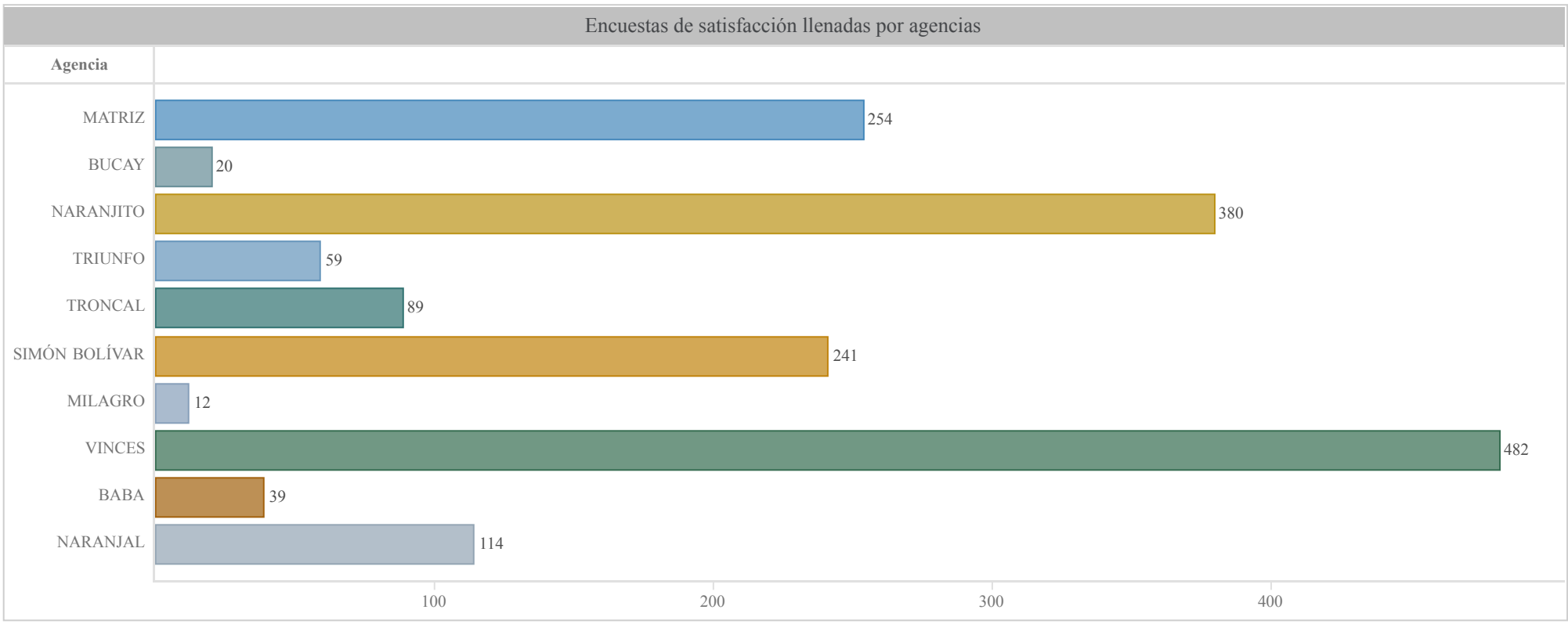
Otros indicadores de alcance social

Organización	Periodo	DIC-24	JUN-25	DIC-25
LUCHA CAMPESINA	Empleados con discapacidades	3	3	3
	Clientes/Socios con discapacidades	0	0	0
	Empleados migrantes	0	0	0
	Clientes/Socios de crédito migrantes	0	0	0

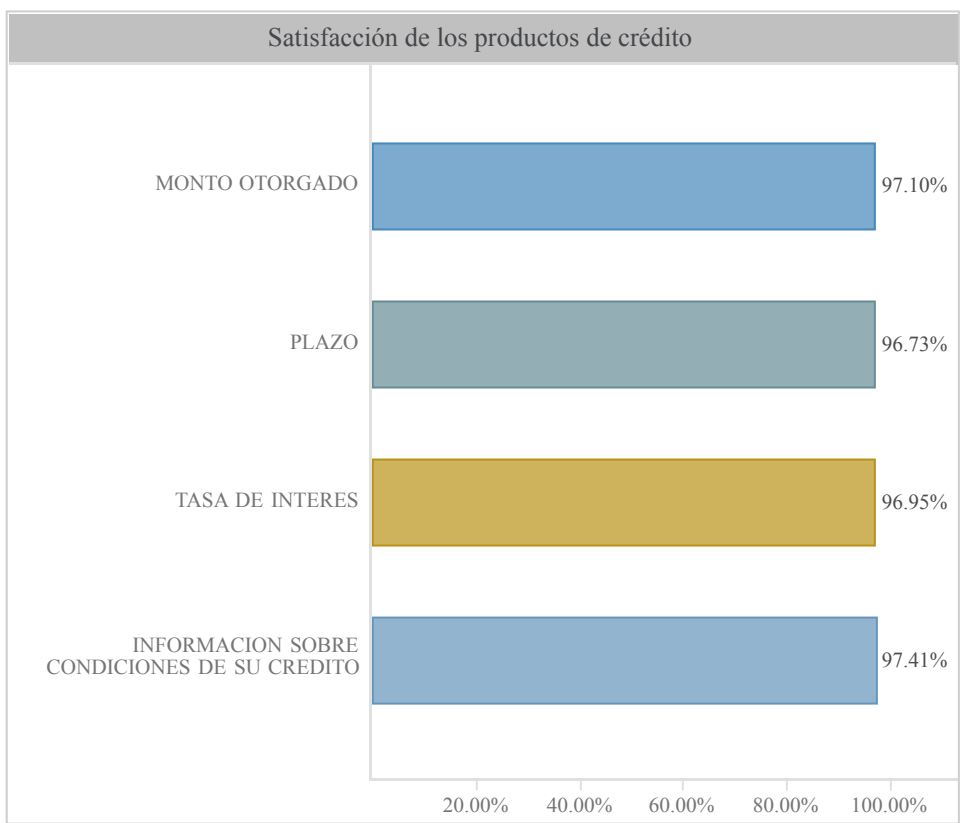
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ENERO - DICIEMBRE 2025

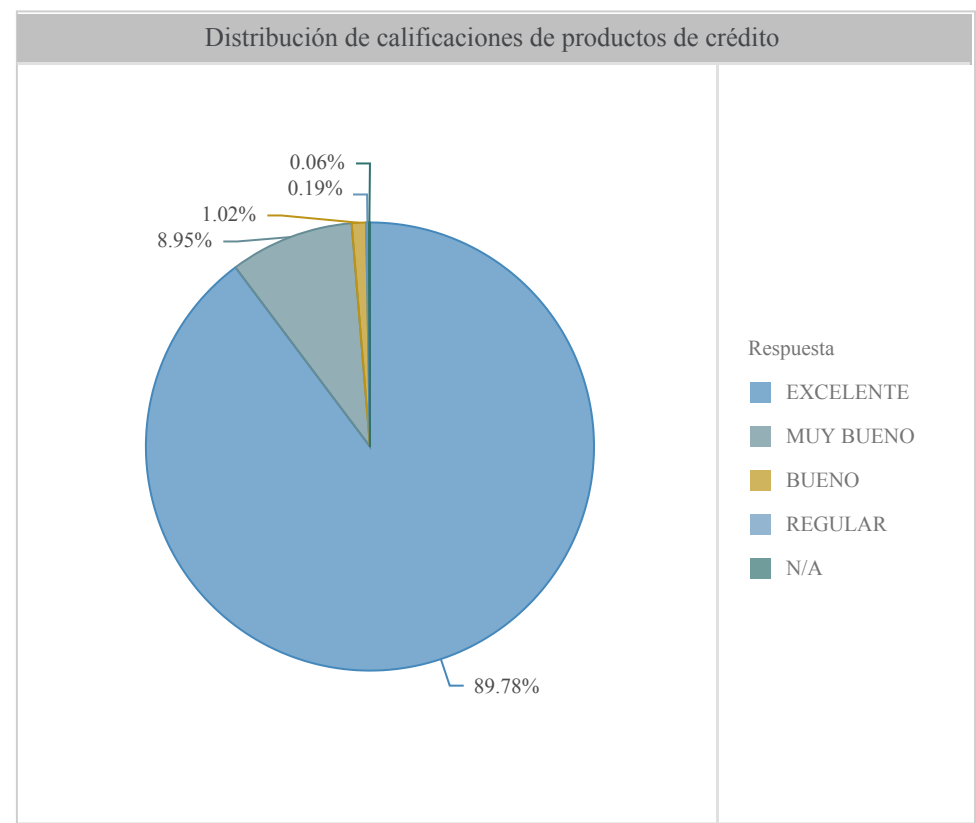
El siguiente informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicado a una muestra representativa de socios/clientes en el periodo enero - diciembre 2025.

El indicador de satisfacción para cada una de las secciones se calcula asignando ponderaciones con un valor de 0 a los servicios reportados como “malos”, 0.25 a los “regulares”, 0.50 a los “buenos”, 0.75 a los “muy buenos” y un valor de 1 a los considerados como “excelentes” para los clientes/socios. En este sentido, un cliente que reporte a todos los servicios recibidos como “excelentes" en todas las secciones tendrá el 100% de satisfacción, mientras que un cliente que haya reportado como "malos" a todos los servicios contara con un valor de satisfacción de 0%.



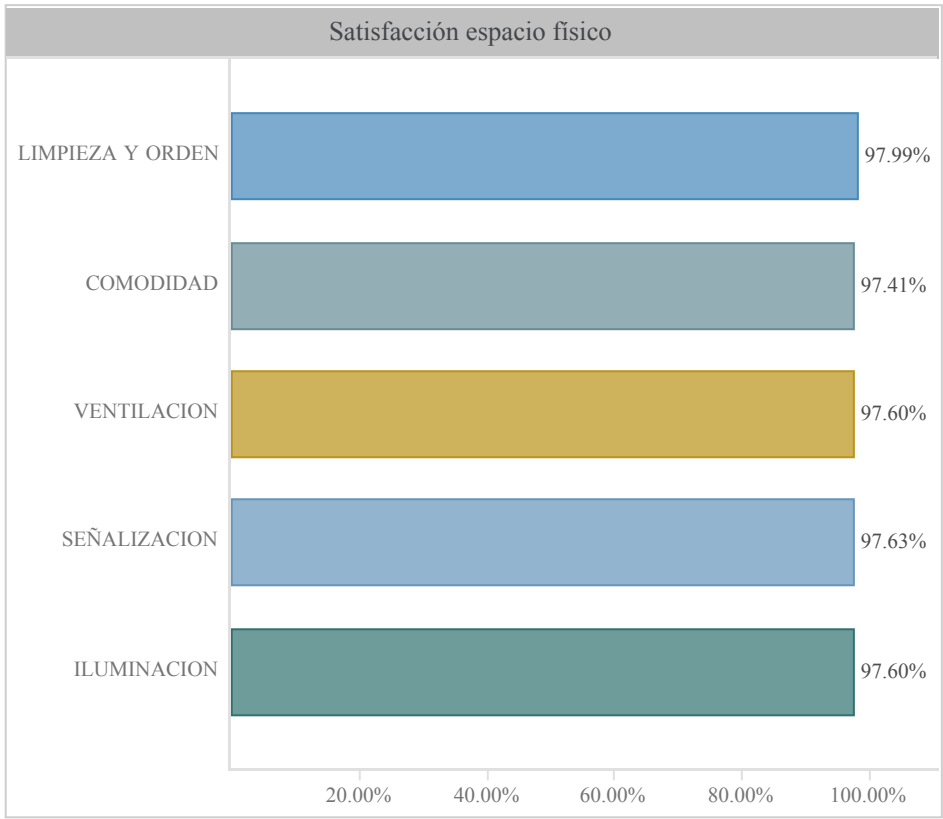
Productos de crédito

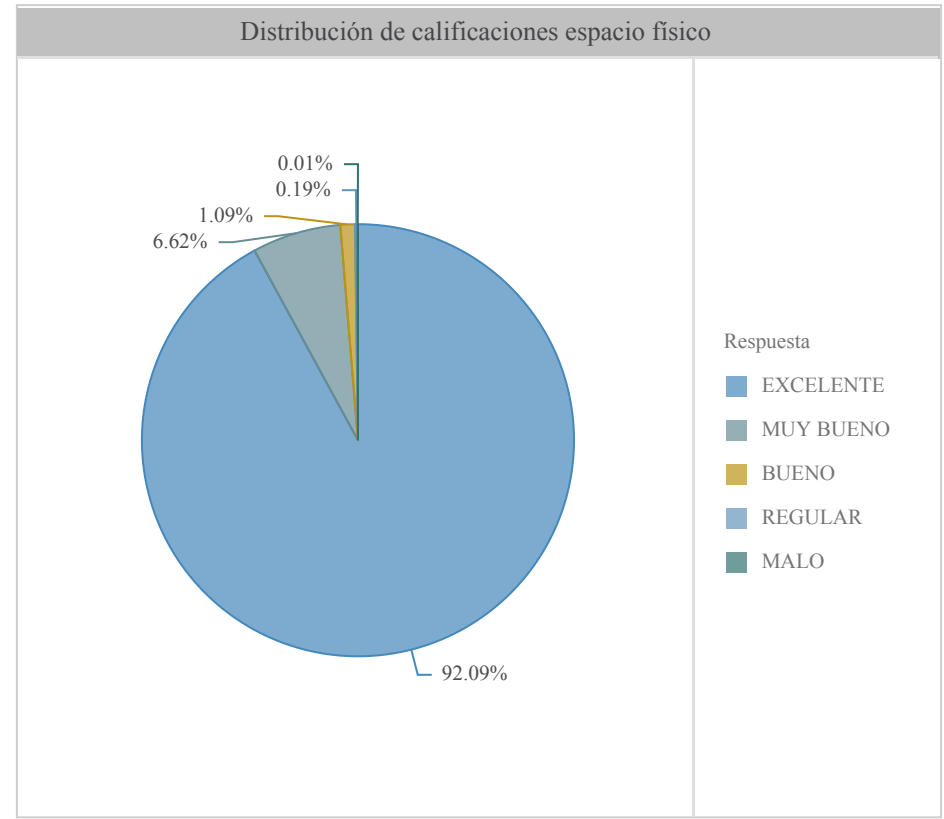




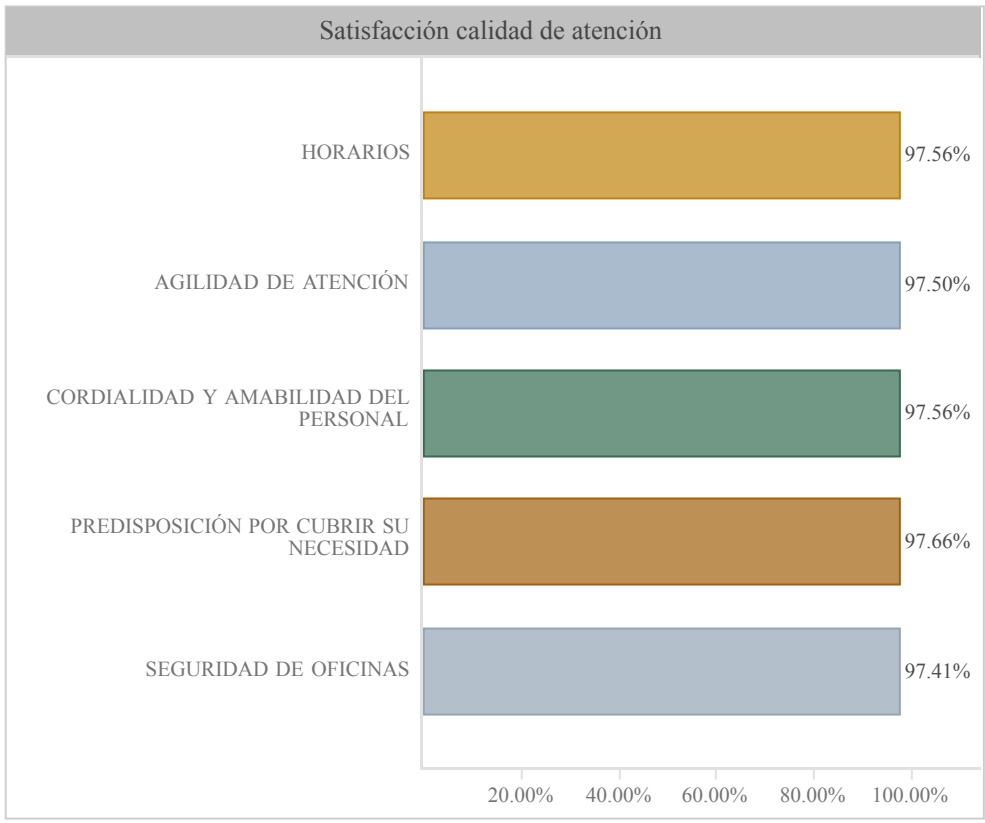
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ENERO - DICIEMBRE 2025

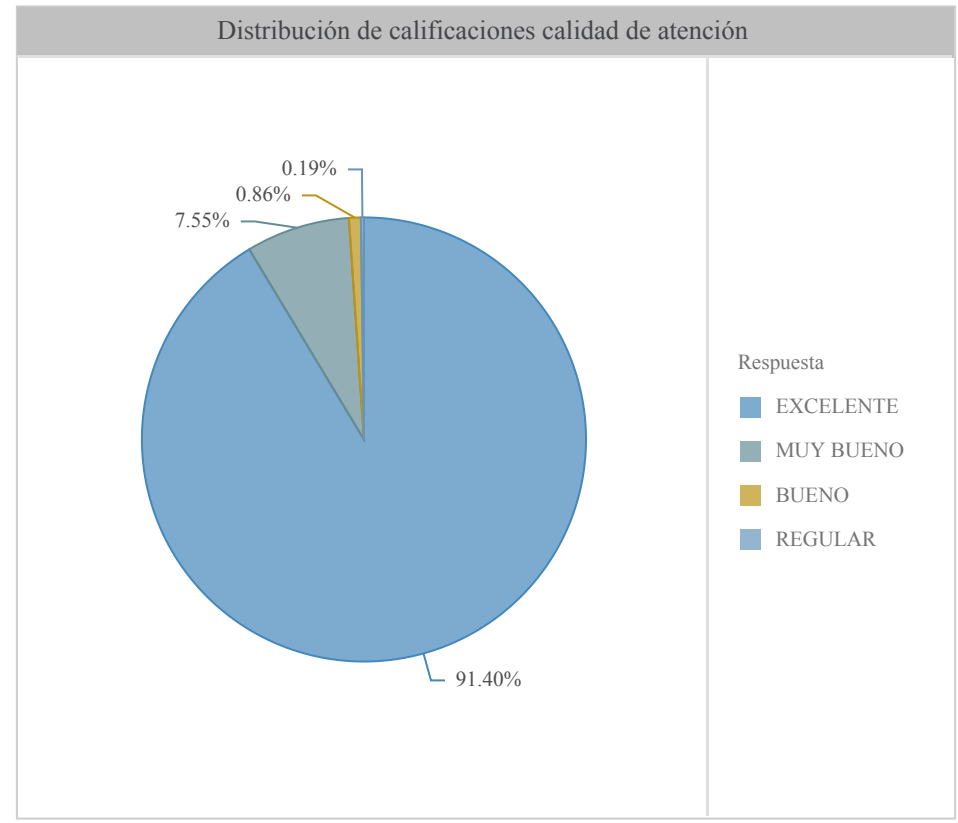
Espacio físico





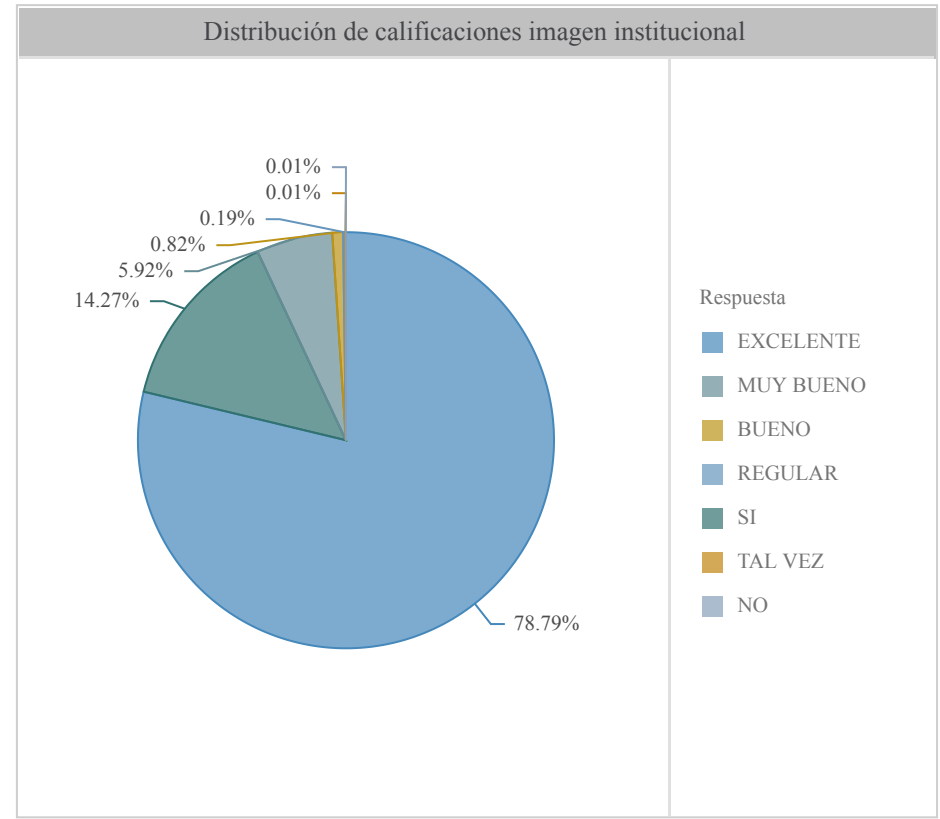
Calidad de atención



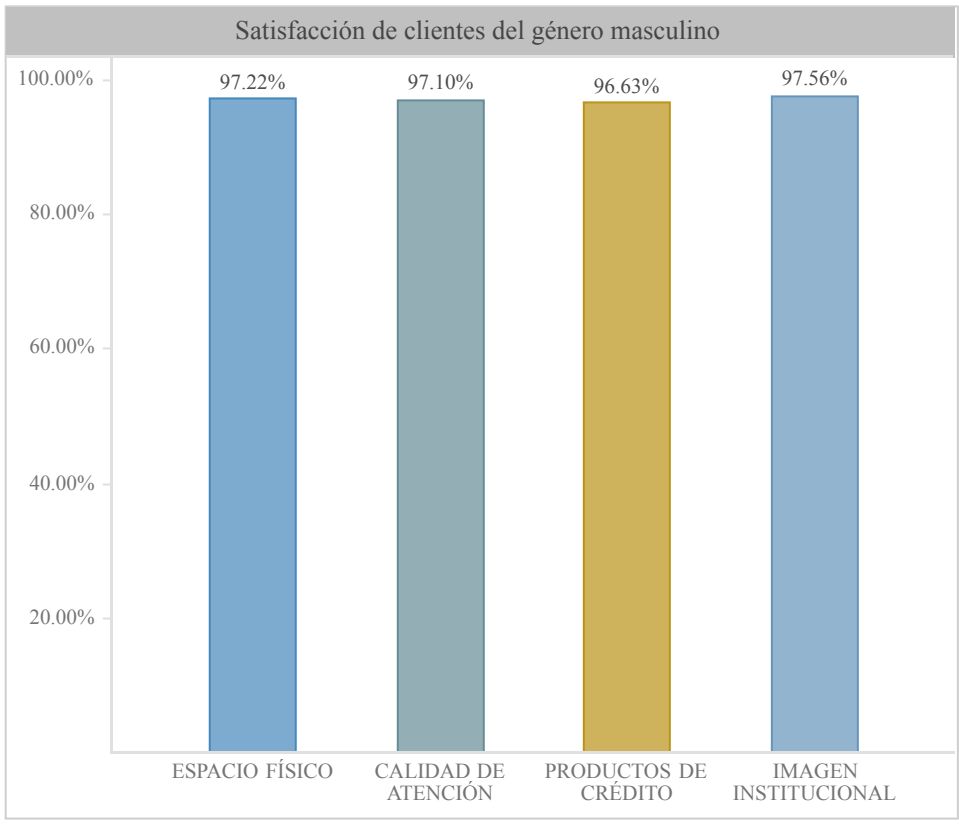


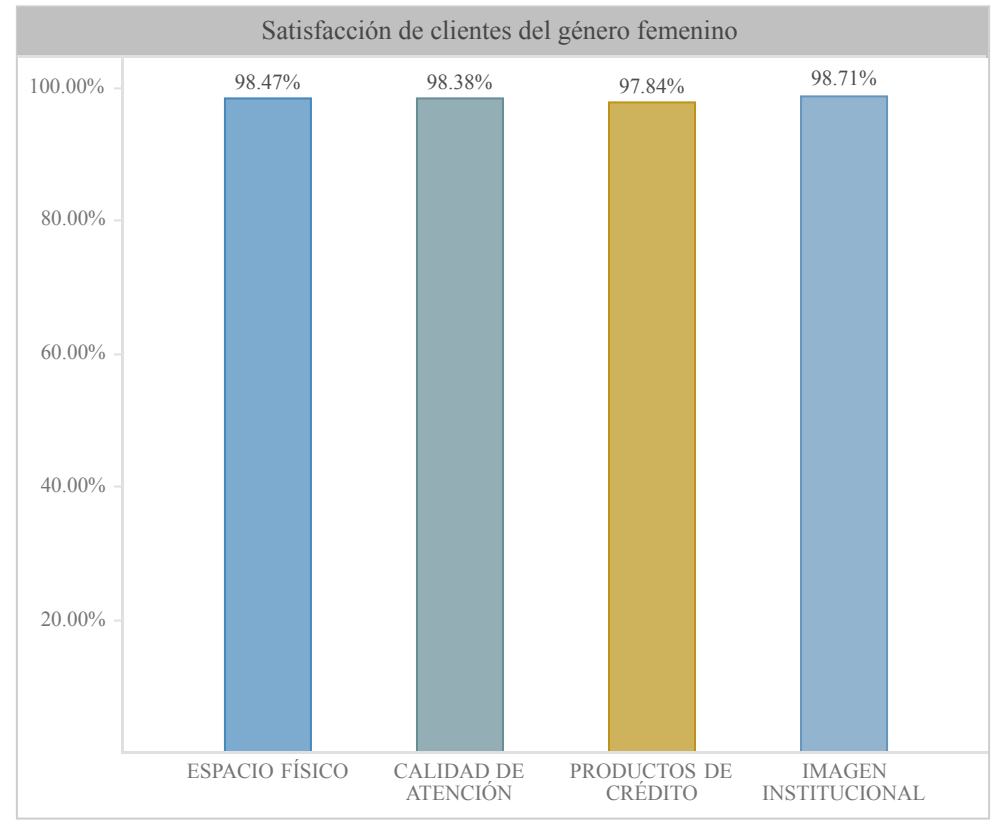
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ENERO - DICIEMBRE 2025

Imagen institucional



Satisfacción por género

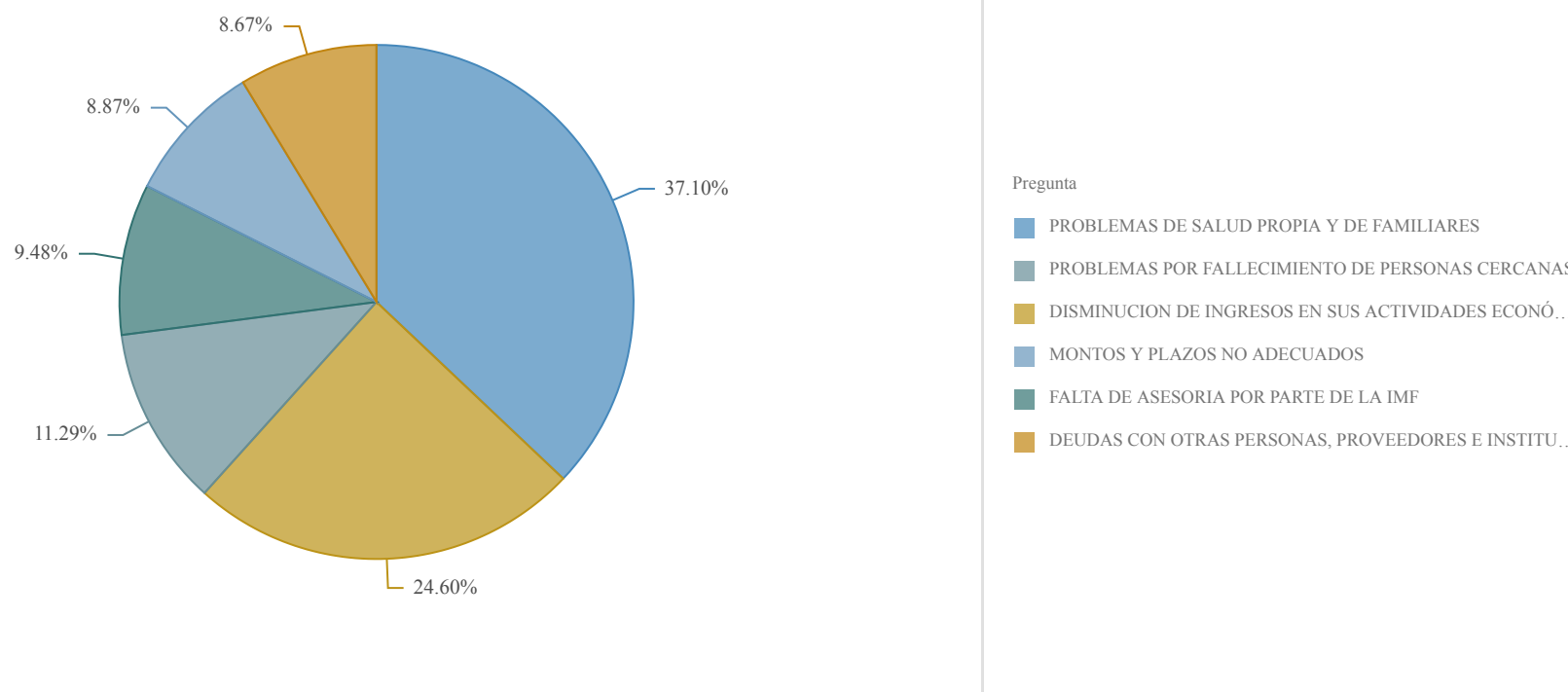




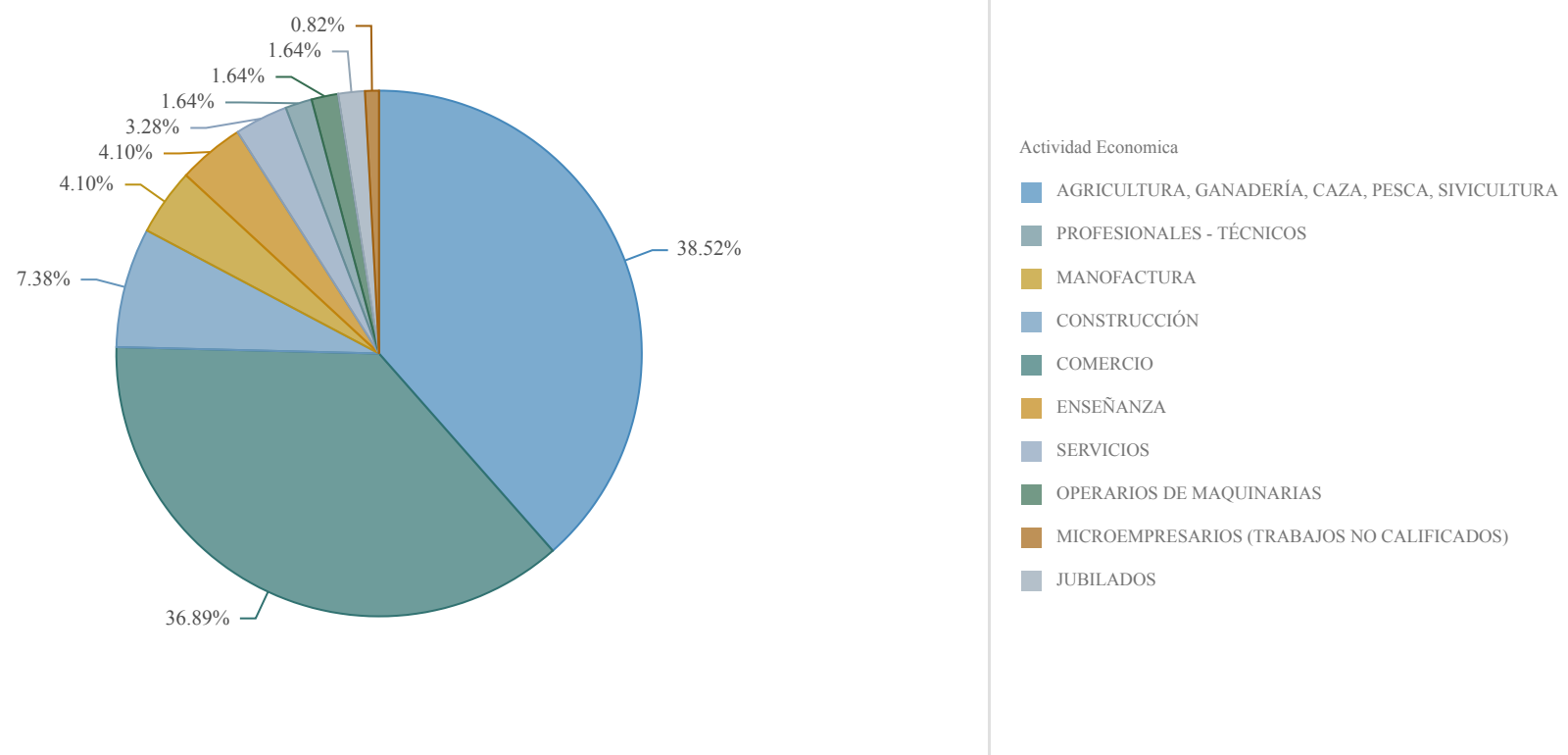
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES ENERO - DICIEMBRE 2025

La encuesta de morosidad es aplicada a una muestra de clientes/socios que presentan retrasos en los pagos de sus cuotas con la finalidad de identificar a las principales razones de morosidad.

Causas de morosidad

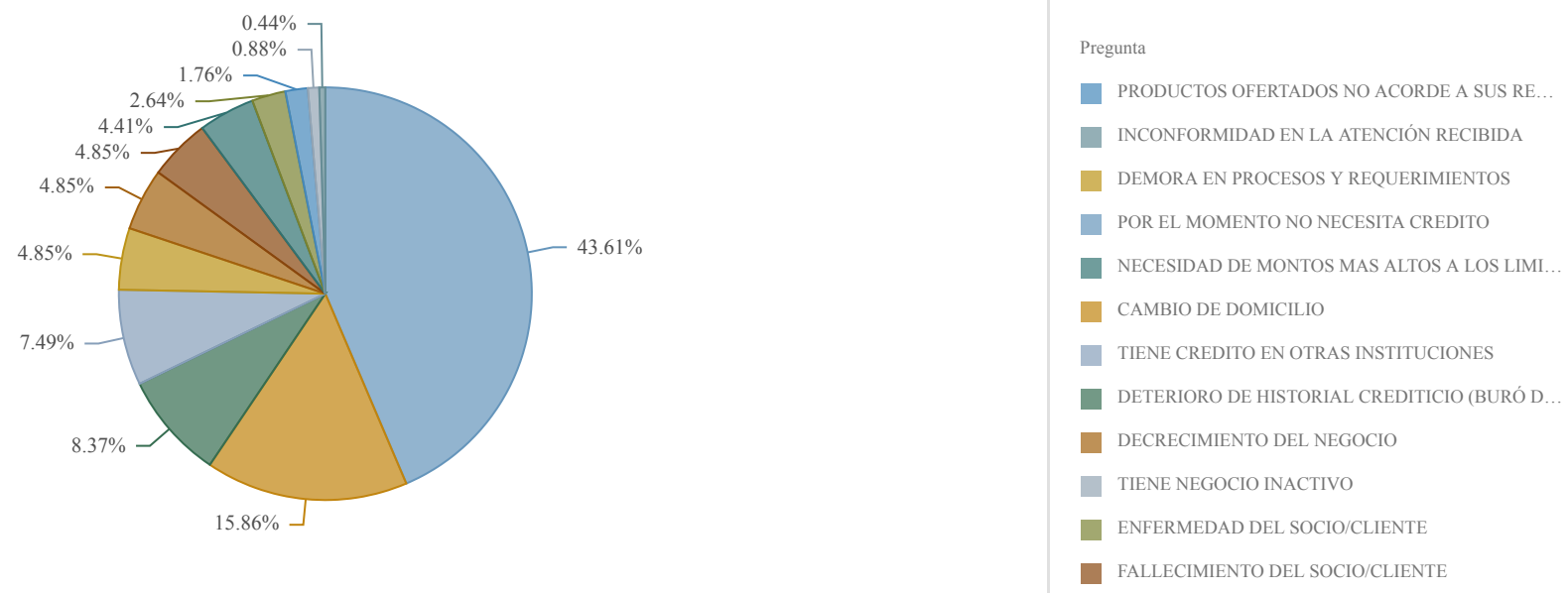


Morosidad por actividad económica



DESERCIÓN DE LOS CLIENTES ENERO - DICIEMBRE 2025

Principales causas de deserción



Causas de deserción por género

	Porcentaje	
Pregunta	MASCULINO	FEMENINO
PRODUCTOS OFERTADOS NO ACORDE A SUS REQUERIMIENTOS	2.38%	
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA		1.69%
DEMORA EN PROCESOS Y REQUERIMIENTOS	5.95%	1.69%
POR EL MOMENTO NO NECESITA CREDITO	45.83%	37.29%
NECESIDAD DE MONTOS MAS ALTOS A LOS LIMITES DE LA INSTITUCION	4.17%	5.08%
CAMBIO DE DOMICILIO	14.29%	20.34%
TIENE CREDITO EN OTRAS INSTITUCIONES	7.74%	6.78%
DETERIORO DE HISTORIAL CREDITICIO (BURÓ DE CRÉDITO)	8.33%	8.47%
DECRECIMIENTO DEL NEGOCIO	2.98%	10.17%
TIENE NEGOCIO INACTIVO	1.19%	
ENFERMEDAD DEL SOCIO/CLIENTE	1.19%	6.78%
FALLECIMIENTO DEL SOCIO/CLIENTE	5.95%	1.69%

Causas de deserción por zona

	Porcentaje	
Pregunta	URBANA	RURAL
PRODUCTOS OFERTADOS NO ACORDE A SUS REQUERIMIENTOS	1.57%	2.00%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA	0.79%	
DEMORA EN PROCESOS Y REQUERIMIENTOS	7.09%	2.00%
POR EL MOMENTO NO NECESITA CREDITO	48.03%	38.00%
NECESIDAD DE MONTOS MAS ALTOS A LOS LIMITES DE LA INSTITUCION	3.94%	5.00%
CAMBIO DE DOMICILIO	18.11%	13.00%
TIENE CREDITO EN OTRAS INSTITUCIONES	5.51%	10.00%
DETERIORO DE HISTORIAL CREDITICIO (BURÓ DE CRÉDITO)	6.30%	11.00%
DECRECIMIENTO DEL NEGOCIO	3.94%	6.00%
TIENE NEGOCIO INACTIVO	0.79%	1.00%
ENFERMEDAD DEL SOCIO/CLIENTE	1.57%	4.00%
FALLECIMIENTO DEL SOCIO/CLIENTE	2.36%	8.00%

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL INDIVIDUAL

La calificación de desempeño social individual es un puntaje que se asigna a cada institución miembro de la RFD, con el fin de analizar la situación de sus objetivos sociales a partir del comportamiento de las demás entidades miembros de la RFD. Para ello, se toma en cuenta 22 indicadores relacionados con la medición de la inclusión financiera y social a la fecha de análisis, y **se puntúan tomando en cuenta umbrales, los cuales son calculados a partir de la media y desviación estándar de los indicadores antes mencionados, obtenidos por todas las entidades miembros de la RFD con corte a diciembre 2025**.

Cada indicador tiene un puntaje máximo y la suma de todos estos permite entregar la calificación final para la institución (máximo 100 puntos), que se cataloga a través de rangos con su respectiva interpretación. La calificación de la entidad en análisis podría verse afectada por la información que reporta a la RFD. Los indicadores **se puntuarán en cero si no se enviaron datos para su cálculo**. A continuación, se presentan los resultados alcanzados por la entidad:

DESEMPEÑO SOCIAL DICIEMBRE 2025				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores de inclusión financiera y social	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
INDICADORES DE INCLUSION FINANCIERA				
Porcentaje de cartera micro	72.93%	5	5	>= 50.58%
Crecimiento anual de clientes/socios de crédito	19.11%	5	5	>= 3.28%
Porcentaje de clientes/socios activos de crédito mujeres	41.73%	3	5	>= 51.08%
Porcentaje de cartera de crédito sector rural	40.04%	5	5	>= 27.95%
Saldo promedio por prestatario	4,910.44	5	5	<= 8,409
Operaciones de crédito menores a $ 2,000 dólares / Total oper. crédito	10.92%	2	5	>= 19.68%
Porcentaje de clientes/socios jóvenes (15-24 años) con crédito	13.89%	5	5	>= 6.09%
Porcentaje de clientes/socios adultos mayores (> 65 años) con crédito	5.56%	2	5	>= 7.92%
Número de clientes/socios migrantes y discapacitados*	0	0	5	>=1,132
Número de clientes/socios con seguro médico, vida, exequiales	22,676	5	5	>=9,655
Número de transacciones financieras digitales	442,808	5	5	>= 214,749
Número de corresponsales de la institución	100	5	5	>= 2
Porcentaje de satisfacción general de calidad de atención	97.54%	5	5	>= 84.66%
Porcentaje de quejas y reclamos resueltos en 15 días	89.37%	4	5	>= 89.74%
Número de resmas de papel adquiridas en el período	2,416	3	5	<= 1,534
Cuenta con una evaluación social (SPI, Protección al cliente o Raiting Social de los últimos 3 años)	1	5	5	= 1
Total		64	80	

*El umbral ha incrementado significativamente debido a que las entidades están identificando de mejor manera a sus clientes/socios con esas características.

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL INDIVIDUAL

DESEMPEÑO SOCIAL DICIEMBRE 2025				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores de inclusión financiera y social	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
INDICADORES SOCIALES				
Número de clientes/socios capacitados / Total clientes de crédito	21.19%	4	4	>= 6.96%
Funcionarios o empleados con capacitación en el año / Total de empleados	100.00%	4	4	>= 66.57%
Número de personal mujeres / Total del personal	57.78%	3	3	>= 54.50%
Número de cargos gerenciales ocupados por mujeres / Total de cargos generales	56.52%	3	3	>= 48.20%
Rotación del personal	30.83%	2	3	<= 16.95%
Porcentaje de clientes/socios en cantones con alta tasa de pobreza por necesidades insatisfechas (NBI)	31.59%	3	3	>= 21.78%
Total		19	20	
Puntaje desempeño social		83	100	Rango 2

Rango	Puntaje	Denominación	Descripción
1	90 -100 pts.	Excelente	La situación de la Entidad es excelente con sobresalientes niveles de inclusión financiera y gestión social; se destaca el alineamiento de su gestión basada en el equilibrio social.
2	89 - 80 pts.	Muy bueno	La situación de la Entidad es muy buena con un buen avance en el nivel de inclusión financiera y gestión social; existe un adecuado alineamiento de su gestión basada en el equilibrio social.
3	79 - 70 pts.	Bueno	La situación de la Entidad es buena en relación con la gestión de inclusión financiera y gestión social; se percibe un alineamiento moderado de su gestión basada en el equilibrio social.
4	69 - 60 pts.	Aceptable	La situación de la Entidad es aceptable en relación a la gestión de inclusión financiera y la gestión social, aunque se requiere algún tipo de atención para mejorar la misma; existe un alineamiento parcial de su gestión basada en el equilibrio social, sin embargo, podría mejorar.
5	59 - 50 pts.	Presenta aspectos que mejorar	La situación de la Entidad presenta aspectos por mejorar en la gestión de inclusión financiera y la gestión social. Se evidencia poco alineamiento entre la gestión basada en el equilibrio social.
6	Menos de 50 pts.	Presenta debilidades	La situación de la Entidad presenta debilidades en cuanto a la gestión de inclusión financiera y la gestión social; no se evidencia alineamiento de su gestión basada en el equilibrio social por lo que se sugiere implementar procesos de fortalecimiento.

*El umbral ha incrementado significativamente debido a que las entidades están identificando de mejor manera a sus clientes/socios con esas características.

ANEXO

EVOLUCIÓN DE INDICADORES TRIMESTRALES

Indicadores	Estatuto Jurídico	COAC					
	Organización	LUCHA CAMPESINA					
	Periodo	DIC-24	MAR-25	JUN-25	SEP-25	DIC-25	Variación
ESTRUCTURA FINANCIERA							
Activos		91,468,309	97,542,062	103,109,748	107,717,544	112,383,334	22.87%
Pasivos		80,457,136	86,178,542	91,183,281	95,226,483	99,447,970	23.60%
Patrimonio		11,011,174	11,363,521	11,926,467	12,491,061	12,935,364	17.47%
Total Cartera		64,009,212	66,479,817	72,486,142	77,871,535	79,775,020	24.63%
Total Ahorros		72,178,219	78,359,124	84,098,206	88,363,059	93,602,856	29.68%
ALCANCE							
Número de Clientes Activos de Crédito		13,639	14,180	15,110	15,864	16,246	19.11%
Número de Clientes Activos de Crédito Mujeres		5,710	5,927	6,311	6,613	6,780	18.74%
Número de Clientes Activos de Crédito - Micro		9,301	9,639	10,338	11,021	11,551	24.19%
Número de Clientes Activos de Crédito Mujeres - Micro		4,306	4,447	4,753	5,045	5,232	21.50%
Número de Clientes Activos de Ahorro		61,199	65,264	67,773	71,902	70,183	14.68%
Número de Clientes Activos de Ahorro Mujeres		32,140	34,105	35,337	35,804	34,948	8.74%
Puntos de Servicio		10	10	10	10	10	0.00%
Saldo Promedio por Prestatario		4,693	4,688	4,797	4,909	4,910	4.63%
Saldo Promedio por Ahorrista		1,179	1,201	1,241	1,229	1,334	13.08%
Monto de Colocación de Cartera de Crédito		41,589,476.00	11,167,958.33	27,503,911.42	44,198,285.15	57,271,865.25	37.71%
Cartera de Crédito Sector Urbano		58.68%	59.17%	59.96%	59.85%	59.96%	2.18%
Cartera de Crédito Sector Rural		41.32%	40.83%	40.04%	40.15%	40.04%	-3.10%
LIQUIDEZ							
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo		29.18%	36.35%	29.73%	22.50%	24.40%	-16.40%
Caja Bancos + Inversiones hasta 90 días / Total Obligaciones		23.63%	19.55%	23.86%	16.36%	18.73%	-20.72%
Caja Bancos + Inversiones hasta 90 días / Total Activos		20.30%	16.87%	20.66%	14.11%	16.18%	-20.30%
Cobertura 25 Mayores Depositantes		138.64%	168.67%	146.31%	188.15%	113.77%	-17.94%
Cobertura 100 Mayores Depositantes		129.65%	146.50%	133.41%	300.38%	110.68%	-14.64%
CALIDAD DE ACTIVOS							
Cartera en Riesgo Total		2.58%	2.67%	2.42%	2.47%	2.46%	-4.73%
Cartera en Riesgo Total Micro		3.08%	3.14%	2.77%	2.75%	2.69%	-12.61%
Cartera en Riesgo Total Consumo		1.52%	1.68%	1.65%	1.76%	1.84%	20.59%
Cobertura de Cartera en Riesgo Total		130.14%	127.48%	135.62%	131.99%	138.96%	6.78%
Cobertura de Cartera en Riesgo - Micro		124.60%	122.83%	130.40%	126.70%	133.70%	7.30%
Cobertura de Cartera en Riesgo Consumo		153.94%	146.07%	155.46%	152.68%	159.67%	3.73%
Cartera Reestructurada		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Cartera Refinanciada		0.68%	0.61%	0.56%	0.59%	0.62%	-9.93%
Tasa de Cartera Castigada		0.15%	0.18%	0.25%	0.23%	0.29%	91.21%
Total Cartera - Micro		43,557,845	45,361,583	50,282,980	55,596,839	58,181,619	33.57%
Activos Improductivos Netos / Total de Activos		7.98%	9.51%	6.96%	7.77%	7.76%	-2.79%
Activos Productivos / Total Activos		92.02%	90.49%	93.04%	92.23%	92.24%	0.24%
Activos Productivos / Pasivos con Costo		107.10%	104.90%	107.50%	106.96%	106.78%	-0.30%
Total Cartera / Total Activos		69.98%	68.16%	70.30%	72.29%	70.98%	1.44%

ANEXO

EVOLUCIÓN DE INDICADORES TRIMESTRALES

Indicadores	Estatuto Jurídico	COAC					
	Organización	LUCHA CAMPESINA					
	Periodo	DIC-24	MAR-25	JUN-25	SEP-25	DIC-25	Variación
RENTABILIDAD / SOSTENIBILIDAD							
Sostenibilidad Operacional		105.53%	101.67%	104.00%	105.19%	105.65%	0.11%
Sostenibilidad Financiera		100.58%	98.36%	101.30%	104.59%	104.08%	3.49%
Retorno sobre Activo Total		0.78%	0.34%	0.45%	0.52%	0.51%	-35.35%
Retorno sobre Patrimonio Total		6.19%	2.90%	3.88%	4.50%	4.46%	-27.97%
EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD							
Cartera por Personal		500,072	515,347	553,329	581,131	590,926	18.17%
Cartera por Oficial de Crédito		2,064,813	2,077,494	2,265,192	2,224,901	2,492,969	20.74%
Clientes de Crédito por Personal		107	110	115	118	120	12.94%
Clientes de Crédito por Oficial de Crédito		440	443	472	453	508	15.39%
Oficiales de Crédito por Personal Total		24.22%	24.81%	24.43%	26.12%	23.70%	-2.13%
Oficiales de Crédito Mujeres por Personal Total		7.03%	7.75%	7.63%	5.22%	5.19%	-26.26%
Gastos Operacionales / Total Activos		7.17%	6.85%	6.65%	6.64%	6.58%	-8.26%
Gastos Operacionales / Total Cartera		9.42%	9.96%	9.65%	9.47%	9.36%	-0.66%
Gastos Personal / Total Activos		3.17%	2.99%	2.90%	2.83%	2.78%	-12.34%
Gastos Personal / Total Cartera		4.17%	4.36%	4.21%	4.03%	3.96%	-5.07%
Gastos Operacionales / Margen Neto Financiero		90.06%	99.99%	94.08%	91.33%	90.02%	-0.05%
Margen de Intermediación Estimado / Patrimonio Promedio		6.08%	0.01%	3.58%	5.39%	6.27%	3.10%
Margen de Intermediación Estimado / Activo Promedio		0.79%	0.00%	0.42%	0.63%	0.73%	-7.75%
GESTIÓN DE ACTIVOS / PASIVOS							
Rendimiento sobre la Cartera Total		17.71%	17.25%	17.32%	17.31%	17.28%	-2.47%
Intermediación Financiera		88.68%	84.84%	86.19%	88.13%	85.23%	-3.90%
Costo de Fondeo		6.72%	6.40%	6.33%	6.25%	6.13%	-8.83%
Apalancamiento (Pasivos/Patrimonio)		7.31	7.58	7.65	7.62	7.69	5.22%
Patrimonio Técnico		14.99%	14.94%	14.34%	14.12%	14.56%	-2.88%
Capitalización Neto		10.88%	10.52%	10.69%	10.61%	10.51%	-3.37%
Rendimiento sobre la Cartera Micro		18.68%	18.20%	18.23%	18.13%	18.02%	-3.52%
Rendimiento sobre la Cartera Consumo		15.14%	14.84%	14.95%	15.08%	15.16%	0.11%
Costo por Crédito		398	112	211	308	408	2.34%
Costo por Ahorro		91	25	48	69	96	6.18%
Suficiencia Patrimonial		349.50%	348.92%	362.14%	363.14%	371.01%	6.16%
Cartera Improductiva Descubierta / Patrimonio		-4.52%	-4.30%	-5.25%	-4.92%	-5.91%	30.66%
Cartera Improductiva / Patrimonio		15.01%	15.64%	14.73%	15.39%	15.17%	1.08%
FK = Patrimonio / Activos		11.75%	11.52%	11.43%	11.43%	11.33%	-3.57%
FI = 1+(Activos Improductivos / Total de Activos)		107.98%	109.51%	106.96%	107.77%	107.76%	-0.21%

RFD

Finanzas para el desarrollo

RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

Dirección: Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Century Plaza I

Telfs.: (593-2) 333-2446 / 333-3091 / **E-mail:** operaciones@rfd.org.ec

/ rfdEcuador @rfdEcuador /company/rfdEcuador

www.rfd.org.ec