



Memoria Anual 2015



Memoria Anual



2015

Financiera
confianza



Declaración de Responsabilidad

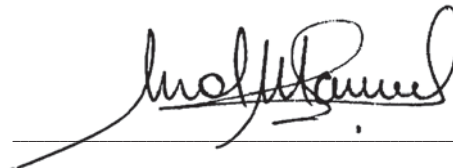
El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de FINANCIERA CONFIANZA durante el año 2015.

Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 17 de febrero del 2016



Martín Naranjo Landerer
Gerente General Corporativo



Ana Cecilia Akamine Serpa
Gerente de Administración y Finanzas

Declaración de Responsabilidad	2
Capítulo I. Financiera Confianza	5
1. Carta de la Presidencia	6
2. Carta del Gerente General	8
3. Perfil de Financiera Confianza	10
4. Cronología de Financiera Confianza	13
5. Gobierno Corporativo: Mecanismo de Balance	15
6. Marco Estratégico	17
Capítulo II. El Alcance de Financiera Confianza	21
7. Economía Peruana y Sistema Microfinanciero	22
8. Nuestros clientes y su Progreso	26
9. Oferta de Valor a Nuestros Clientes	30
Capítulo III. Gestión Social y Humana	35
10. Propuesta de Valor a Nuestros Colaboradores	36
11. Cultura Corporativa	41
Capítulo IV. Gestión Económica	49
12. Creación de Valor Económico Directo a los grupos de Interés	50
13. Gestión de Riesgos	51
14. Desempeño Financiero	56
Capítulo V. Estados Financieros Auditados	63
Anexos	75
Anexo 1. Perfil de los miembros del Directorio	76
Anexo 2. Perfil de la Alta Gerencia	79
Anexo 3. Clasificación de Riesgos	82
Anexo 4. Información relacionada al Mercado de Valores	83



Silvia Gonzáles Cruz, Cliente del programa "Ahorro para Todos" de la Agencia Abancay

Capítulo I

Financiera Confianza



1 Carta de la Presidencia



La tradicional memoria anual de Financiera Confianza recopila los datos de actividad de la entidad y los logros alcanzados en el año que termina y es un interesante cimiento para reflexionar sobre los compromisos para el siguiente ejercicio.

Los datos sobre la realidad de la inmensa pobreza que existe en el mundo son dramáticos. Los índices de desigualdad son especialmente significativos en América Latina, la región más desigual del planeta con un coeficiente GINI de 0,52. Actualmente, más de 172 millones de personas en América Latina viven en la pobreza, lo que supone un 28% de su población.

Generar oportunidades económicas para los más desfavorecidos redundará en un mayor crecimiento personal, familiar y de estas comunidades y, por ende, origina riqueza en los países y mejora los indicadores de desigualdad.

Está demostrado que la iniciativa individual a pequeña escala es un excelente camino para crear un futuro entre quienes no tienen nada. Mejorar el acceso al crédito, y a otros productos financieros, a las personas excluidas facilita la creación y fortalecimiento de las microempresas, que son un valor añadido al permitir la generación de empleos directos e indirectos. Los trabajadores por cuenta propia y los pequeños emprendedores representan en Perú el 40% de la fuerza laboral.

Las microfinanzas contribuyen al desarrollo económico y social de los más desfavorecidos. Aunque su crecimiento ha sido notable, en el caso de América Latina el 60,7% de la población permanece aún excluida del sistema financiero formal, frenando su progreso. Aún más en el caso peruano, donde los niveles de inclusión financiera, según datos oficiales, se sitúan entre los más bajos de la región.

A este amplio grupo de colectivos desfavorecidos se dirige la Fundación Microfinanzas BBVA, grupo del que Financiera Confianza forma parte desde 2008. A través de las Finanzas Productivas Responsables, la metodología propia de la Fundación, en Financiera Confianza nos regimos por un modelo ético de acercamiento al perfil del cliente vulnerable, mediante la provisión de una amplia gama de productos y servicios adecuados a sus necesidades, con el firme propósito de fomentar la generación de excedentes en los negocios de nuestros clientes, que es el indicador económico que les permitirá la sostenibilidad de sus actividades productivas.

Financiera Confianza es una entidad sólida, cuya completa cobertura a nivel nacional nos permite llegar cada día a más emprendedores y contribuir a hacer realidad sus sueños de tener una vida mejor. En 2015 atendimos a 317 mil clientes con créditos, de los que el 40% accedía por primera vez al sistema financiero formal.

Mediante esta memoria anual acercamos a la sociedad la labor realizada por Financiera Confianza en 2015, un año en el que hemos llegado con nuestra actividad a más personas, especialmente en las zonas del país donde viven las comunidades más alejadas de las oportunidades de desarrollo

económico y, por tanto, más necesitadas de una esperanza de futuro, especialmente en el ámbito rural.

Detrás de los datos estadísticos y económicos de esta memoria subyace el trabajo de los 2,168 profesionales que forman Financiera Confianza, y que son parte fundamental para el cumplimiento de nuestra misión y la del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA. A todos ellos, les transmito mi reconocimiento por la labor realizada.

Pero, sobre todo, tras estos datos de actividad, existen historias personales de emprendimiento que reflejan la capacidad de superación y esfuerzo de centenares de miles de peruanos. Los pequeños emprendimientos de nuestros clientes sostienen la economía familiar de muchos peruanos de bajos ingresos y alumbran sus sueños de tener un futuro mejor para ellos, sus familias y sus comunidades. Ellos son el centro de nuestra tarea y el compromiso de nuestra motivación presente y futura.

Reciban un cordial saludo

Ramón Feijóo López
Presidente Directorio Financiera Confianza

2 Carta del Gerente General



Señoras y señores accionistas:

Me complace dirigirme a ustedes para comentarles los logros y retos que tuvo Financiera Confianza durante el 2015 y nuestros proyectos para el 2016.

El 2015 ha sido un buen año para Financiera Confianza en todos los frentes, más aún si consideramos que los buenos resultados se dan en un año difícil para la industria microfinanciera y de desaceleración de nuestra economía. Estamos cosechando los primeros frutos de cambios de estrategia, políticas, procesos y sistemas que hemos ido aplicando en los tres últimos años. Crecimos y mejoramos en calidad de cartera, en los resultados del negocio y en nuestro impacto social, que es lo que más nos importa. Además fuimos reconocidos como la entidad financiera más innovadora, por la Fundación Citi y el PREMIC, por nuestro producto Ahorro para Todos. Por último obtuvimos una mejora en nuestra clasificación a CP1-. Estos éxitos son producto del esfuerzo de nuestro gran equipo humano. Por ello quiero empezar agradeciendo infinitamente a este equipo por su firme compromiso con nuestra misión.

En el 2015 llegamos a 435 mil clientes, de los cuales 215 mil recibieron créditos. Nuestras colocaciones crecieron 12.5 %, superando PEN 1,500 millones, y manteniendo un promedio de crédito de PEN 6,700. Si nos comparamos con el del resto de la industria, vemos que Financiera Confianza es la séptima entidad micro financiera en colocaciones totales. Pero si miramos solo el crédito a la pequeña y microempresa somos terceros; y si miramos solo crédito rural, entonces somos primeros.

El nuestro es un crecimiento sano y responsable, porque conocemos a nuestros clientes, y tenemos el cuidado de asegurar que nuestros créditos se dirijan a actividades productivas sostenibles y con un margen que permita repagar

el crédito de manera holgada. Por ello, nuestra calidad de cartera mejoró y, por cuarto año consecutivo, somos la entidad con la menor tasa de morosidad entre las micro-financieras (2.2%).

Nuestra vocación es llegar a la base de la pirámide. Sabemos que la pobreza es rural y tiene rostro de mujer. Por eso, más de la mitad de nuestros clientes son mujeres, 26% son jóvenes menores de 30 años y 23% habitan en zonas rurales. Para el 39% de nuestros clientes, fuimos la primera entidad financiera que confió en ellos y les dio su primer crédito; y 48% de nuestros clientes trabajan únicamente con Financiera Confianza. Nuestra misión es acompañarlos en su desarrollo, y estamos orgullosos de sus éxitos. Podemos decir que el 41% de los clientes que eran pobres cuando comenzaron a trabajar con nosotros, salieron de la pobreza luego del segundo año.

Llegar a este segmento ha implicado realizar un conjunto de desarrollos tecnológicos que nos permiten tener una red de distribución y un conjunto de canales que llegan eficientemente a estos segmentos. Para ello aprendimos a escuchar a nuestros clientes y entender sus necesidades. Nuestro modelo de negocios se basa en estar cerca de nuestros clientes, llevándole a sus casas y a sus negocios soluciones a sus necesidades y acompañarlos en sus proyectos de vida. Con nuestro proyecto de movilidad, que entrega a nuestros asesores herramientas tecnológicas móviles, podremos evaluar una operación de crédito en el negocio o la vivienda de nuestros clientes, dándoles una respuesta oportuna. Con nuestros canales de atención ligeros, a los que nosotros llamamos “tambos”, llegamos a lugares alejados a los que no llegan otras entidades. Por eso tenemos clientes en 991 de los 1856 distritos del Perú.

Para seguir creciendo y acompañar a más emprendedores en su esfuerzo por sacar adelante a sus familias, debemos ser más eficientes. Nuestros resultados del 2015 se apoyaron en el trabajo realizado de establecer un sistema robusto de gestión y control del riesgo de crédito, a la vez que simplificamos y optimizamos el proceso de crédito. Durante el 2016 seguiremos simplificando y optimizando los demás procesos esenciales, para que nuestros colaboradores tengan las herramientas adecuadas para dar un servicio de primera clase a nuestros clientes.

Nuestros colaboradores conforman el mejor equipo de la industria. Nuestros asesores de negocios son seleccionados localmente, son formados en nuestra cultura y crecen profesionalmente como parte de la familia de Confianza, con

una línea de carrera clara, que les permite ascender en nuestra empresa. Como muestra de ello, la mayoría de nuestros administradores de agencia se ha desarrollado y ha crecido profesionalmente en Financiera Confianza. Nuestra acción en este campo se ve retribuida por la mejor tasa de retención de colaboradores de la industria de microfinanzas. Desde el 2015 aplicamos un nuevo modelo de incentivos salariales para la red comercial, que alinea los incentivos de nuestra red con los objetivos sociales y financieros de nuestra entidad.

El Programa Ahorro para Todos, iniciado el 2014, ha llevado capacitación en temas financieros a más de siete mil personas en las zonas rurales de alta pobreza de Apurímac y Cusco y más de 1500 de ellas han depositado sus ahorros y su confianza en nosotros. La capacitación se conduce en quechua, con capacitadores de la zona y una metodología lúdica basada en historias de la vida diaria de los pobladores del campo.

El intenso trabajo de los últimos tres años también nos ha permitido fortalecer nuestra entidad y ha sentado las bases para un mejor desempeño futuro, que aspiramos nos permitirá ser el referente microfinanciero en el Perú.

Veo el futuro de nuestra entidad con mucho optimismo. Nuestro reto en el 2016 es seguir mejorando la eficiencia. Para ello, buscaremos la generación de nuevos ingresos, una mayor productividad y un mejor control de gastos. Asumimos compromisos importantes no solo de crecimiento en colocaciones, sino en lanzar dos proyectos estratégicos: la estrategia de pasivos, y la de seguros, en toda la red. Esto nos permitirá incrementar ingresos, generar ingresos adicionales y disminuir el costo financiero.

Por último, quiero terminar expresando mi agradecimiento a ustedes señores accionistas por la confianza depositada en la administración y a nuestro Directorio por su permanente guía.

Martin Naranjo Landerer
Gerente General de Financiera Confianza

3

Perfil de Financiera Confianza

Somos una organización innovadora y líder en el segmento microfinanciero peruano que, con el compromiso de sus colaboradores y utilizando las finanzas productivas responsables como herramienta principal, acompaña los emprendimientos de sus clientes contribuyendo a su progreso.

Amplia Experiencia:

Más de 20 años atendiendo a los microempresarios del Perú

Cobertura a nivel Nacional:

Somos la única entidad microfinanciera presente en las 25 regiones del país

Apoyo al Sector Rural:

Somos la entidad microfinanciera con mayor presencia en el ámbito rural

Fusión de dos importantes entidades:

Financiera Confianza y Caja Nuestra Gente se fusionaron en 2013

Red Comercial:

Somos la 2da entidad microfinanciera con el mayor número de agencias a nivel nacional

Comprometidos con el Sector Agrícola:

Somos la entidad microfinanciera con mayor % de cartera agrícola

**Servimos a los
emprendedores:**

Contamos con 144 mil clientes
con crédito a la microempresa

**... A aquellos que más lo
necesitan:**

Un 26% de nuestros clientes son
pobres

**Comprometidos con la
inclusión financiera:**

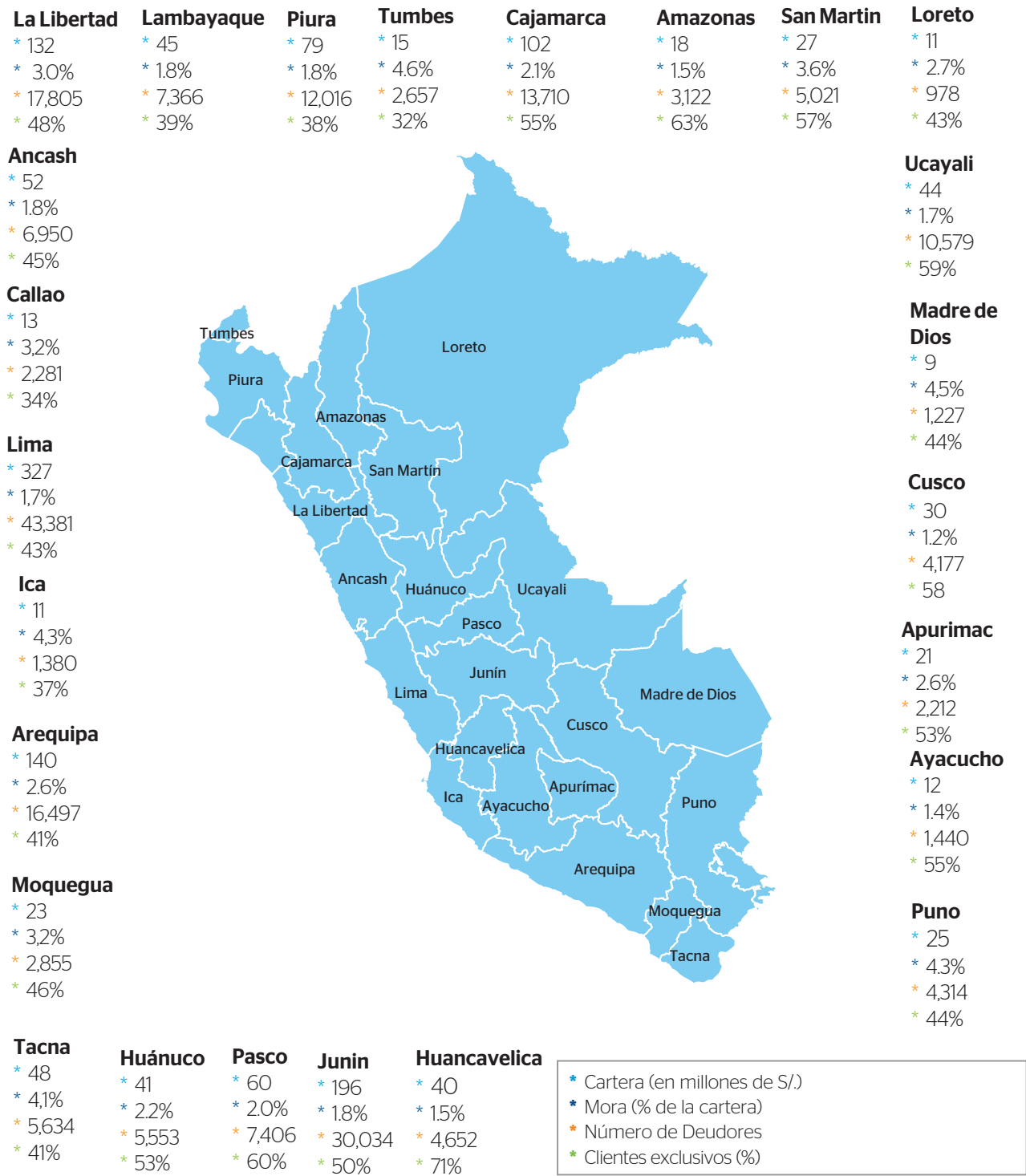
Este año hemos incluido al
sistema financiero a 40 mil
emprendedores

**... y especialmente en las
regiones más pobres:**

Nuestra tasa de inclusión en
Huancavelica y Ayacucho es 65%
y 55%

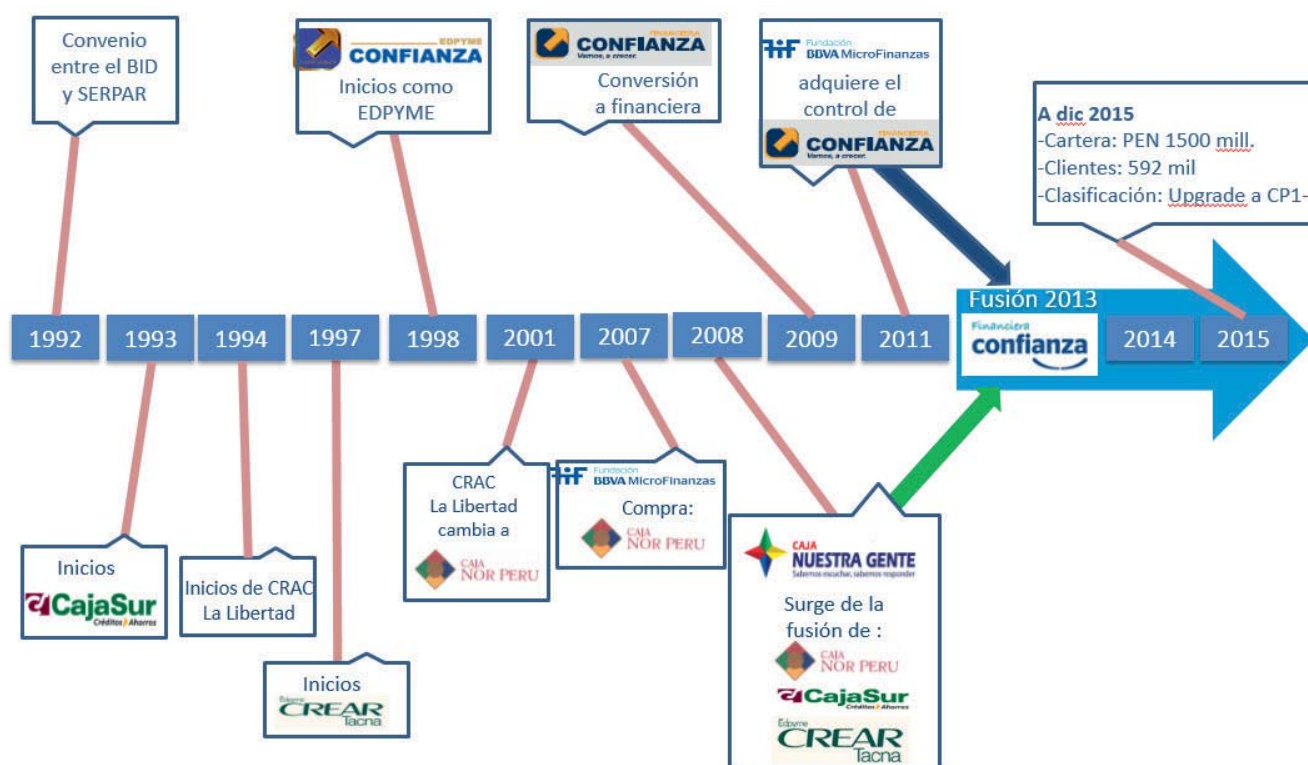
Nuestro compromiso seguirá focalizado en atender a nuestros clientes con productos financieros que potencien su desarrollo y continuar incorporando nuevos clientes con responsabilidad, brindándoles acceso al sistema financiero formal con productos y servicios financieros adecuados que contribuyan con una mejora en sus negocios y en su calidad de vida y la de sus familias.

Financiera Confianza en el Perú



4 Cronología de Financiera Confianza

Financiera **confianza** Su Historia



Más alcance a través de las Finanzas Productivas Responsables

Con miras al futuro, buscamos llegar a más emprendedores peruanos y darles la oportunidad de acceder al sistema

financiero, de una manera responsable, con productos que se adapten a sus necesidades y contribuyan a su desarrollo.

Financiera confianza en 2015



Colocación
PEN 36.9
millones



Colocación
PEN 30
millones

Colocación
PEN 21.5
millones



Cambio de
Presidente
Directorio

Jornada de
la FMBBVA
en Cusco

Mejora
Clasificación
de Riesgos

Ganadores
PREMIC por
programa
"Ahorro para
Todos"



Perú: Financiera Confianza mejora clasificación de riesgo de sus Certificados de Depósito Negociables



Eligen a Financiera Confianza como la Entidad Financiera más Innovadora por promocionar el ahorro formal en zonas rurales del país



5 Gobierno Corporativo: Mecanismo de Balance

Uno de los principales pilares que sustenta la misión y visión de Financiera Confianza es su Sistema de Gobierno Corporativo, un elemento fundamental para crear valor, a largo plazo, con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la comunidad peruana en general, preservando la integridad y potenciando el valor de su capital físico, financiero, organizacional e intelectual (humano, estructural, relacional y social).

Mediante este sistema se orienta la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno de Financiera Confianza, en interés de sus clientes, colaboradores, accionistas, de la comunidad y en general, de todos los grupos de interés. Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo está centrado en conseguir un sistema de dirección y control interno robusto y una ética

de comportamiento que transmita confianza, eficiencia, transparencia y responsabilidad. Para ello, en el último año, Financiera Confianza con el apoyo de su accionista la Fundación para las Microfinanzas BBVA ("FMBBVA") ha desarrollado un "Nuevo Código de Buen Gobierno Corporativo", alineado a los últimos desarrollos de prácticas, normas y principios, actualizado con los más altos estándares internacionales, los cuales son aplicables a todas las Entidades Miembros de la FMBBVA.

Sobre la base de este Nuevo Código de Gobierno Corporativo se regula el Sistema de Gobierno Corporativo de Financiera Confianza en base a dos niveles: (i) interno; y, (ii) externo. El modelo interno abarca las relaciones entre accionistas, órganos de administración, gerencia y colaboradores. Así, se regulan a los órganos de gobierno de Financiera Confianza, tales como, Junta de Accionistas, Directorio, Comités de Directorio, Comité de Dirección, Órganos de Control Interno (Riesgos, Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y Atención al Cliente) y Gerencia General. Mientras que a través del modelo externo se suplementan y validan a los mecanismos internos, buscando proteger a los grupos de interés indirectos.

En la versión digital de esta Memoria Anual 2015 se incluye el acápite denominado "Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas".

Adicionalmente, en este último período, se potenció el espacio virtual denominado "Portal del Director" a través del cual se permite a nuestros Directores acceder remotamente a la información relativa a las sesiones de directorio y comités de directorio. De esta manera, se mantiene un archivo virtual actualizado y de fácil acceso para cualquier miembro del Directorio con toda la información de sustento de las decisiones adoptadas por este órgano de gobierno.



Finalmente, con el fin de contar con una gestión de control interno más eficiente se promovió y aprobó el agrupamiento de las divisiones lideradas por el Oficial de Cumplimiento Normativo, Oficial de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y el Oficial de Atención al Usuario, bajo la gestión coordinada de una nueva posición "Oficial Principal de Cumplimiento". Las referidas Oficinas continúan reportando directamente, de manera funcional, al Directorio y al Comité de Directorio de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, bajo la gestión coordinada del Oficial Principal de Cumplimiento, favoreciendo a un sistema de control interno más robusto, acorde con el crecimiento de la organización.

Sistema de Cumplimiento

En consonancia con los objetivos estratégicos institucionales, durante el 2015 las acciones del área de Cumplimiento estuvieron orientadas al fortalecimiento de controles y acciones de evaluación y supervisión. A continuación se repasan los principales logros de cada una de las áreas de Cumplimiento:

Oficialía de Prevención de Lavados de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT):

Durante el ejercicio 2015, hemos continuado fortaleciendo el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT). Al respecto, Financiera Confianza ha definido un robusto marco de normativa interna, el que está compuesto, entre otras, por las Políticas de Gobierno Corporativo; el Reglamento para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Código Individual de Conducta, y Políticas relacionadas al sistema de prevención que involucren la vinculación de clientes, colaboradores, proveedores y contrapartes.

El Sistema de Prevención de LA/FT contempla controles que permiten detectar personas que puedan presentar movimientos transaccionales o actividades inusuales y/o sospechosas, los cuales no son parte del objetivo institucional. Así, se cuenta con un proveedor especializado en brindar bases de información sobre Listas Internacionales de Riesgo e incluye información sobre registros de Personas Expuestas Políticamente-PEP, las mismas que forma parte del soporte informático de la institución (control automatizado), de manera que se fortalece el pilar de análisis forense implementado por el Oficial de Cumplimiento. Además se cuenta con un software de análisis de datos (SAS), el cual ayuda a realizar verificaciones de reportes de la empresa, así como cruces sobre registros de clientes, registro de colaboradores, reportes transaccionales;

contra listas de riesgos, elaborando reportes propios del área que optimizan las labores de prevención y gestión de riesgos de LA/FT

Transparencia de Información y Atención al Usuario del Sistema Financiero (OAU):

En línea con el plan estratégico, la transparencia de información y el sistema de atención al usuario son pilares fundamentales para iniciar y mantener una relación sólida con nuestros usuarios, de tal forma que ambos alcancemos nuestros objetivos en conjunto.

En el 2015 se desarrollaron acciones para mejorar el acceso a la información por parte de nuestros usuarios, conforme a la normativa vigente. Uno de los mecanismos de difusión de información al que se le ha dado un significativo impulso ha sido nuestra página web www.confianza.pe; también se ha cumplido con difundir la información necesaria para que el usuario tome decisiones debidamente informadas, a través de nuestros tarifarios y folletos informativos. Otro de los aspectos a los que se ha promovido ha sido la capacitación de nuestro personal, con énfasis en el personal encargado de la oferta de productos y servicios. Por otro lado se han realizado mejoras en la contratación de seguros asociados de tal manera de cumplir con nuestra responsabilidad de brindar información y diligenciar las solicitudes de nuestros usuarios respecto a los seguros contratados. Con estas actividades se ha fortalecido nuestra relación y compromiso con los usuarios de Financiera Confianza.

Cumplimiento Normativo (OCN):

La Oficialía de Cumplimiento Normativo, entre sus principales acciones, concentró sus esfuerzos por asegurar un óptimo cumplimiento regulatorio de parte de la Organización y la oportuna implementación de nuevos dispositivos legales. Asimismo, junto con los dueños de procesos, ha venido fortaleciendo la eficacia de controles normativos mediante la aplicación de la metodología de gestión de riesgos de cumplimiento normativo alineada a la de gestión de riesgos operacionales. Y, en el marco de su responsabilidad en Integridad Corporativa, a nivel de colaboradores, ha ejecutado acciones de difusión y sensibilización respecto a la Actitud Responsable y el uso de canales éticos internos, a partir de los cuales se viene trabajando en la consolidación de la práctica efectiva de la estructura de valores corporativos de Financiera Confianza.

6

Marco
Estratégico

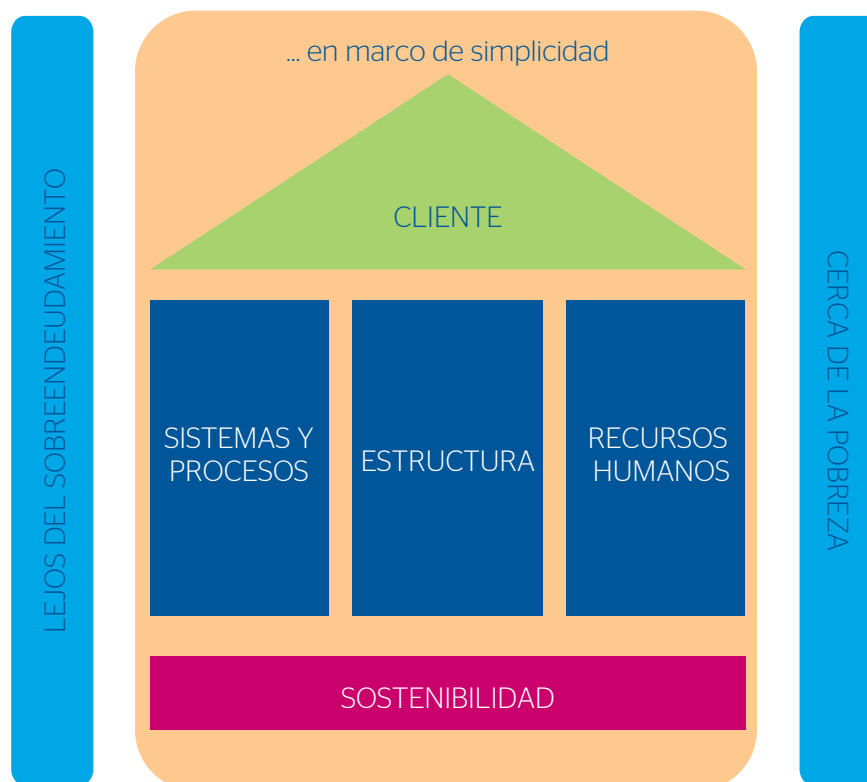
Financiera Confianza está enfocada en cumplir con su propósito de brindar productos y servicios financieros a la medida de los microempresarios peruanos, ofreciéndoles servicios financieros para apoyar sus emprendimientos y así ayudarlos a potenciar sus ingresos y mejorar la calidad de vida de sus familias.

Con este objetivo, nuestra estrategia se basa en acercarnos más a los emprendedores de micro y pequeña empresa, particularmente a aquellos ubicados en las zonas menos favorecidas, lejos del sobreendeudamiento y atendiéndolos

con procesos ágiles que les permita acceder oportunamente a los productos financieros que necesitan. Para ello hemos desarrollado un plan estratégico con metas y objetivos claros en cinco niveles.

El primer nivel establece un modelo de negocio con el Cliente como Centro, con una gestión integral de nuestros clientes, ampliando nuestro alcance, mejorando la atención y logrando una mayor cercanía con ellos. Para ello, brindaremos una oferta de valor a nuestros clientes, centrada no solo en productos de crédito sino también potenciando productos del pasivo y

Financiera Confianza:
Lineamientos Estratégicos 2016



de seguros. Así, en el 2016 implementaremos dos proyectos estratégicos: la estrategia de pasivos, y la de seguros, en toda la red. Por el lado del pasivo buscaremos promover la cultura de ahorro en nuestros clientes y mejorar la estructura de nuestro fondeo. Por el lado del seguro, los objetivos se focalizan en: mitigar la volatilidad de ingresos de nuestros clientes, minimizar el riesgo de cartera y generar otros ingresos.

El segundo nivel se concentra en continuar con la mejora de sistemas y procesos, que iniciamos en el 2014, con miras a tener normas, procesos y sistemas claros, robustos, y simples, que apoyen la productividad y la eficiencia de nuestra entidad. Para ello estamos implementando la tercera etapa del proyecto de mejoramiento del proceso de crédito y hemos lanzado el proyecto ASA, que busca cumplir con los requerimientos para aplicar el método Estándar Alternativo para el cálculo

del requerimiento de capital por riesgo operacional y que, en sus primeras etapas, contempla el levantamiento, diagnóstico de brechas y mejora de todos los procesos principales de la empresa.

El tercer nivel se enfoca en optimizar la estructura de la red comercial, llevando nuestra red de canales más cerca a nuestros clientes, a través de oficinas ligeras a las que llamamos “tambos”, y de nuestro proyecto de movilidad, que permitirá que nuestros asesores lleven cada vez más funcionalidades de nuestras oficinas a la casa y negocio de nuestros clientes, de modo que puedan geo-referenciar el domicilio de un cliente, zonificar sus carteras y preparar rutas óptimas para sus visitas, y evaluar capacidad de pago y llegando incluso a la aprobación de operaciones.

El cuarto nivel busca seguir potenciando el capital humano de Financiera, en base a nuestros efectivos y robustos procesos de selección, formación del talento, cultura organizacional, comunicación interna y los sistemas de beneficios e incentivos.

El quinto nivel busca garantizar un crecimiento rentable que permita la expansión sostenible de nuestros servicios y productos financieros a poblaciones vulnerables. Esta tarea involucra una mayor generación de ingresos y un mejor control de gastos.

Fieles a nuestra misión, continuaremos apoyando los emprendimientos de más microempresarios peruanos, ofreciéndoles una amplia cartera de productos y servicios tanto de créditos como de pasivos y seguros.



Adriano Tello Fernández (der.) junto con el asesor Elmer Vicente Laban de la Agencia Jaén.



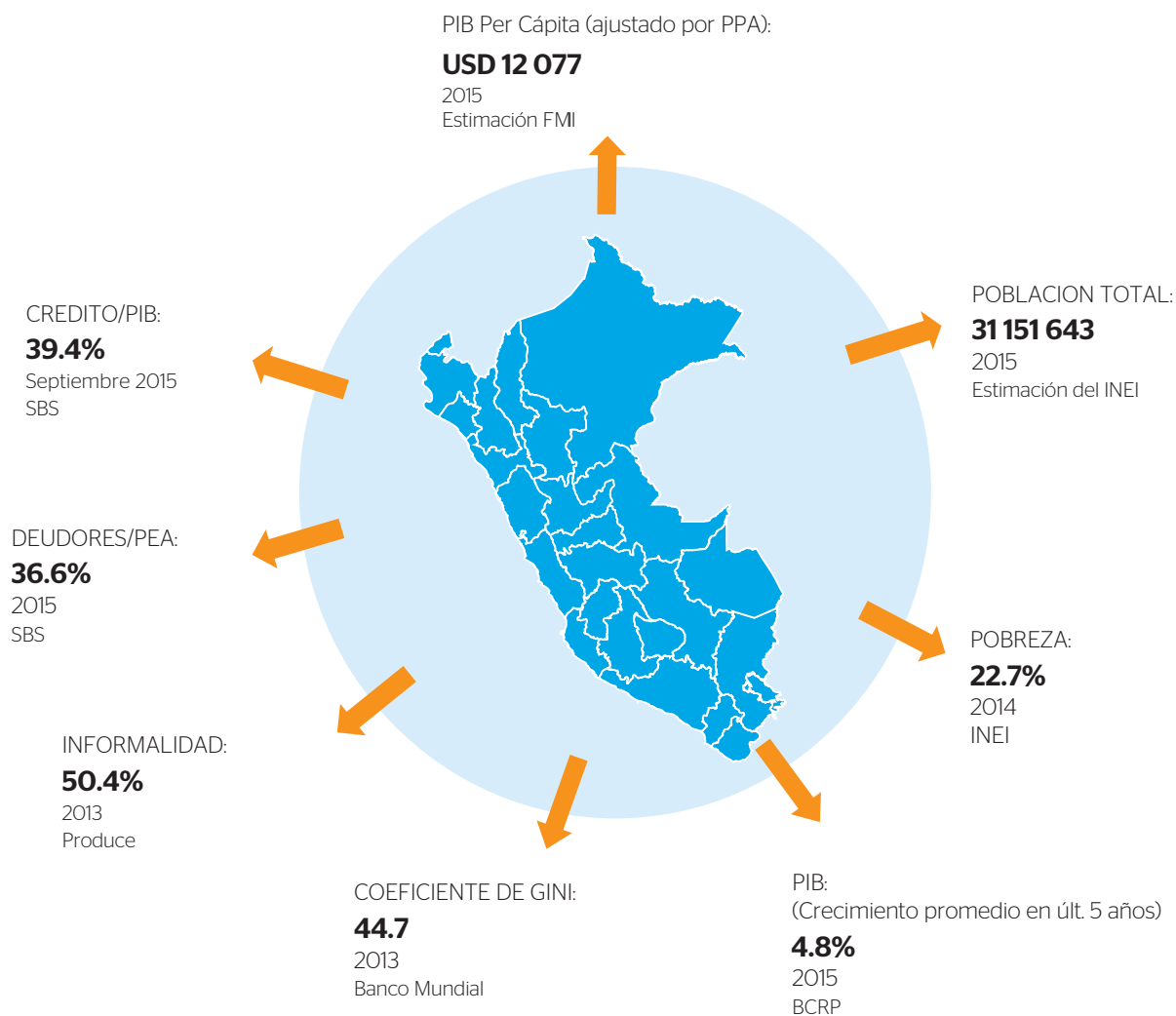
Augusta Florisa Ramírez Jorge, cliente de la
Agencia Villa Rica

Capítulo II

El Alcance de Financiera Confianza

7

Economía Peruana y Sistema Microfinanciero

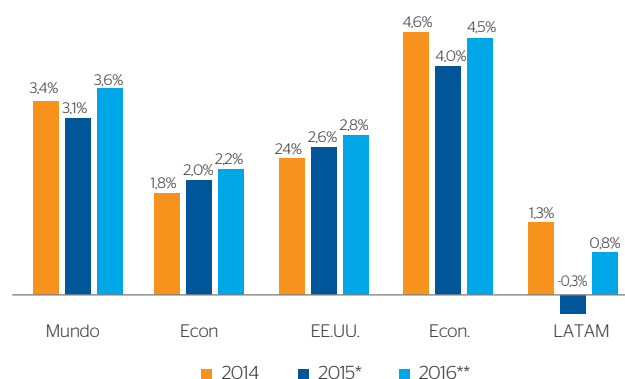


Se estima que en el 2015, la economía mundial creció 3.1%, menor en 0.3 pp al 2014, resultado de la lenta recuperación de las economías avanzadas y la consecutiva desaceleración de los mercados emergentes. Para el 2016 se espera un ligero repunte del crecimiento económico de las economías avanzadas, principalmente en Estados Unidos y el Reino Unido, debido a la política monetaria y fiscal implementada. Por otro lado, ante la agudización de la caída de los precios de materias primas, depreciación de las monedas y volatilidad de los mercados financieros, se proyecta que el crecimiento de los mercados emergentes siga siendo lento. En América Latina, la economía brasileña, principal economía de la región, continuará presentando un débil crecimiento, impactando en el crecimiento de la región.

En cuanto a la economía Peruana, en el 2015 creció 3.3%, que si bien representa una mejora respecto al registrado en el 2014 (2.4%), es un crecimiento concentrado en pocos sectores económicos, como minería e infraestructura. Como consecuencia, gran parte de las familias no perciben mejoras en su situación económica, principalmente por el estancamiento del empleo formal y el aumento de precios de la canasta básica. La confianza empresarial se ubica en su nivel más bajo de los últimos años, cerca del nivel alcanzado durante las elecciones del 2011. En este contexto, el 2016 se presenta como un año retador, debido a i) la desaceleración de la economía china, cuyo cambio de modelo económico está afectando los precios de las materias primas, ii) la posibilidad de un FEN fuerte, iii) la incertidumbre electoral y iv) la normalización de la política monetaria de la FED. Para el 2016, el BCR prevé un crecimiento de 4.2%, siendo el principal motor de crecimiento la minería como en el 2015. Esta previsión de crecimiento es dependiente de las obras de grandes proyectos de infraestructura, como: la línea 2 del Metro de Lima y el Gaseoducto Sur Peruano, y de la mejor ejecución de gasto de los gobiernos regionales y locales.

Ante el menor dinamismo de la economía peruana, el sistema financiero también presentó algunas dificultades, principalmente en el sector microfinanciero. Los bancos reorientaron sus colocaciones a segmentos con menor morosidad, en tanto las microfinancieras experimentaron procesos de compras y fusiones como medida para compensar la reducción de sus ingresos de los últimos años. Así, en febrero, Edyficar absorbió a Mibanco, con lo cual fortaleció su posición en el mercado; en junio, la SBS intervino CRAC Señor de Luren por insolvencia patrimonial; en agosto, Financiera Nueva Visión se fusionó con CRAC Credinka y, finalmente, en septiembre Financiera TFC absorbió la CRAC Los Libertadores de Ayacucho. En su conjunto, las colocaciones del sector

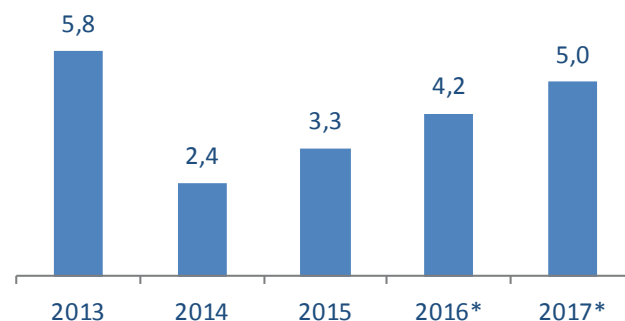
Crecimiento de la economía (%)



Fuente: FMI
 * Estimado
 ** Proyectado

Crecimiento economía peruana (%)

Crecimiento economía Peruana (%)



Fuente: BCR
 * Estimado

microfinanciero crecieron 4.6% frente al 7.3% registrado en diciembre de 2014, en tanto la mora real se ubicó en 10%, nivel similar al de un año atrás. Gracias a un efectivo control de gastos financieros y administrativos, el sector registró un ROE de 11%, mejor al 8.7% de un año atrás. Sin embargo, aun cuando todo el sistema financiero en su conjunto también presentó mayores niveles de rentabilidad, S&P redujo la clasificación de cinco importantes bancos peruanos debido a las menores perspectivas de crecimiento económico y el sobre apalancamiento del sector privado. Para el 2016 se espera que la reestructuración de las entidades financieras continúe con el fin de fortalecer su solvencia y cumplir con las exigencias de la normatividad y la gestión macro prudencial.

La economía peruana presentaría un mejor desempeño en el año 2016, aunque sujeta a riesgos, principalmente, el Fenómeno El Niño y la incertidumbre asociada a las elecciones presidenciales. El sistema microfinanciero continuaría en su etapa de consolidación, lo que reeditaría en una mejor rentabilidad en los próximos trimestres.



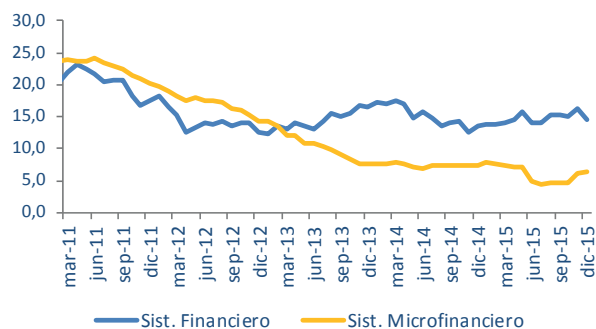
Grupo de clientes del programa "Ahorro para todos" recibiendo capacitación.

¹ Mora Real es un indicador de calidad de cartera igual a: $(\text{Flujo Castigos 12 m} + \text{Cartera Atrasada}) / (\text{Flujo Castigos 12 m} + \text{Cartera Total})$

Indicadores del Sist. Financiero y Microfinanciero

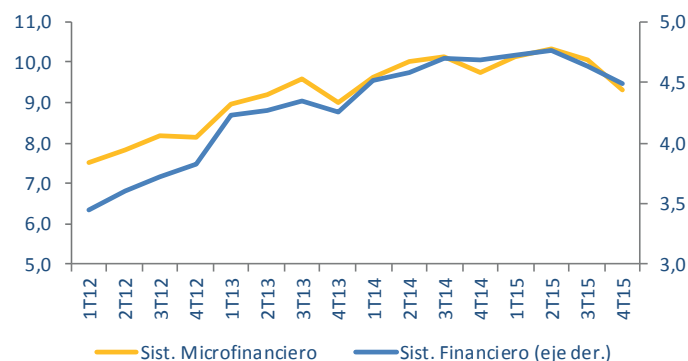
Colocaciones

(var% a/a)



Mora Real*

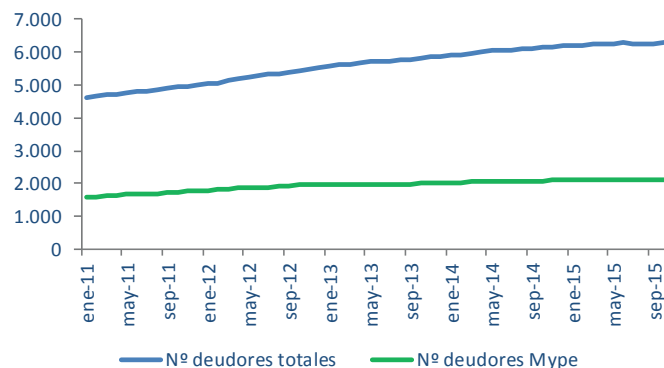
(%)



*Mora real = $\frac{\text{Flujos Castigos últ. 12 meses} + \text{cartera atrasada}}{\text{Colocaciones} + \text{Flujos Castigos últ. 12 meses}}$

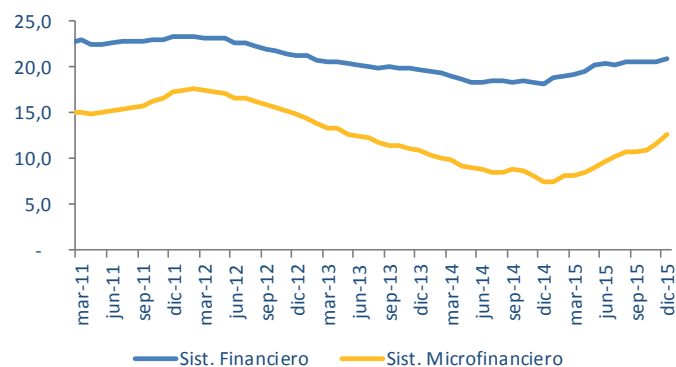
Deudores Sistema Financiero

(en miles)



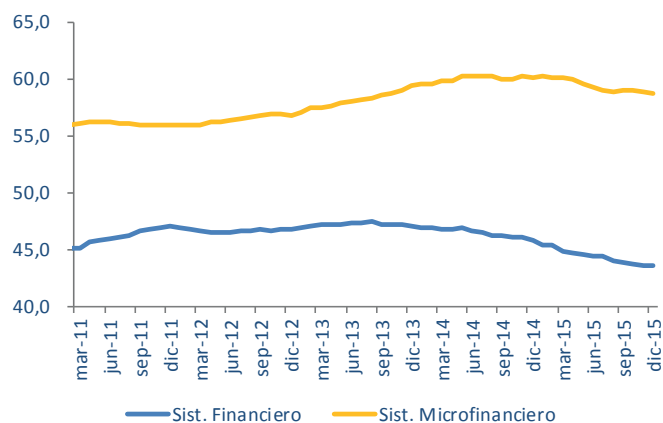
Rentabilidad:

ROE (%)

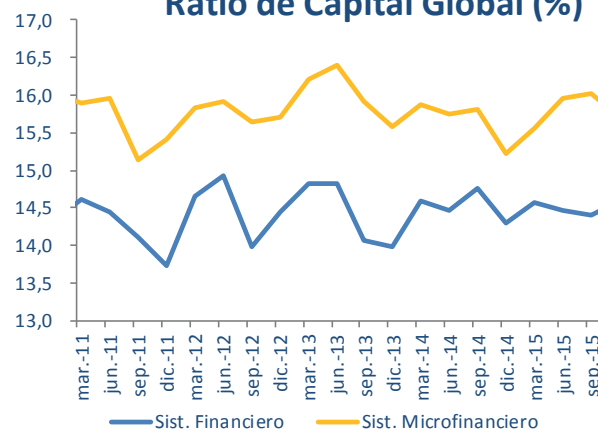


Eficiencia:

Gastos Adminis/Util. Bruta (%)



Ratio de Capital Global (%)



* Mora Real = $\frac{\text{Flujo castigos (12 meses)} + \text{Cartera atrasada}}{\text{Colocaciones} + \text{Flujo castigos (12 meses)}}$

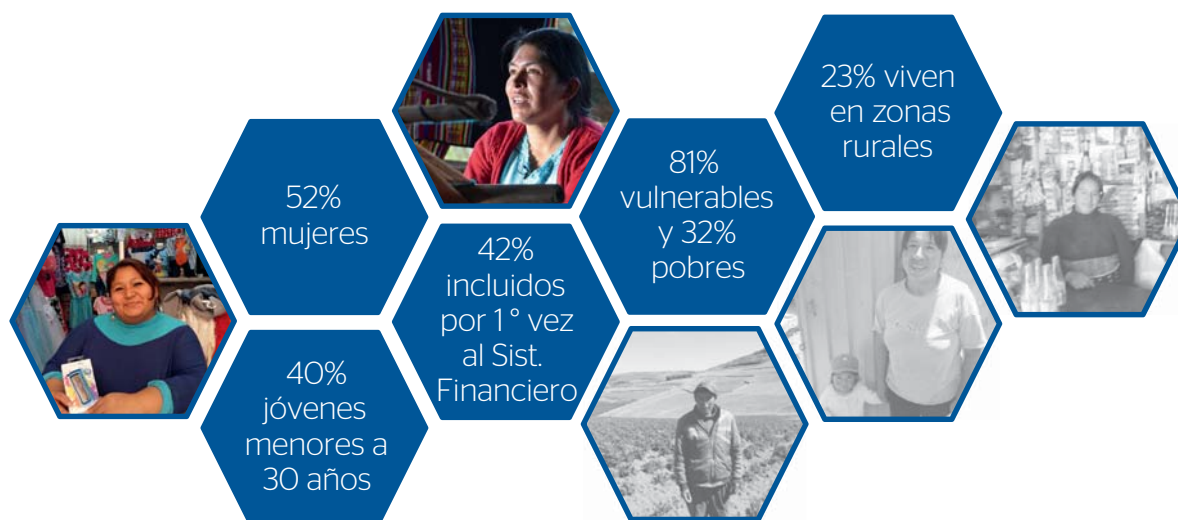
8 Nuestros clientes y su Progreso



508 mil ahorristas

213 mil clientes con crédito

¿Quiénes son? En el 2015 atendimos a 93,513 clientes nuevos



¿Cómo viven, y cómo son sus familias?

56% vive en viviendas de ladrillo o cemento

85% usa gas para cocinar

87% tiene al menos una habitación para dormir

nuestros clientes tienen en promedio 2 hijos

¿Y sus negocios?

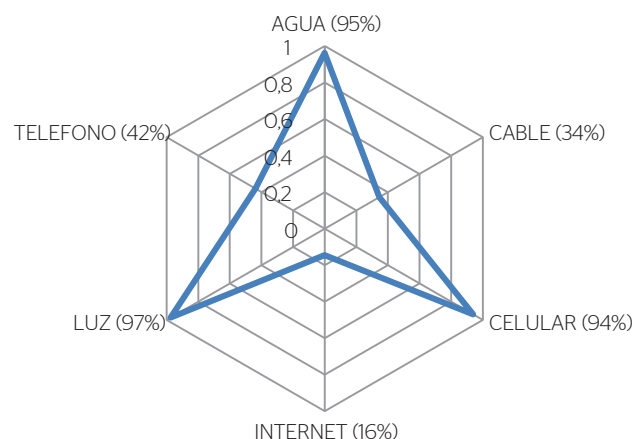


Para el 57% de nuestros clientes somos su única fuente de financiamiento



Ratio cuota / ventas de 6.3%

Servicios básicos



Ventas mensuales de S/. 4,000

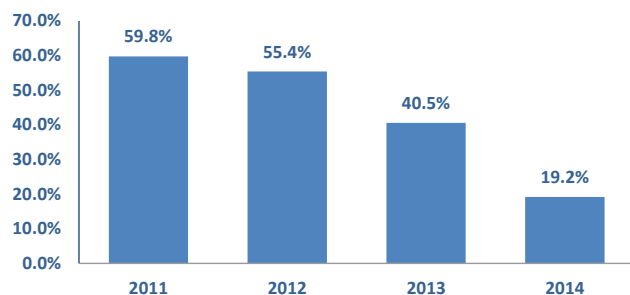


Generalmente su primer desembolso es de S/. 1,500



Su progreso

% de clientes que salieron de la pobreza por cosecha



Después de tres años en FC el 55% de nuestros clientes salieron de la pobreza.



Luego de tres años con nosotros, nuestros clientes incrementaron sus activos en 2.4 veces.

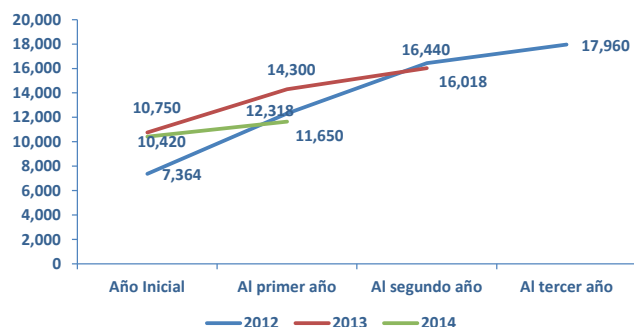


Los clientes que empezaron a trabajar con FC en el 2014 aumentaron sus ventas en 9% luego de 12 meses

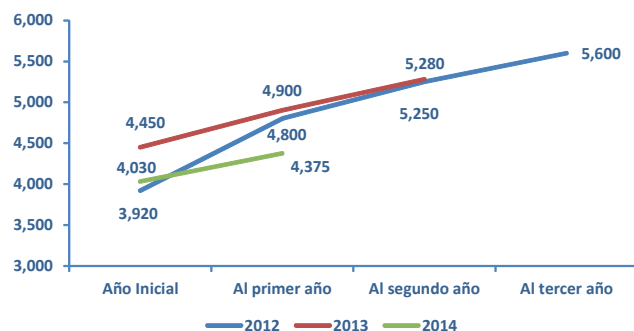


Después de tres años en FC las ventas de nuestros clientes crecen en 43%*

Mediana de Activos por cosecha (S/.)



Mediana de Ventas por cosecha (S/.)



* Calculado sobre la base de 27,541 clientes que permanecen con nosotros desde el 2012.

Financiera Confianza continuará trabajando para focalizar sus esfuerzos en los emprendedores peruanos que más la necesitan. Así, nuestros objetivos de crecimiento para el 2016 priorizan regiones con bajo nivel de penetración bancaria y alto potencial de desarrollo, las cuales concentran una importante cantidad de nuestros clientes objetivo.



Grupo de clientes del producto Palabra de Mujer. Augusta Florisa Ramirez; Rina Romero Ramirez; Erlinda Viriñao Panteco; Sara Mitma Barboza; Lizzeth Jimenez La Torre y la asesora Sara Ricra Zurita.

9

Oferta de Valor a Nuestros Clientes

Sobre la base del conocimiento de las necesidades personales, profesionales, expectativas y sueños de nuestros clientes, en Financiera Confianza ponemos a su disposición una oferta de valor integral compuesta por:

Soluciones de Créditos:

Acompañamos a nuestros clientes emprendedores en el desafío de mejorar su calidad de vida brindándoles créditos especialmente diseñados para satisfacer sus necesidades y, actuando con responsabilidad y transparencia para que ellos puedan tomar buenas decisiones financieras.

a. Créditos MYPE y Agropecuario:

Ambos tipos de crédito, en sus versiones de capital de trabajo y activo fijo, suman el 84% de nuestra cartera, y representan el corazón de nuestra razón de ser, que es el apoyo a las finanzas productivas.

b. Créditos para la autoconstrucción:

Una característica fundamental de nuestros clientes es la indivisibilidad de los conceptos "vivienda" y "local de negocio". Es así que ofrecemos créditos especialmente diseñados para auto-construcción, mediante los cuales ellos pueden mejorar sus viviendas/negocio, impactando positivamente sobre su calidad de vida.

c. Créditos grupales "Palabra de Mujer":

En Financiera Confianza creemos firmemente que la mujer peruana es un importante pilar del desarrollo económico.

Es así que desde el año 2006 promocionamos un producto financiero llamado Palabra de Mujer, destinado a las mujeres de menores ingresos de áreas rurales y urbanas, quienes, reunidas en grupos de apoyo mutuo, pueden acceder al "crédito con educación". Para lograr la inclusión financiera de estas mujeres emprendedoras, se utiliza una metodología mediante grupos de confianza, de apoyo mutuo, de entre 8 a 25 integrantes, con garantía solidaria, con créditos sucesivos en ciclos y capacitación (educación) en desarrollo humano y gestión empresarial.

Soluciones de Ahorros:

Creamos cultura de ahorro, que previene la vulnerabilidad de nuestros clientes, enseñándoles la importancia de la correcta administración de sus recursos y una adecuada planificación de los mismos. Durante el 2015 en Financiera Confianza hemos hecho contribuciones para incrementar los niveles de ahorro en el Perú.

a. "Ahorro para Todos":

Es un programa de educación financiera y promoción del ahorro de Financiera Confianza basado en el conocimiento de sus clientes. Promueve la inclusión porque a través de su metodología innovadora permite el acceso a productos y servicios financieros, a personas de zonas rurales en situación de pobreza y pobreza extrema. El Recuadro N° 1 presenta un resumen del objetivo y principales alcances logrados por el programa "Ahorro para Todos" a diciembre de 2015.

b. Eliminación de la comisión inter plaza:

A nuestros clientes con cuentas de ahorro no les cobramos

por realizar operaciones en distintos lugares del país porque buscamos eliminar toda barrera al uso de las mismas.

Seguros y servicios:

Como parte de la propuesta de valor, ofrecemos a nuestros clientes una amplia gama de seguros en alianza con las principales compañías aseguradoras del mercado, de manera que ellos puedan estar protegidos ante cualquier evento adverso que se presente a lo largo de su camino junto a nosotros. Dentro de los principales seguros que ofrecemos a nuestros clientes tenemos: desgravamen, multiriesgos, agrario, múltiple, protección de tarjetas y SOAT.

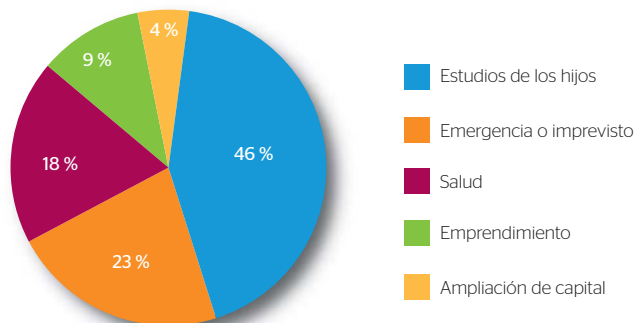
Sobre la base del conocimiento profundo de nuestros clientes, durante el 2016 desarrollaremos una oferta de valor que satisfaga no solamente sus necesidades financieras, sino también aquellas de desarrollo personal, familiar y social. Para ello continuaremos con la mejora de nuestros productos de créditos, ahorros y seguros, con el fin de acompañar por más tiempo a nuestros clientes, convirtiéndonos en verdaderos socios de su progreso.



Rut Pelaiza, gestora del programa "Ahorro para Todos".

Recuadro Nº 1 Ahorro para Todos

Desde sus inicios en marzo de 2014, Ahorro para Todos ha llevado capacitación en temas financieros a más de siete mil personas en las regiones de Apurímac y Cusco. La capacitación se conduce en quechua, con capacitadores locales y con una metodología desarrollada por nosotros luego de escuchar a nuestros clientes, entender sus códigos, sus costumbres y su manera de hablar. Es una capacitación lúdica, que utiliza historias basadas en elementos de la vida diaria del campesino para transmitir conceptos complejos como “¿qué es el sistema financiero?, ¿por qué es más seguro ahorrar de manera formal que en casa?”, etc.



El programa Ahorro para Todos le ha permitido a Financiera Confianza recibir el “Premio a Institución Financiera más Innovadora” otorgado por la Fundación Citi. Sin embargo, el mayor éxito de Ahorro para Todos ha sido lograr incluir en el sistema financiero formal a través del ahorro a más de mil quinientas personas, 81% de las cuales son mujeres. Todos ellos, definen sus objetivos de ahorro en el momento de abrir sus cuentas.

Poco a poco, Ahorro para Todos viene generando espacios y experiencias que nos acercan a la población rural, brindando soluciones a clientes que más lo necesitan y que actualmente no cuentan con una oferta amplia que responda a sus necesidades. Hemos comenzado este camino, y estamos felices de seguir transitándolo y llevando Ahorro para Todos a más pobladores de la sierra rural.



1,660 personas

abrieron una cuenta de ahorros por primera vez en Financiera Confianza



89% de las cuentas

de ahorro se mantienen activas.



El 19% de nuestros clientes

mantienen un saldo superior a los S/100. Brindamos capacitación financiera a 7,242 personas.



Ahorro para Todos

está en 145 centros poblados, ubicados en 22 distritos de Apurímac y Cusco.



Tineo Alvarez Evangelista (izq.) junto con el asesor Sugler Lizana Barrios de la Agencia Huarmaca.

A photograph of an elderly man with a joyful expression, showing his teeth. He is wearing a light-colored, short-sleeved button-down shirt with thin vertical stripes. He is holding a large quantity of coffee cherries in both hands, which are cupped together. The cherries are mostly red with some green, indicating they are ripe. He is standing in a lush green coffee plantation, with coffee trees and dense foliage visible in the background. A semi-transparent blue rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text.

Nimio Yupán Francia, de la Agencia Villa Rica

Capítulo III

Gestión Social y Humana

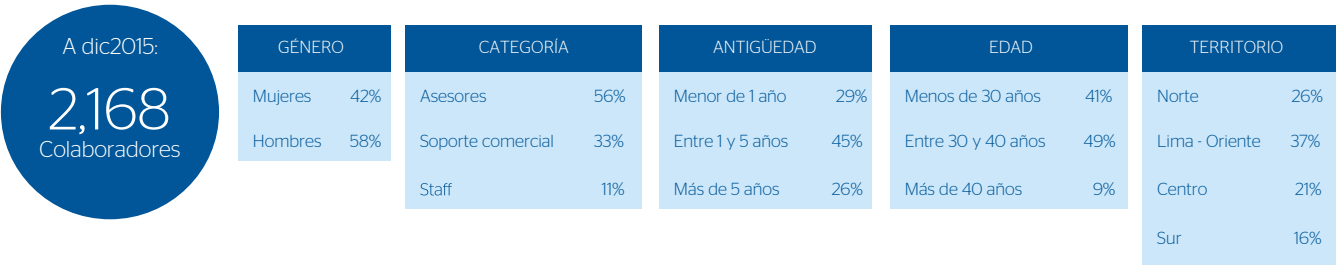


10

Propuesta de Valor a Nuestros Colaboradores

La misión de Financiera Confianza se desarrolla con y por personas, por lo que la gestión de nuestros colaboradores tiene valor estratégico y fundamental. Nuestra presencia en todo el país, impulsada por la cercanía que buscamos tener con nuestros clientes, nos orienta a contar con un equipo sumamente capacitado y comprometido.

Las políticas y procesos en nuestra gestión de personas, por tanto, buscan atraer e incorporar profesionales que se identifiquen con nuestra misión, a quienes brindamos oportunidades para su formación y desarrollo, permitiéndoles así un crecimiento profesional acorde con su contribución a nuestros objetivos institucionales.



10.1. Formación y Capacitación

- Nuestro esquema de formación contempla programas institucionales, que buscan fortalecer e impulsar los conocimientos, capacidades y competencias de nuestros colaboradores, desde que se integran a nuestra organización y a lo largo de sus carreras. Todos los asesores comerciales que se integran a nuestra institución pasan por nuestras Escuelas de Formación de Asesores (el Recuadro

N° 2 contiene información de los logros alcanzados por la Escuela en el 2015). Además, contamos con una nueva herramienta de capacitación virtual y permanente: la Universidad Latinoamericana para el Desarrollo, que está al alcance de nuestros colaboradores desde el presente año. El Recuadro N° 3 presenta una descripción de la plataforma.

897

Participantes

Certificación en Riesgos de Crédito.

Este año hemos continuado fortaleciendo la cultura de riesgo crediticio en nuestro equipo comercial. Contribuimos, así, no sólo a un crecimiento sano y sólido de nuestra cartera, sino que permitimos que nuestros clientes accedan a créditos de manera responsable y productiva. En 2015, el número de colaboradores certificados se incrementó en un 74% en relación a lo registrado en el año 2014.

767

Certificados

Certificación en Operaciones.

Desde este año venimos ejecutando una certificación dirigida a nuestros equipos de Operaciones a nivel nacional. Este programa busca reforzar las capacidades de nuestros colaboradores que brindan atención en oficinas a nuestros clientes, a la vez que forman parte del proceso crediticio.



Diploma de especialización en microfinanzas en alianza con Universidad ESAN.

Este programa está dirigido a los Asesores Comerciales con mayor experiencia en la organización y busca prepararlos para asumir nuevas responsabilidades en Financiera Confianza. Este año venimos ejecutando el programa en dos sedes (Lima y Trujillo) con un total de 72 participantes.



10.2. Línea de Carrera

En Financiera Confianza, la prioridad para ocupar las vacantes con las que contamos la tienen nuestros propios colaboradores. A través de convocatorias internas para todas las posiciones, fomentamos y alentamos su desarrollo al interior de la empresa.

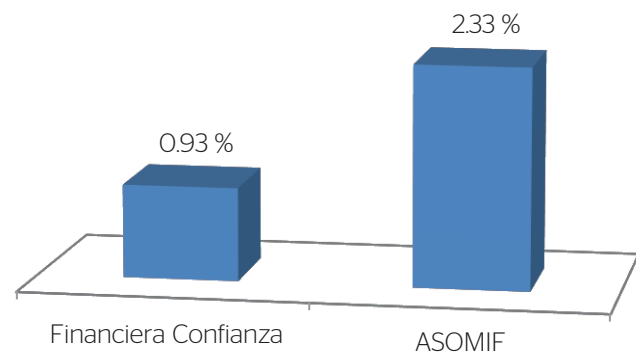
En el área comercial, nuestros Asesores Comerciales cuentan un esquema de categorizaciones claramente definido y conocido, que les permite conocer los hitos requeridos para ir desarrollando su propia línea de carrera.



Rotación No Deseada 2015

10.3. Retención

En 2015, la retención de colaboradores ha pasado a formar parte de nuestra gestión estratégica. Somos conscientes que cuidar y mantener a nuestros talentos es fundamental para consolidar nuestra cultura y preservar nuestros conocimientos, experiencia y calidad en la atención a los clientes. Mediante acciones orientadas a la retención, hemos conseguido una importante reducción en el promedio mensual del índice de rotación no deseada de colaboradores.



Recuadro Nº 2 Escuela de Formación de Asesores

Durante 2015, nuestras Escuelas de Formación de Asesores se han consolidado como el principal medio de reclutamiento, entrenamiento e incorporación de nuevos Asesores Comerciales. Realizadas de manera descentralizada en diversas regiones del país, las Escuelas han permitido incorporar a 150 profesionales recién egresados a nuestra institución, donde ya se vienen desempeñando en el área Comercial.

La experiencia obtenida en años previos nos ha permitido definir un programa integral, con una duración mínima de cuatro meses, que combina el aprendizaje teórico en aula con la práctica en campo y que nos permite contar con nuevos talentos que, desde un primer momento, son conscientes de que nuestra misión es el principal impulsor para el cumplimiento de objetivos.



Lima Oriente

3 Escuelas
40 Participantes
20 Graduados



Norte

3 Escuelas
85 Participantes
43 Graduados



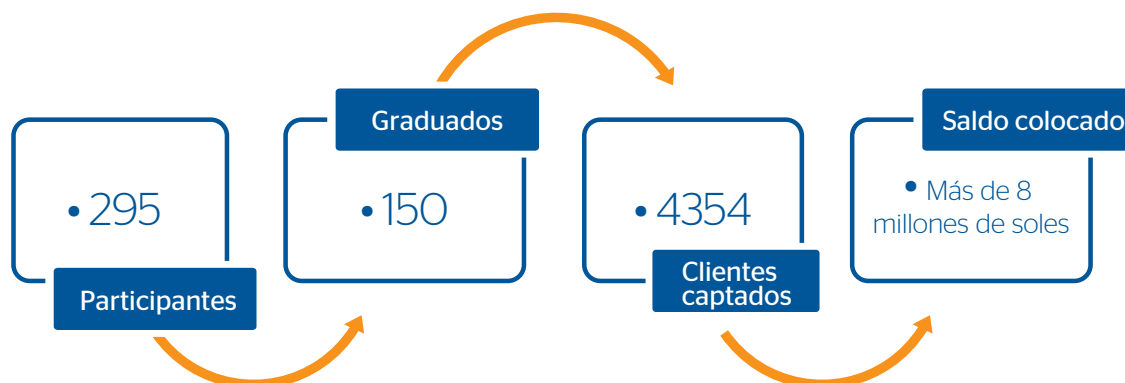
Centro

3 Escuelas
67 Participantes
34 Graduados



Sur

3 Escuelas
103 Participantes
53 Graduados



Recuadro N° 3 ULAD

Este año le dimos la bienvenida a la nueva Universidad Latinoamericana para el Desarrollo, ULAD, una innovadora plataforma de educación e-learning pensada en nuestros colaboradores y en su desarrollo profesional.

Desde el 10 de julio, nuestros colaboradores disfrutaron de esta nueva experiencia, que les permite acceder, en cualquier momento y sin costo, a más de 80 elementos formativos, dentro de los cuales tenemos cursos virtuales y presenciales -debidamente certificados-, vídeos, materiales, entre otros.



Esta plataforma educativa ha sido concebida desde la Fundación Microfinanzas BBVA, con el aporte de nuestra Financiera Confianza y cuenta con el respaldo del Tecnológico de Monterrey (en cuanto a contenidos), así como de Cornerstone (infraestructura).

11 Cultura Corporativa

El año 2015 nos deja un balance positivo desde la perspectiva de la cultura corporativa, a la que denominamos CULTURA CONFIANZA.



El Liderazgo Gentil- Mandos Intermedios:

Tras la primera etapa de Inducción y Refuerzo a nivel Directivo, en 2015 el Programa de Liderazgo Gentil estuvo enfocado a los mandos intermedios: Gerentes, Jefes, Supervisores y Administradores de Agencia. Así, doscientos nuevos líderes participaron del Taller de Inducción al Liderazgo Gentil en cuatro ciudades: Chiclayo, Huancayo, Arequipa y Lima.

El carácter vivencial de los talleres permitieron comprender y asimilar nuestro Modelo de Liderazgo: El Liderazgo Gentil. La esencia de nuestro modelo, único en su género y que nos distingue de cualquier otro, se sustenta en la siguiente ecuación:

Cortesía

+

Gallardía

=

Gentileza

Cultura Confianza en Acción:

Finalizada la etapa de Talleres de Liderazgo Gentil; se dio inicio al programa de Profundización y Mantenimiento de la Cultura Gentil. Para tal efecto, se constituyó la Red de Promotores de la Cultura Confianza compuesto por doscientos dieciséis

líderes gentiles. En relación a las actividades de Profundización de la Cultura, se utilizaron dos herramientas: presentaciones didácticas de los fundamentos de la Cultura Confianza y la Socialización como método de transmisión y concientización.



A nivel de Mantenimiento de la Cultura Gentil, los esfuerzos estuvieron centrados en el modelo de "Los Dos Rieles": incluye el trabajo Individual y el Trabajo Grupal desarrollado entre líderes que llevaron el Taller de Inducción en Liderazgo.

El nivel Directivo también participó del Programa de Mantenimiento a través del Taller de Cortesía. Dieciocho

Gerentes participaron activamente del Taller. La comunicación, el trabajo en equipo, las relaciones positivas, manejo de conflictos, el servicio, la compasión, entre otros temas fueron el insumo de cada una de las dinámicas que desarrollaron la Cortesía como elemento esencial de nuestro modelo de Liderazgo.





Cultivando la Cultura Gestionamos el Riesgo

Bajo el lema "Cultivar la Cultura es Gestionar el Riesgo", el Área de Cultura Corporativa participó de los programas de Inducción de nuevos colaboradores, así como de los Programas

de Certificación: en Riesgos a nivel del Área Comercial y, en Operaciones, a nivel Jefes Operativos y Supervisores Regionales.



Señalética Comercial:

A la par del Proceso de Socialización de nuestros fundamentos, se llevó adelante el programa de colocación de los posters con nuestra Visión, Misión y Valores en todas las Agencias y Áreas. Resalta el acrónimo que permite una fácil recordación de nuestros valores y la asociación con cada una de las actividades cotidianas que realizan nuestros colaboradores. El VERC, es el acrónimo que representa nuestros Valores y que parte de la reflexión de cómo “Nos” vemos, para luego ver a

los “Otros”; en esencia estamos hablando del VERC como la síntesis de nuestros Valores en NOSOTROS:

V	: Vocación de Servicio
E	: Espíritu Transformador
R	: Respeto
C	: Compromiso con el Desarrollo de las Personas

La Cultura Confianza en Números

A iniciativa de la Gerencia General, se decidió implementar dos mecanismos de medición para hacer evidente el nivel de profundización de nuestra identidad cultural a nivel nacional:

- Dos encuestas de Clima Laboral al año.
- Desarrollo e Implementación del “Indicador de Profundización de la Cultura”.

A nivel de la Medición del Clima Laboral, en el mes de Abril se llevó a cabo la primera encuesta como Financiera Confianza con un nivel de participación del 59% de colaboradores y con un indicador del 79% en el nivel de satisfacción.

Un buen indicador para ser la primera medición y cuyas conclusiones se tradujeron en la implementación de acciones que se han ido desarrollando a lo largo del año. La segunda encuesta se llevó a cabo en el mes de noviembre con un nivel de participación del 89%. Sus resultados serán vitales para desarrollar los programas de cultura y gestión del nuevo ejercicio.



En cuanto al Indicador de Profundización de la Cultura (IPC), se trabajó este año en construir un modelo de seis variables para medir cuán alineadas están las Agencias u oficinas de la organización a nuestra identidad cultural. La segunda encuesta de clima laboral brindará la calificación del clima laboral por Agencia, lo cual permitirá desarrollar programas de acompañamiento a aquellas oficinas que requieren de

asesoría y capacitación. Los resultados del modelo se han ido comparando con los niveles de rendimiento operativo de las Agencias a fin de encontrar el nivel de correlación que existe entre una buena gestión cultural y una buena gestión comercial y financiera. Es de esperar que el año 2016 ya se cuente con el modelo validado e incorporado al Set de Indicadores de Financiera Confianza como una herramienta de Gestión.

Recuadro: N°4 Jornada Corporativa

Entre el 3 y el 5 de junio, Financiera Confianza fue anfitrión de la III Jornada Corporativa de la Fundación BBVA para las Microfinanzas. Este evento, llevado a cabo en Urubamba, Cusco, reunió a 75 participantes, entre los que estuvieron los miembros del Patronato de la Fundación, incluyendo a su recientemente nombrado Presidente, Don Claudio González-Vega. Se contó, también, con la participación del Director General y demás Directores de la FMFBBVA, así como de los primeros ejecutivos y principales funciones de las ocho instituciones que forman parte del Grupo FMFBBVA.

Durante las Jornadas, se debatió y se generaron propuestas sobre las estrategias a adoptar en el grupo y en las entidades, en temas de relevancia como retención de clientes, retención de colaboradores e impacto social, entre otros.

Como parte de sus actividades en Urubamba, los Patronos de la FMFBBVA visitaron la agencia Pisac y pudieron asistir a una capacitación del programa "Ahorro para Todos", brindada a una quincena de pobladores de la comunidad de Amaru, Cusco.

² Las variables analizadas son: (i) Rotación de personal; (ii) Eficiencia; (iii) Productividad; (iv) Clima Laboral; (v) Finanzas Personales Responsables; (vi) Ética.



Jornada Corporativa en Urubamba (Cusco)



Delia Poma (izq.) junto con el asesor Edwin Ramos Espinoza de la Agencia Centenario.

Ministerio
conflanza



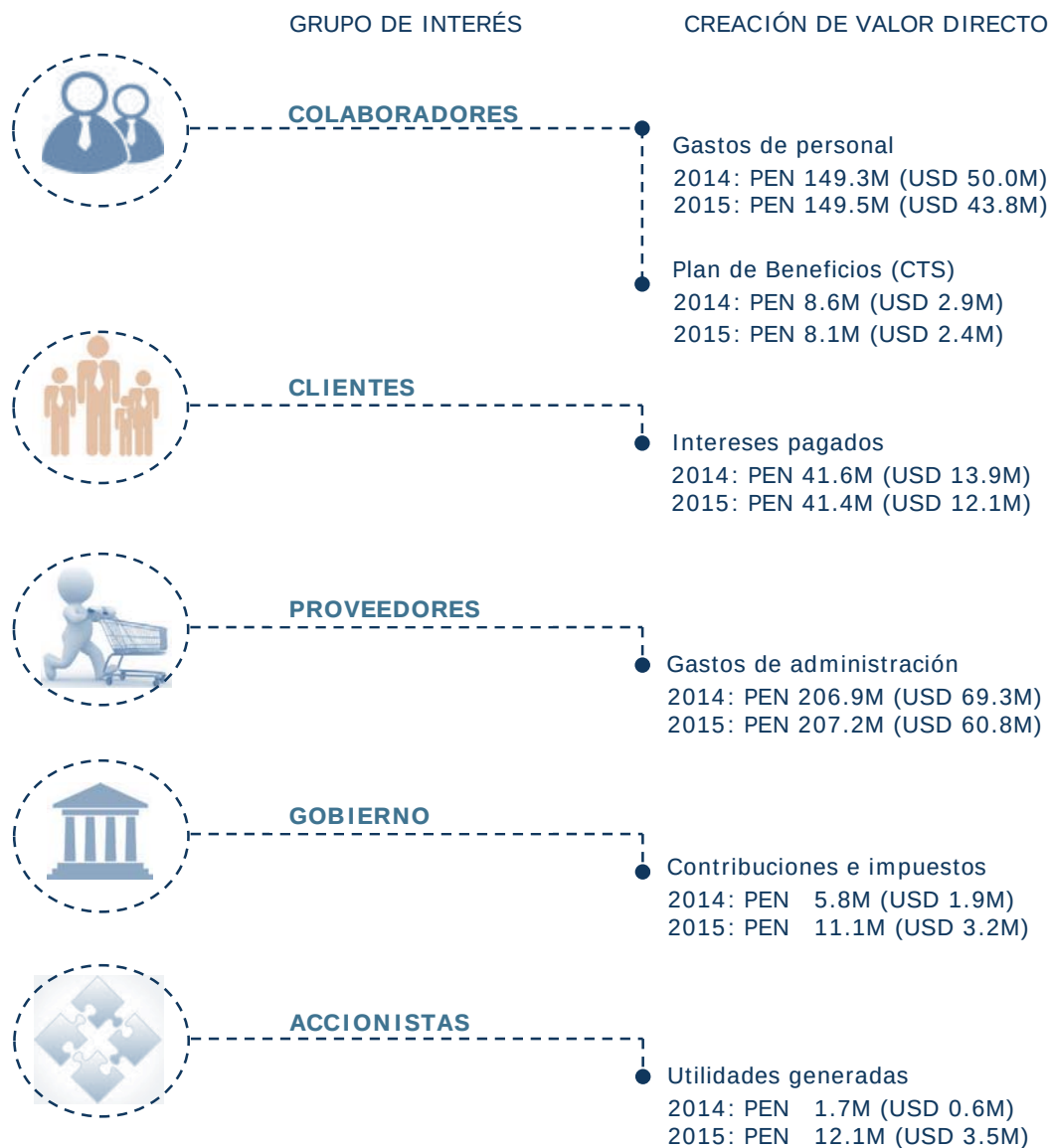
Justina Rodriguez, cliente del programa "Ahorro para Todos" de la Agencia Abancay.

Capítulo IV

Gestión Económica



12 Creación de Valor Económico Directo a los grupos de Interés



□ TC 2014: 2.986
TC 2015: 3.411

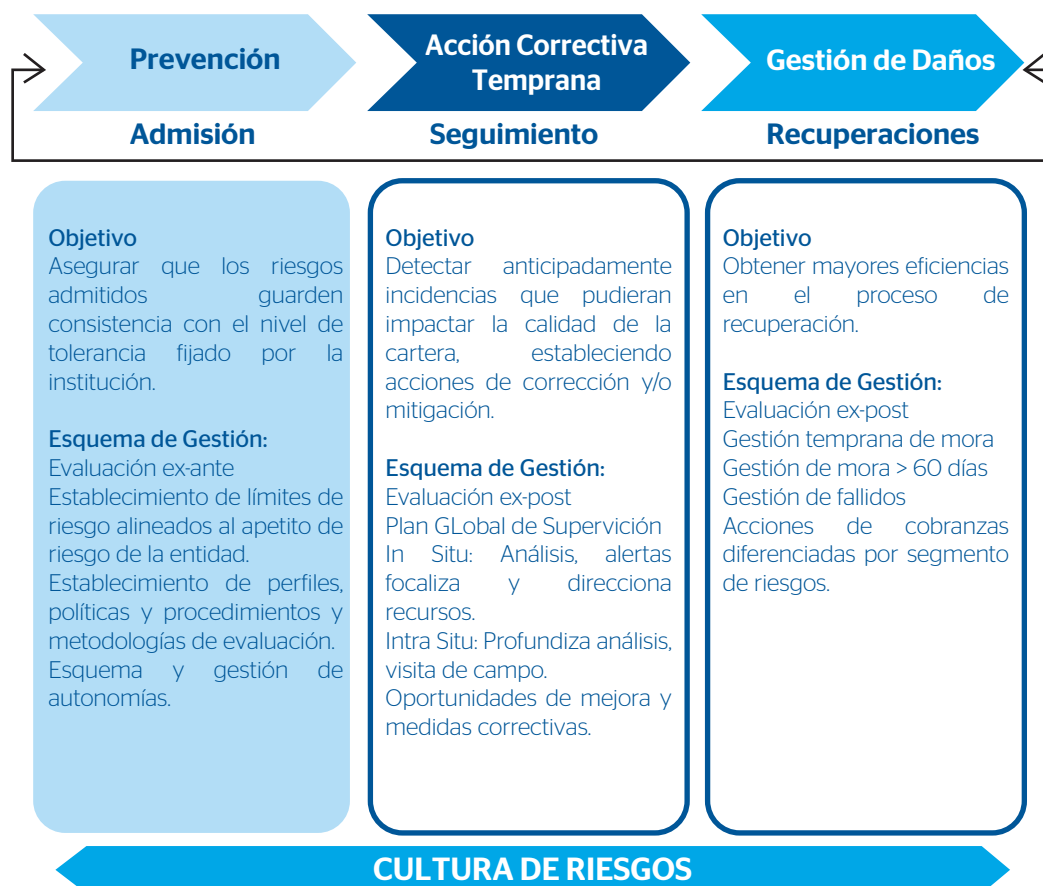
13

Gestión de Riesgos

En Financiera Confianza la Gestión del Riesgo está alineada a la visión y misión de la empresa, compatibles con el apetito al riesgo definido, y enfocada en la mejora permanente de nuestro modelo de gestión. Diseñando e implementado metodologías

y sistemas orientados a una adecuada identificación, medición, seguimiento y control del riesgo crediticio, de mercado y liquidez, y operacional.

Gestión del riesgo crediticio



Resultados

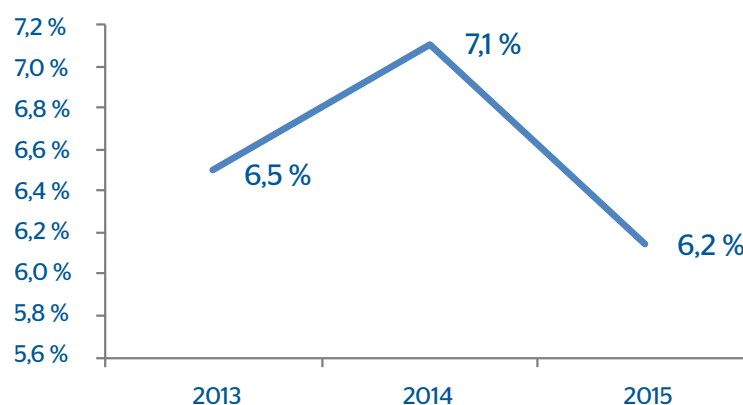
Indicador de Mora

Menor ratio de mora real, alcanzando el mínimo histórico (6.2%).

Disminución de la cartera en mora (2.8% respecto 2014), apoyado en las mejores efectividades de cobranza que permitieron el control de la mora temprana y la contención en los tramos maduros.

El ratio de mora contable es el menor de la industria microfinanciera.

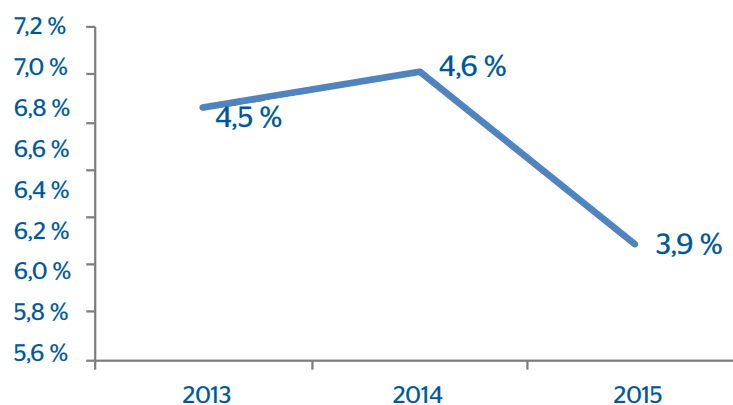
Mora Real



Indicador de Prima de Riesgo

Menor gasto de provisiones ha permitido obtener un record histórico de la prima de riesgos, cerrando el 2015 en 3.89%.

Prima de Riesgos

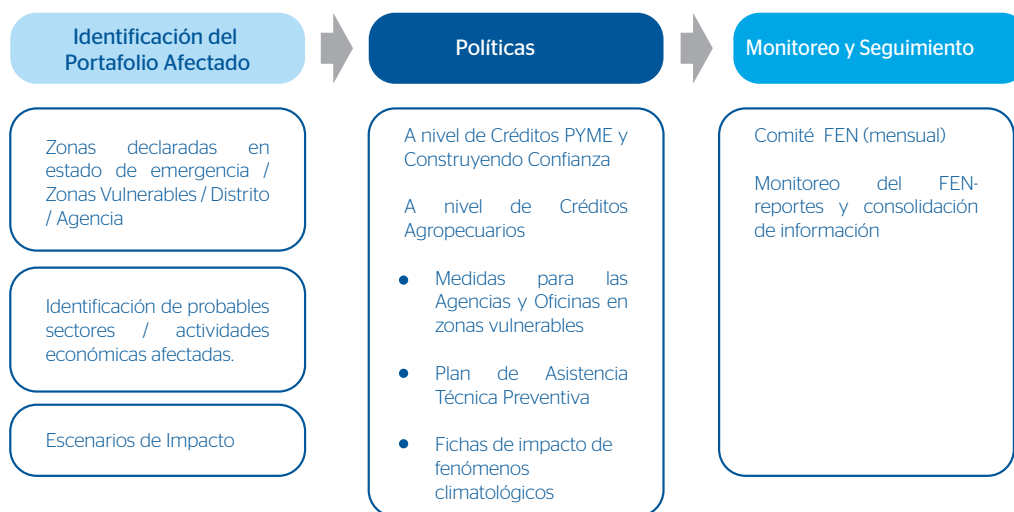


Recuadro: Nº 5 Fenómeno El Niño

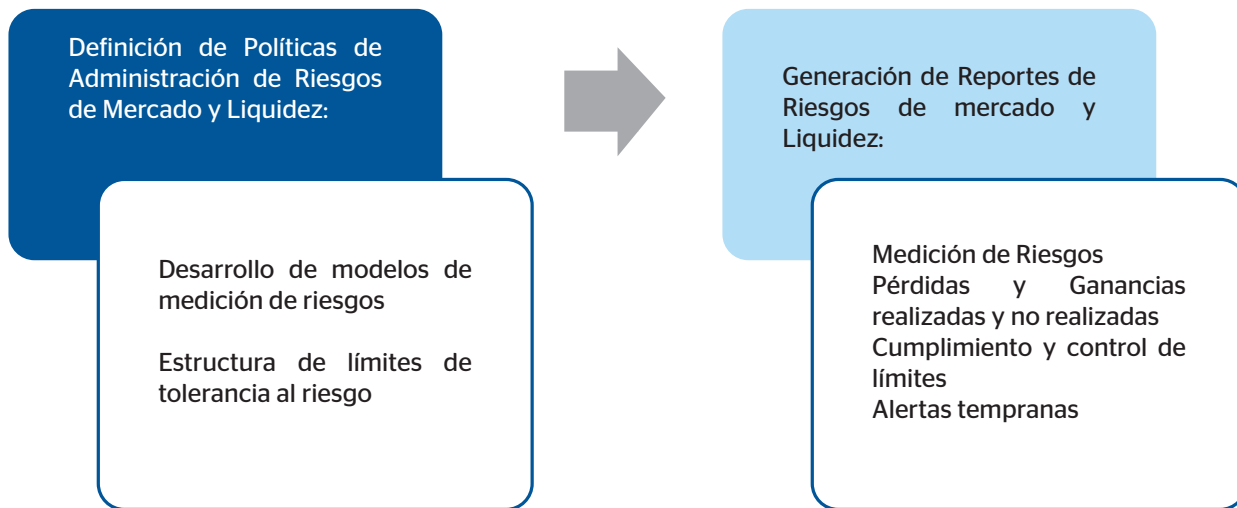
En Financiera Confianza, en los últimos años se ha venido trabajando diferentes acciones, ante los posibles impactos del Fenómeno El Niño, principalmente en tres ejes: (i) Riesgo de Crédito, (ii) Continuidad del Negocio y (iii) Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Identificación de zonas críticas.
- Involucramiento desde la Gerencia Corporativa - Reuniones con: Defensa Civil, Gobierno Regional, Junta de Regantes, agricultores, entre otros.
- Comité FEN.
- Capacitación en temas del FEN.
- Protocolo de atención a nuestros colaboradores y clientes.
- Visitas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Mejoramiento de infraestructura en Agencias Críticas.
- Presupuesto FEN (Indumentaria, movilidad, entre otros).

Desde la Gestión de Riesgo de Crédito



Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

**Riesgo de Liquidez:**

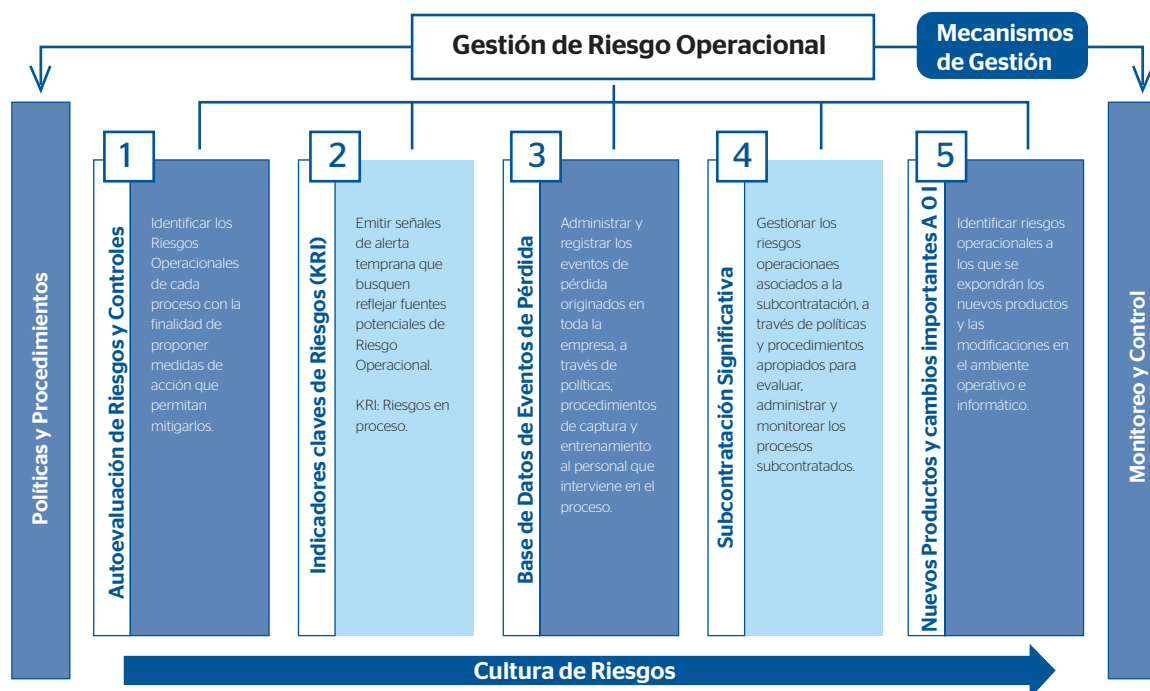
Adecuada gestión de riesgos e indicadores estables en Financiera Confianza han brindado al mercado señales positivas sobre las fortalezas de la entidad y su capacidad para el cumplimiento de sus obligaciones. En este contexto las clasificadoras de riesgos Apoyo & Asociados y Equilibrium nos otorgaron la calificación de CP-1 para nuestro primer programa de Certificados de Depósitos Negociables hasta por PEN 200 millones. Este programa ha tenido muy buena acogida en el mercado y al cierre del año se cuenta con un saldo aproximado de PEN 84 millones.

Riesgo de Mercado:

Se mantiene una exposición mínima a riesgo de mercado proveniente de las variaciones del tipo de cambio, puesto que se cuenta con una posición de cambio en sobrecompra que nos permite obtener ganancias cambiarias en el escenario actual de subida del tipo de cambio.

Por otro lado, se cuenta con la autorización por parte de la SBS para operar con derivados de cobertura como los Forwards de moneda que nos permiten mitigar de manera importante los riesgos cambiarios. Finalmente, se desarrollaron herramientas de control y fijación de límites internos (stop-loss) para las operaciones del día.

Gestión de Riesgo Operacional

**Riesgo Operacional:**

La Gerencia de Riesgos viene liderando el Proyecto Estratégico Método ASA en la búsqueda de la autorización para el uso del Método Estándar Alternativo para el cálculo de Requerimiento de Patrimonio Efectivo por riesgo Operacional por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; para lo cual, Financiera Confianza ha conformado un equipo multidisciplinario integrado por la Gerencia de Medios y Riesgos para su implementación aplicando los estándares internacionales de buenas prácticas en la gestión de Riesgo Operacional. Entre las actividades más resaltantes en el 2015, se ha iniciado el mapeo de procesos y la redefinición de políticas y procedimientos alineados de Riesgo Operacional, y se ha fortalecido la cultura de Riesgo Operacional a través de un plan de capacitación dirigido a la alta gerencia, al personal especializado y a todos los colaboradores.

En el 2016, Financiera Confianza tiene como objetivo estratégico consolidar el modelo de riesgos, acompañado de indicadores de riesgos estables, apoyando el crecimiento sostenible de la entidad, alineado a la visión y misión de la empresa, compatible con el apetito al riesgo definido.

La gestión de riesgos se orientará a reducir la subjetividad en la admisión de riesgo, procesos seguros y eficientes, implementación de la gestión estratégica de portafolios así como gestión de cobranza con mayor énfasis en la mora temprana.

14

Desempeño Financiero

Cultura Confianza en Acción:

					Variación	
					Abs.	%
		2014	2015			
1. OFICINAS	→	156	151	→	-5	-3.2%
AGENCIAS	→	107	101	→	-6	-5.6%
LOCALES COMPARTIDOS	→	38	38	→	-0	0.0%
OFICINAS DE PROMOCION	→	11	12	→	1	9.1%
2. N° PRESTATARIOS	→	207,019	213,152	→	6,133	3.0%
3. N° DEPOSITANTES	→	405,099	508,186	→	103,087	25.4%
4. N° DE CREDITOS	→	229,118	236,652	→	7,534	3.3%
5. N° DE CUENTAS DE AHORROS	→	447,187	555,509	→	108,322	24.2%
6. PERSONAL COMERCIAL	→	1370	1370	→	0	0.0%
7. OPERACIONES	→	431	413	→	-18	-4.2%
8. SOPORTE COMERCIAL	→	162	144	→	-18	-11.1%
9. STAFF	→	262	241	→	-21	-8.0%
10. TOTAL PERSONAL	→	2,225	2,225	→	-57	-2.6%

Planta

Financiera Confianza registró un crecimiento en colocaciones de 12.5%, alcanzando una cartera bruta de PEN 1,523 millones (o USD 447 millones) ocupando el segundo lugar en el ranking de colocaciones dentro del sistema de Empresas Financieras (EF) y alcanzando la posición N°7 en el sector de Microfinanzas de acuerdo a las estadísticas SBS a Nov.15. De esta manera, Financiera Confianza viene consolidando su presencia en el

mercado microfinanciero incorporando a un mayor número de clientes a través de las Finanzas Productivas Responsables.

Es de destacar la especialización en créditos productivos otorgados a Micro y Pequeñas Empresas, que en el 2015 se impulsó en mayor medida a través del producto MYPE, el cual logró un crecimiento de 11.1% ante el mayor dinamismo

de los territorios Lima Oriente, Norte y Centro, ganando mayor participación dentro del portafolio en línea con la estrategia definida y concentrando el 69.1% del total de colocaciones. En este mismo sentido, se otorgaron 240,548 créditos bajo este producto por un monto de PEN 1,738 millones (o USD 510 millones), los cuales representaron el 88.2% del total de desembolsos en el año. La cartera Agrícola mostró un crecimiento anual de 19.2%, impulsada por las colocaciones

en el territorio Norte y concentrada en clientes con mínima exposición ante un eventual Fenómeno El Niño.

La cartera de créditos se distribuyó entre 213,152 clientes, de los cuales el 52.2% correspondió a mujeres. Así mismo, el portafolio de depósitos se constituyó por 508,186 depositantes, totalizando 592,581 clientes netos al cierre del 2015, lo que significó un incremento de 48,059 clientes con respecto al 2014.

Análisis del Balance General (En miles de PEN), Al 31 de diciembre de 2015

BALANCE GENERAL - SALDO PUNTUAL CIFRAS EN MILES DE PEN	DIC-14 (*)	DIC-15	DIC-15 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
DISPONIBLE	164,886	190,805	55,9	25,919	-15,7%
INVERSIONES	64,821	32,113	9,4	-32,707	-50,5%
CARTERA DE CRÉDITOS NETA	1,325,263	1,498,061	439,2	172,797	13,0%
CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	1,353,403	1,523,184	446,6	169,781	12,5%
PROVISIONES	-60,471	-57,201	-16,8	3,270	-5,4%
ACTIVOS FIJO	42,920	41,842	12,3	-1,078	-2,5%
INTANGIBLE	47,519	40,026	11,7	-7,493	-15,8%
OTROS ACTIVOS	36,116	28,168	8,3	-7,948	-22,0%
TOTAL ACTIVOS	1.779.302	1.831.014	536,8	149,489	8,9%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	913,332	904,000	265,0	-9,332	-1,0%
DEPOSITOS DEL SF	61,186	42,364	12,4	-18,821	-30,8%
ADEUDADOS A CORTO Y LARGO PLAZO	413,483	577,591	169,3	164,108	39,7%
CUENTAS POR PAGAR	23,578	23,624	6,9	46	0,2%
OTROS PASIVOS	7,499	9,008	2,6	1,509	20,1%
PATRIMONIO	262.448	274.427	80,5	11.979	4,6%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.681.525	1831.014	536,8	149.489	8,9%

Fuente: Estados Financieros 2015 - Financiera Confianza

ACTIVOS

Financiera Confianza alcanzó activos por PEN 1,831 millones (o USD537 millones), incrementándose en PEN 149.5 millones respecto al 2014 y consolidándose como la segunda entidad más grande a nivel de activos dentro del segmento de Entidades Financieras (EF).

A nivel de composición, el portafolio de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 81.8% del total. Financiera Confianza se mantuvo dentro del top ten del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación a nov.15 de 4.8% a pesar de un contexto caracterizado por el moderado crecimiento de la actividad económica del país y del sector microfinanciero.

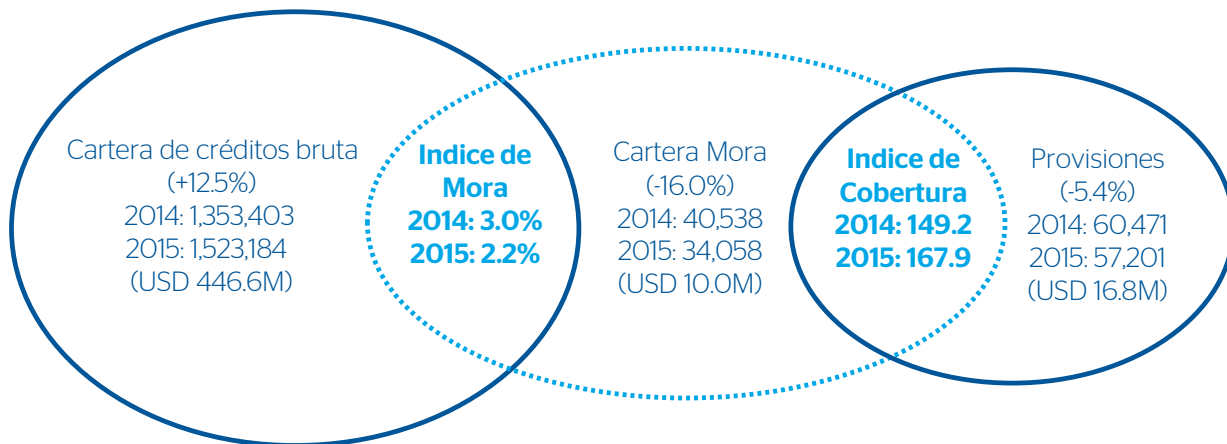
Los fondos disponibles registraron un crecimiento de 15.7%, ante el mayor volumen de liquidez en bancos producto del

vencimiento de inversiones en el mes de diciembre (Bonos RFA). Por su parte, los indicadores de liquidez al cierre del año alcanzaron 16.1% y 266.9% para moneda nacional y moneda extranjera, respectivamente.

Durante el 2015 no sólo se creció en volumen de cartera sino también se mejoró la calidad crediticia del portafolio. La cartera vigente alcanzó PEN1,470 millones (o USD431 millones), representando el 96.3% del total, lo que nos ubica en el primer lugar en este indicador dentro del segmento de Empresas Financieras (EF) y en el puesto ocho incluyendo a la banca múltiple, de acuerdo a las cifras publicadas por la SBS a nov.15.

El ratio de mora se ubicó en 2.2% al cierre del año, y se encontró muy por debajo de los niveles registrados por el grupo de Financieras y de todo el sector de Microfinanzas que alcanzaron 6.0% a nov.15.

Calidad de la Cartera (en miles de PEN)



Fuente: Gerencia de Finanzas - Financiera Confianza

PASIVOS

El pasivo total alcanzó PEN 1,557 millones (o USD456 millones), incrementándose en 9.7% frente al 2014, producto del mayor fondeo requerido por el buen desempeño de la actividad comercial y que se concentró principalmente en adeudados y emisiones de Certificados de Depósitos Negociables en el mercado de capitales.

Las obligaciones con el público mostraron una reducción de 1.0% y totalizaron PEN 904 millones (o USD 265 millones); sin embargo a pesar de la caída se mantiene como la principal fuente de financiamiento.

El saldo de adeudados registró un crecimiento de PEN 164 millones (o USD48 millones), alcanzando PEN 578 millones (o USD169 millones). Así mismo, se efectuaron emisiones de Certificados de Depósitos Negociables, los que a Dic.15 alcanzaron PEN 83 millones (o USD24 millones), permitiendo

una mayor diversificación de las fuentes de financiamiento y sustituyendo parte del fondeo proveniente de los adeudados a un menor costo financiero. La estructura de adeudados se conformó así: deuda Senior (95.3%) y deuda Subordinada (4.7%).

PATRIMONIO

El patrimonio alcanzó un saldo de PEN 274 millones (o USD 80 millones), ante los mejores resultados netos del ejercicio como reflejo de un buen desempeño comercial enfocado en un crecimiento sano. En tanto, el patrimonio efectivo ascendió a PEN 312 millones (o USD 91 millones) y el total de activos ponderados por riesgos totalizó PEN 2,056 millones (o USD

603 millones), logrando un ratio de capital global de 15.2%, el mismo que se encontró ampliamente por encima del límite legal y manteniendo un importante margen para el crecimiento de la empresa.

CUENTAS POR RESULTADOS

Los ingresos financieros alcanzaron PEN 376 millones (o USD 110 millones) impulsado por los mayores ingresos provenientes de la cartera de créditos que representaron el 98.5% del total de los ingresos obtenidos, lo que representó un crecimiento de 5.1% respecto al 2014. Los gastos financieros alcanzaron PEN 78 millones (o USD23 millones) reduciéndose en PEN 4 millones respecto al 2014 como consecuencia de la gestión de tasas, sustitución de la totalidad de los adeudados "caros" de la ex FC y por los bajos costos de las emisiones en el mercado de capitales. Como resultado de todo ello, el margen financiero bruto creció 7.9%.

El resultado neto del ejercicio se incrementó en PEN10 millones respecto a dic.14, alcanzando un monto de PEN 12 millones (o USD 4 millones), como consecuencia del mejor desempeño comercial, excelente gestión del riesgo crediticio y una buena gestión de pasivos.

En el 2015 fruto de los avances alcanzados y de las eficiencias logradas, se obtuvo un ROE de 4.5%, que representó un crecimiento de 383 puntos básicos respecto al 2014.

Cuentas por resultados (En miles de PEN)

"ESTADO DE RESULTADOS EN MILES DE PEN (*)"	DIC-14 (*)	DIC-15	DIC-15 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
INGRESOS FINANCIEROS	357.582	375.775	110.2	18.194	5.1%
GASTOS FINANCIEROS	-81.549	-78.057	-22.9	3.492	-4.3%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	278.032	297.718	87.3	21.686	7.9%
PROVISIONES	-60.112	-56.223	-16.5	3.889	-6.5%
MARGEN FINANCIERO NETO	215.920	241.494	70.8	25.575	11.8%
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	14.673	16.758	4.9	2.084	14.2%
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	-7.928	-8.948	-2.6	-1.020	12.9%
MARGEN OPERACIONAL NETO ING Y GSTS FINAN	222.665	249.305	73.1	26.639	12.0%
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS	684	1.833	0.5	1.149	168.0%
MARGEN DE OPERACIONAL	223.349	251.137	73.6	27.788	12.4%
GASTOS DE ADMINISTRACION	-206.903	-207.222	-60.8	-319	0.2%
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	-14.981	-17.396	-5.1	-2.416	16.1%
MARGEN DE OPERACIONAL NETO	1.465	26.519	7.8	25.053	1709.6%
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	-7.050	-6.245	-1.8	805	-11.4%
RESULTADOS DE OPERACIÓN	-5.585	20.273	5.9	25.858	-463.0%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	11.827	1.589	0.5	-10.238	-86.6%
RESULTADO DE EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	6.242	21.863	6.4	15.621	250.3%
IMPUESTOS	-4.503	-9.777	-2.9	-5.274	117.1%
RESULTADOS NETOS	1.739	12.086	3.5	10.347	594.9%

Fuente: Estados Financieros 2015 - Financiera Confianza.

Mejorar la eficiencia operativa es uno de los principales desafíos, para mantener la sostenibilidad del negocio y posibilitar su crecimiento, a fin de continuar contribuyendo con las finanzas productivas.



Isabel Gutierrez, de la Agencia Ate.



Agencia Villa Rica en el departamento de Pasco.

Capítulo V

Estados Financieros Auditados

Financiera Confianza S.A.A.

Dictamen de los Auditores Independientes

Estados Financieros¹

Años terminados el
31 de diciembre de 2015 y 2014

¹ Las Notas a los Estados Financieros de Financiera Confianza 2015 se pueden consultar en el siguiente link de la Superintendencia del Mercado de Valores
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Notas%20EE%20FF%20Diciembre%202015%20v1.pdf>

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.**TABLA DE CONTENIDO**

	Páginas
DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	1-2
ESTADOS FINANCIEROS POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE 2015 Y 2014:	
Estados de Situación Financiera	3
Estados de Resultados	4-5
Estados de Resultados y Otro Resultado Integral	6
Estados de Cambios en el Patrimonio	7
Estados de Flujos de Efectivo	8
Notas a los Estados Financieros	9-67



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y Directores de
Financiera Confianza S.A.A.

1. Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **Financiera Confianza S.A.A.** (en adelante “la Financiera”), los cuales comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y los estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia con respecto a los estados financieros

2. La Gerencia de la Financiera es responsable de la preparación y presentación razonable de dichos estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a empresas del sistema financiero, y respecto a aquel control interno que la Gerencia determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que no contengan errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

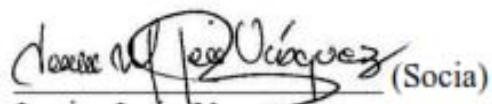
3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aprobadas por el Consejo Directivo de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú para su aplicación en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores materiales.
4. Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan errores materiales, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la Financiera para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, a fin de diseñar aquellos procedimientos de auditoría que sean apropiados de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera. Una auditoría también comprende la evaluación de la aplicabilidad de las políticas contables utilizadas, y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Gerencia, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.
5. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

6. En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de **Financiera Confianza S.A.A.** al 31 de diciembre de 2015 y 2014, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a empresas del sistema financiero.

Beltrán, Gris y Asociados S. Civil de R. L.

Refrendado por:

 (Socia)
Jessica León Vasquez
CPC Matrícula N° 38675

10 de febrero de 2016

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.

**ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**

En miles de S/.

	Notas	2015	2014		Notas	2015	2014
ACTIVO				PASIVO			
Disponible	5	190,805	164,886	Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	946,364	974,518
Inversiones disponibles para la venta y a vencimiento	6	32,113	64,821	Adeudos y obligaciones financieras	12	577,591	413,483
Cartera de créditos, neto	7	1,498,061	1,325,263	Cuentas por pagar	13	23,624	23,578
Participación en asociadas		49	47	Otros pasivos	14	9,008	7,498
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	41,842	42,920				
Activos intangibles	9	40,025	47,519				
Impuestos corrientes	22(d)	5,066	14,431	TOTAL PASIVO		1,556,587	1,419,077
Impuesto diferido	23	13,096	11,877				
Otros activos	10	9,957	9,761	PATRIMONIO			
				Capital social	15(a)	212,391	212,391
				Capital adicional	15(b)	38,086	38,086
				Reserva obligatoria	15(c)	11,932	10,367
				Resultados no realizados	15(e)	(68)	39
				Resultados acumulados	15(f)	12,086	1,565
				TOTAL PATRIMONIO		274,427	262,448
TOTAL ACTIVO		1,831,014	1,681,525	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,831,014	1,681,525
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	17	4,059	119,942	RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	17	4,059	119,942

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.**ESTADOS DE RESULTADOS****POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014****En miles de S/.**

	Notas	2015	2014
Ingresos por intereses			
Disponible		2,751	2,432
Fondos interbancarios		115	976
Inversiones disponibles para la venta		1,757	3,094
Inversiones a vencimiento		1,159	1,037
Cartera de créditos directos		369,993	350,043
		<u>375,775</u>	<u>357,582</u>
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		41,396	41,590
Fondos interbancarios		4	7
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		2,513	3,136
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú		-	9
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		19,632	21,792
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		10,959	13,546
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		137	17
Valores, títulos y obligaciones en circulación		3,417	1,452
		<u>78,058</u>	<u>81,549</u>
Márgen financiero bruto		297,717	276,033
Provisiones para créditos directos		<u>(56,223)</u>	<u>(60,112)</u>
Márgen financiero neto		<u>241,494</u>	<u>215,921</u>
Ingresos por servicios financieros	18	16,757	14,673
Gastos por servicios financieros			
Prima al fondo de seguro de depósito		2,551	2,538
Gastos diversos		6,396	5,390
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		<u>249,304</u>	<u>222,666</u>

(Continúa)

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.**ESTADOS DE RESULTADOS****POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014****En miles de S/.**

	Notas	2015	2014
Resultado por operaciones financieras			
Utilidad en diferencia de cambio, neta		1,833	684
Márgen operacional		251,137	223,350
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	19	149,483	149,284
Gastos por servicios recibidos de terceros	20	56,430	56,364
Impuestos y contribuciones		1,309	1,255
		207,222	206,903
Depreciaciones y amortizaciones		17,396	14,981
Márgen operacional neto		26,519	1,466
Valuación de activos y provisiones			
Provisión para créditos indirectos, neto de recuperos		-	(2)
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		2,344	3,778
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos		(155)	128
Provisiones para litigios y demandas		800	364
Otras provisiones		3,256	2,782
		6,245	7,050
Resultado de operación		20,274	(5,584)
Otros ingresos y gastos		1,589	11,826
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		21,863	6,242
Impuesto a la renta	22(b)	(9,777)	(4,503)
Resultado neto del ejercicio		12,086	1,739
Utilidad básica y diluida por acción en nuevos soles	21	3.06	0.44

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.**ESTADOS DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
En miles de S/.**

	<u>Notas</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Resultado neto del ejercicio		12,086	1,739
Otro resultado integral:			
Inversiones disponibles para la venta	6	<u>(107)</u>	<u>32</u>
Resultado integral total del ejercicio		<u><u>11,979</u></u>	<u><u>1,771</u></u>

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

FINANCERA CONFIANZA S.A.A.

**ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
En miles de \$.**

	Fondos Propios					Ajustes al Patrimonio				
	Capital social (Nota 15 (a))	Capital adicional (Nota 15 (b))	Reserva obligatoria (Nota 15 (c))	Reserva voluntaria (Nota 15 (d))	Resultados acumulados (Nota 15 (f))	Resultado del ejercicio (Nota 15 (f))	Total fondos propios	Activos financieros disponibles para la venta (Nota 15 (g))	Total de ajustes al patrimonio	Total patrimonio neto
Saldo al 1 de enero de 2014	212,391	38,086	12,499	125	(8,361)	5,930	260,670	7	7	260,851
Resultado integral										
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	1,739	1,739	-	-	1,739
Ganancia no realizada por la cartera de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	32	32	32
Total resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	1,739	1,739	32	32	1,771
Cambios en el patrimonio neto (no incluidos en el resultado integral):										
Aplicación de pérdida acumulada	-	-	(2,132)	(125)	8,187	(5,930)	-	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2014	212,391	38,086	10,367	-	(174)	1,739	262,409	39	39	262,448
Resultado integral										
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	12,086	12,086	-	-	12,086
Ganancia no realizada por la cartera de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	(107)	(107)	(107)
Total resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	12,086	12,086	(107)	(107)	11,979
Cambios en el patrimonio neto (no incluidos en el resultado integral):										
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	1,565	-	174	(1,739)	-	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2015	212,391	38,086	11,932	-	-	12,086	274,495	(68)	(68)	274,427

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
En miles de S/.

	2015	2014
Conciliación de la ganancia neta de la Financiera con el efectivo y equivalentes de efectivo proveniente de las actividades de operación		
Resultado neto del ejercicio	12,086	1,739
Ajustes		
Depreciación y amortización	17,140	15,655
Provisión de créditos directos	62,509	67,434
Provisión para cuentas por cobrar	2,470	3,778
Impuesto a la renta diferido	(1,219)	814
Provisiones	4,056	3,146
Impuesto a la renta corriente	9,819	3,629
Otros	1,540	5,639
Variación neta en activos y pasivos		
(Incremento) disminución neto en activos		
Cartera de créditos	(235,307)	(74,071)
Inversiones disponibles para la venta y participaciones	18,499	(25,752)
Otros activos	(2,512)	19,662
(Disminución) incremento neto en pasivos		
Obligaciones con el público	(29,033)	141,233
Cuentas por pagar y otras	(2,500)	3,969
Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes	(142,452)	166,875
Impuesto a las ganancias pagados	(454)	(7,036)
Flujos de efectivo netos de actividades de operación	(142,906)	159,839
Flujos de efectivo de actividades de inversión		
Entradas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	14,102	1,002
Entrada por ventas de inmueble, mobiliario y equipo	29	9,423
Salidas por compras de inmueble, mobiliario y equipo	(8,245)	(10,823)
Salidas por compras de intangibles	(1,169)	(3,165)
Flujos de efectivo netos de actividades de inversión	4,717	(3,563)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento		
Entradas (salidas) de pasivos financieros subordinados	20,455	(7,950)
Otras entradas (salidas) relacionadas a actividades de financiamiento	143,653	(232,866)
Flujos de efectivo netos de actividades de financiamiento	164,108	(240,816)
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalentes de efectivo	25,919	(84,540)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	164,886	249,426
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	190,805	164,886

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.



Estela Rojas, cliente del Programa Ahorro para Todos.

Anexos



Anexo 1. Perfil de los miembros del Directorio



Directorio Financiera Confianza.

RAMÓN FEIJOO LÓPEZ

Presidente del Directorio de Financiera Confianza. Licenciado en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid. Magíster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD, Fontainebleau y Magíster en Banca y Finanzas por la Universidad Autónoma de Madrid. Se ha desempeñado en diversos cargos, tales como Director de Recursos Humanos de España, Portugal y Áreas Globales en BBVA, Director de

Gestión de Directivos del Grupo BBVA, Director de Gestión de Recursos Humanos de la Red Minorista en España del BBVA. En la actualidad es miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, Emprénde Microfinanzas S.A. en Chile, Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina, Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana y de la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.

ELIZABETH MATILDE VENTURA EGOAVIL

Vice-Presidenta del Directorio de Financiera Confianza. Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Nacional del Centro del Perú, con estudios de Maestría en Gestión de Negocios Globales en la Universidad del Pacífico y estudios de especialización en materia de Género, Microfinanzas y Planificación Social para el Desarrollo. Fundadora y Presidenta Ejecutiva de Edpyme Confianza y Financiera Confianza S.A. desde 1999 hasta 2012. Directora y fundadora de la ONG SEPAR. Se ha desempeñado como Presidenta de la Cámara de Comercio de Huancayo (2002-2003) y Presidenta del Patronato del FFCFC del Perú. Miembro Consultor/Asesor de Fondos y Organizaciones Internacionales de Microfinanzas y Desarrollo Rural y Miembro del Comité Consultivo de la Carrera de Relaciones Internacionales de la Universidad San Ignacio de Loyola, Conferencista en temas de Crédito Rural, Microfinanzas para Mujeres e Iniciativas sobre Energía Renovable, nacional e internacional.

JAVIER MANUEL FLORES MORENO

Director Titular. Abogado por la Universidad de Murcia, con estudios en Executive PDG por el IESE Business School y maestría en Business Administration (MBA) por la University of Houston, Texas. Ha desempeñado distintos cargos como Director, tales como, Director Regional de Empresas y Regional de Andalucía en el Banco Exterior de España, Director de la Zona Málaga/Melilla, Director Regional Baleares y Director Territorial Canarias en Argentaria, Director General de Expansión en Europa y Director General Consumer Finance en Finanzia. De igual manera, ha ejercido el rol de Director de Gestión de Recursos Humanos en el Banco Bilbao, Vizcaya, Argentaria y como Miembro del Comité de Dirección del BBVA USA, Presidente y Director del BBVA International Investment Corporation, Director de BBVA Securities of Puerto Rico, Inc. y Presidente Ejecutivo y Director del BBVA Puerto Rico. Actualmente desempeña el cargo de Director General/CEO de la Fundación para las Microfinanzas BBVA, así como miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, Emprende Microfinanzas S.A. en Chile, Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina, Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana, Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia y de la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.

MERCEDES GÓMEZ RESTREPO

Directora Titular. Economista Industrial. Magíster en Administración Industrial por la Universidad del Valle - Cali. Presidenta Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia. Habiendo desempeñado los siguientes cargos: Gerente General de la Corporación Mundial de la Mujer en Colombia, Directora Ejecutiva de la Asociación Nacional de Fundaciones y Corporaciones para el Desarrollo de la Microempresa; miembro de treinta y cuatro (34) Juntas Directivas de diferentes empresas, tales como, Sociedad Colombiana de Economistas, Fundación Gran Ahorrar, Leasing Colombia, Fundación para el Desarrollo de Tunja Fundat, entre otras.

CARLOS ALAYZA BETTOCCHI

Director Titular. Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Máster en Derecho Corporativo con énfasis en Comercio Internacional e Inversión Extranjera por la Southern Methodist University de Dallas, Texas. Amplia experiencia en consultoría en programas sociales, proyectos financieros y en negociaciones y comercio exterior. En la actualidad es Socio principal de Alayza Consultores Legales Asociados.

LUIS JOSE GIOVE MUÑOZ

Director Titular. Economista de la Universidad del Pacifico. Máster en Business Administration en Stanford University, California. Banquero internacional con más de 30 años de experiencia en banca corporativa e institucional. Ha ocupado posiciones de alta dirección en bancos de primer orden. Sólido conocimiento del mercado financiero latinoamericano, con amplia experiencia en países como Ecuador, Colombia, Chile, Bolivia, Paraguay, Perú, Argentina y Brasil.

IGNACIO ROJAS MARCOS CASTELLÓ

Director Titular. Ingeniero Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Sevilla, con Maestría en Dirección y Administración de Empresas por el Instituto de Empresas (IE) Business Administration (INSEAD) y el Instituto Universitario Euroforum. Ha ejercido diversos cargos como Director, tales como, Director General Adjunto de BBVA, siendo Director de Organización, Operaciones y Administración Regional y Director Territorial de Andalucía Occidental. En Argentina, fue Director General Adjunto, responsable de Organización, Operaciones, Inmuebles, Servicios Generales y Admón Regional, así como Director General en BBV, Subdirector de Organización del banco de Vizcaya y Director de Organización y Servicios Generales en el banco Occidental.

Actualmente es miembro del Consejo de Administración del BBVA Banco Provincial de Venezuela, Director del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia y Presidente del Consejo de Administración de Adquir España S.A.

Anexo 2. Perfil de la Alta Gerencia



Comité de Dirección de Financiera Confianza.

Gerente General

MARTIN ANTONIO NARANJO LANDERER

Ha sido docente de la Pontificia Universidad Católica del Perú, igualmente fue docente y director de la Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico. En su carrera profesional destacan cargos como el de Gerente General de COFIDE S.A., Superintendente de Banca Seguros y AFP's, Economista Financiero para Latinoamérica y el Caribe del Banco Mundial, Oficial de Evaluación para el Banco Interamericano de Desarrollo, Gerente General de Leasing Perú, así como

representante y Gerente País del Grupo Bancolombia en Perú. Actualmente es miembro del directorio y presidente del comité de auditoría de UNACEM S.A.A. Desde mayo de 2012 es Gerente General de Financiera Confianza. Es Bachiller en Ciencias Sociales, Licenciado en Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú, y Máster en Economía por la University of Pennsylvania.

Gerente General Adjunto de Finanzas

ANA CECILIA AKAMINE SERPA

Cuenta con amplia experiencia en finanzas empresariales. Durante más de 15 años ha desempeñado diferentes responsabilidades en el sector financiero. Se ha desempeñado como Gerente de Gestión Financiera y Responsable de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa en el Banco BBVA Banco Continental, entre otros. Ha sido Gerente de Administración y Finanzas en Caja Nuestra Gente. Desde mayo de 2013 dirige la división de Finanzas de Financiera Confianza. Es economista por la Universidad de Lima, con Máster en Dirección de Empresas para Ejecutivos de la Universidad de Piura.

Gerente General Adjunto Comercial

MARTIN SANTA MARÍA FERNANDEZ STOLL

Experto en mercadeo, diseño de estrategias comerciales, liderazgo de equipos de alto desempeño, análisis de proyectos de inversión, logística, canales de distribución, operaciones de financiamiento y análisis de riesgos. Cuenta con experiencia en el sector industrial y comercial, así como más de 15 años de labor en el sistema financiero. Se ha desempeñado como Presidente del Directorio de Capital Investment SAFI, Gerente General de Renting Perú S.A.C. y Gerente General de Leasing Perú S.A., instituciones pertenecientes al Grupo Bancolombia Perú. Ha sido Gerente Comercial en Caja Nuestra Gente y, desde mayo de 2013, dirige la división Comercial de Financiera Confianza. Es Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima, con Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico.

Gerente General Adjunto de Estudios Económicos

SOCORRO HEYSEN ZEGARRA

Es experta en regulación y supervisión de bancos y entidades microfinancieras, con 30 años de trabajo en instituciones públicas y organismos financieros internacionales. Fue Superintendente de Banca y Seguros (e), Superintendente Adjunta de Bancos, sub-jefe de la división de Regulación y Supervisión Bancaria del Fondo Monetario Internacional (FMI) y sub-gerente del Sector Monetario del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Además fue miembro de los Directorios de la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores del Perú (CONASEV) y de la

Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). Asimismo, se ha desempeñado como consultora del FMI y del Banco Mundial en diferentes países. Desde setiembre de 2012 dirige la división de Estudios Económicos de Financiera Confianza. Es bachiller en economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con maestría en Economía en la Universidad de California, Los Ángeles (UCLA).

Gerente General Adjunto de Riesgos

SANDRITA PILAR FLORES PINEDO

Tiene amplia experiencia en el negocio bancario. Viene laborando por más de 15 años en evaluación y admisión de riesgos crediticios, así como en el diseño y desarrollo de herramientas para la gestión del riesgo. Se ha desempeñado en el Banco BBVA Continental y ha sido Gerente de Riesgos en Caja Nuestra Gente. Desde mayo de 2013 tiene a su cargo la división de Riesgos en Financiera Confianza. Es Economista por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con maestría en Microfinanzas y Desarrollo Social de la Universidad Alcalá de Henares de Madrid. Cuenta con post grado en Gerencia de Sostenibilidad en INCAE-Costa Rica y capacitación especializada en Gestión Socio Ambiental del Sistema Financiero por BID-CII en Panamá.

Gerente General Adjunto de Servicios Jurídicos

BÁRBARA CASTRO SEGURA

Cuenta con 14 años de experiencia en banca, desempeñando diferentes responsabilidades como Responsable de Mercado de Capitales, Regulación, Contratación Bancaria y Proyectos Estratégicos del BBVA Banco Continental y del banco Internacional del Perú - INTERBANK, entre otros. Es Coach Ejecutiva por The International School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño. Se desempeña como docente del curso de Liderazgo Estratégico de la Escuela de Postgrado de la Universidad Pacífico. Desde mayo de 2013 dirige la división de Servicios Jurídicos de Financiera Confianza y es Secretaria General de Directorio.

Es abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú (summa cum laude), con especialización en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Maestría en Administración de Negocios (MBA) por INCAE y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile (with High Honors).

Gerente General Adjunto de Gestión Humana

LUIS MANUEL ESCALANTE GAFAU

Tiene más de 15 años de experiencia en el sistema financiero, especialmente en instituciones de microfinanzas, ocupando posiciones en las áreas de asesoría legal, administración y recursos humanos. Se ha desempeñado como Gerente de Administración en Edpyme Nueva Visión, Jefe de Talento Humano en Caja Nuestra Gente y Sub Gerente de Administración y Recursos Humanos en CajaSur. En Financiera Confianza, ha ocupado la Gerencia de Planeamiento y Gestión Humana y, desde noviembre de 2014, dirige la división de Gestión Humana. Es Abogado por la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, con estudios de especialización en Recursos Humanos en la Universidad Católica San Pablo (Arequipa). Cuenta con postgrado en Negocios, con mención en Recursos Humanos, por la Universidad de Queensland (Australia).

Gerente General Adjunto de Medios

JORGE EDUARDO PALOMINO PEÑA

Tiene más de 20 años de experiencia liderando áreas de Tecnologías de la Información y de Procesos en instituciones financieras. Ocupó la Gerencia de Tecnología del Banco del Trabajo, desempeñándose anteriormente como Gerente General de la empresa de Servicios de Tecnología del Grupo Altas Cumbres, así como la Gerencia de Tecnología de la Información y Procesos de Edpyme Raíz. Asimismo, se desempeñó como Administrador de Sistemas en el Centro Internacional de la Papa. Desde junio de 2013 dirige la división de Medios de Financiera Confianza.

Es Contador por la Universidad Federico Villarreal, con Maestría en Computación e Informática en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Maestría en Administración de Negocios (MBA) por INCAE y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile.

Auditor General

DANTE EDMUNDO CORNEJO MARTINEZ

Con más de 20 años de experiencia en el sistema financiero. Se ha desempeñado como Auditor General, Gerente de Auditoría de Créditos, Gerente de Administración de Créditos, Gerente de Operaciones y Servicio al cliente, Gerente de Banca Corporativa, y Jefe de Proyectos de mejora de procesos en importantes entidades financieras locales e internacionales, como Edpyme Raíz, Scotiabank Perú, Banco del Trabajo, Banco Standard Chartered, Extebandes, entre otros. Desde abril de 2014 es Auditor General de Financiera Confianza.

Es Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima, con maestría en Administración por la Universidad del Pacífico. Egresado del Programa de Alta Dirección (PAD) de la Universidad de Piura.

Gerente de Cultura Corporativa

OTONIEL LEÓN DÍAZ

Cuenta con más de 20 años de experiencia en el campo de las microfinanzas. Integró Caja Nor Perú desde su fundación, participando de su desarrollo hasta su consolidación. Ha asumido importantes responsabilidades en los procesos de fusión de las instituciones financieras que hoy forman Financiera Confianza. A través de su carrera en la organización ha desempeñado cargos en diferentes áreas, como: Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Riesgos, Gerente de Créditos y Gerente General Adjunto de Talento Humano. Desde noviembre de 2013 tiene a su cargo la Gerencia de Cultura Corporativa. Es licenciado en Administración de Empresas y cuenta con Maestría en Administración, con mención en Finanzas.

Anexo 3.

Clasificación de Riesgos

En septiembre de 2015, Equilibrium, realizó un upgrade en la clasificación de los Certificados de Depósito Negociables y Depósitos a Corto Plazo de Financiera Confianza, de EQL 2+.pe a EQL 1.pe, la mayor clasificación de riesgo y reflejo de la alta calidad de los instrumentos. Apoyo y Class también otorgaron la misma clasificación a los instrumentos financieros de la entidad.

Asimismo, Financiera Confianza tiene una clasificación de B+ de acuerdo a la evaluación de las tres clasificadoras de Riesgo. Entre los factores que sustentan esta clasificación, destacan una buena estructura económica y financiera y el soporte y respaldo patrimonial de los principales accionistas Fundación

de Microfinanzas BBVA y el IFC (Corporación Financiera Internacional).

Adicionalmente, Equilibrium señala entre las fortalezas: la amplia experiencia de la plana gerencial y el enfoque en productos core que permite a Financiera Confianza fortalecer su cobertura a nivel nacional. Apoyo resalta: la adecuada gestión de riesgo de la cartera crediticia con ratios de cobertura que han mejorado con relación a 2014 y un adecuado acceso a líneas de financiamiento, lo cual otorga flexibilidad. Class considera importante la estrategia de expansión empleando canales alternativos para atender especialmente a personas no bancarizadas.

	Equilibrium	Apoyo	Class
Fortaleza Financiera	B+	B+	B+
Certificados de Depósito Negociables	EQL 1-.pe	CP-1– (pe)	CLA-1-
Depósitos de Mediano y Largo Plazo MN y/o ME	A+.pe		
Depósitos de Corto Plazo MN y/o ME	EQL 1-.pe		

Anexo 4. Información relacionada al mercado de Valores

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2015				Precio Promedio
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP16940Q026	FCNF1CD2A	2015-04	97.6917	97.6917	97.6917	97.6917	97.6917



Financiera
confianza