

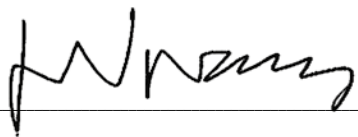
Memoria **Anual**2014

Declaración de Responsabilidad

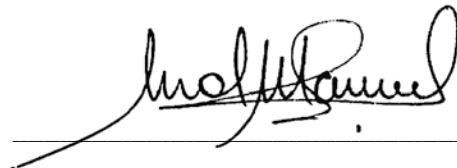
El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de FINANCIERA CONFIANZA durante el año 2014.

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

Lima, 18 de febrero del 2015



Martín Naranjo Landerer
Gerente General Corporativo



Ana Cecilia Akamine Serpa
Gerente de Administración y Finanzas

Contenido

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	11
4. Cronología de Financiera Confianza	16
5. Gobierno Corporativo: Mecanismo de Balance	17
6. Marco Estratégico	19
Capítulo II. El Alcance de Financiera Confianza	23
7. Economía Peruana y Sistema Microfinanciero	24
8. Nuestros clientes y su Progreso	28
9. Oferta de Valor a Nuestros Clientes	34
Capítulo III. Gestión Social y Humana	39
10 Propuesta de Valor a Nuestros Colaboradores	40
11. Cultura Corporativa	44
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	54
Capítulo V. Desempeño futuro	61
Capítulo VI. Estados Financieros Auditados	65
Anexos	79
Anexo 1. Perfil de los miembros del Directorio	80
Anexo 2. Perfil de la Alta Gerencia	82
Anexo 3. Clasificación de Riesgos	84



Gabriel Sosa, cliente agricultor de la Ag. Ayacucho

Capítulo I

Financiera Confianza

1 Carta de la Presidencia

Cuando se evalúa el período de mayor progreso en cuanto a la calidad de vida de la humanidad, vemos que en los últimos 254 años, con la Revolución Industrial, primero, en los países que llamamos «desarrollados», y después, en los últimos 50 años, con la incorporación de los «emergentes», la disminución de las tasas de pobreza ha sido muy notable, y que el grueso de indicadores sociales ha mejorado también significativamente, de forma que las actuales condiciones de vida de un ciudadano medio superan con creces las de los más ricos de la etapa preindustrial.

En este contexto, en los últimos 20 años, también América Latina logró importantes avances gracias a una mayor estabilidad macroeconómica, producto de una mejor gestión de las políticas económicas y un mayor compromiso político en la mayoría de sus países. Sin embargo, a pesar de los avances mencionados, la reducción de la pobreza en términos absolutos, la desigualdad en la distribución del ingreso, así como la solución sostenible de los problemas de la informalidad, han mantenido en general progresos limitados y muy frágiles.

En 2012, un 28,2% de la población de América Latina, región en la que la Fundación Microfinanzas BBVA lleva a cabo su actividad, continúa en situación de pobreza, y la indigencia, o pobreza extrema, alcanza a un 11,3%. Es decir, 164 millones de personas en aquella región son pobres, y de ellos, 66 millones son pobres extremos. Si se incluye a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad ante posibles shocks de la economía, la cifra se eleva a 304 millones, un 53,3% de la población.

Una pobreza que en América Latina presenta un alto porcentaje de mujeres. Por cada 100 hombres pobres hay 120 mujeres en situación de pobreza, brecha que se amplía a 135 si se aplica un criterio más amplio de vulnerabilidad.

A pesar del buen desempeño macroeconómico de la región, la distribución del ingreso ha mostrado una lenta tendencia hacia la mejora en los últimos 10 años. América Latina continúa siendo la región más desigual del mundo, con un 0,52 de coeficiente de Gini. Los datos más recientes indican que el quintil más pobre tiene en promedio un 5% de los ingresos totales, mientras que la participación en los ingresos totales del quintil más rico promedia el 47%. En esa región, incluso el país más igualitario está por debajo de la media mundial en desigualdad y bastante próximo a la segunda región más desigual del mundo: el África subsahariana (0,44).

La región debe priorizar políticas que impulsen el crecimiento y, por ende, incrementen el ingreso de forma sostenible. Ello es clave para que América Latina pueda despegar de manera sostenida, combatiendo la gran situación de pobreza y desigualdad de la mayoría de la población.

Uno de los elementos indiscutibles para lograr el desarrollo es facilitar el acceso a los servicios financieros entre la población más desfavorecida. En la actualidad, en América Latina el 60,7% de la población, es decir, 266 millones de personas, está excluida del sistema financiero convencional.

Un canal eficaz en el seno de las economías en desarrollo son las microempresas y el sector informal basado en el hogar. Como vemos, una situación generalizada en la región, donde el 35% del total de bienes y servicios se produce en el sector informal de la economía, con todas las implicaciones de exclusión social y financiera que ello conlleva.

Las pequeñas empresas son intensivas en empleo. Y la creación de empleo, así como poner en valor las iniciativas individuales de pequeña escala, son las vías más directas para redu-

cir la pobreza, sobre todo en economías que parten de un alto nivel de pobreza.

Es a esta labor a las que nos dedicamos en Financiera Confianza y en el resto del grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA, a apoyar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas de escasos recursos, a través de nuestra especialidad y metodología, las Finanzas Productivas Responsables.

Un modelo ético de acercamiento a este perfil de clientes vulnerables, que ha demostrado ser, además, un canal de mediación muy eficaz en la lucha contra la pobreza y que se rige por dos factores: el compromiso con la mejora del bienestar de los clientes, y el comportamiento ético de los agentes.

En este informe anual que ustedes tienen entre sus manos, encontrarán la labor que en 2014 hemos realizado apoyando el desarrollo productivo de más de 408 000 emprendedores de bajos ingresos de Perú, con productos y servicios financieros diseñados y adaptados a sus necesidades reales.

Durante 2015, seguiremos trabajando para acercar nuestra actividad a más personas, de los más bajos ingresos posibles, y llegando a aquellas zonas del país donde las comunidades están alejadas de las oportunidades de desarrollo económico, especialmente en el ámbito rural.

No quisiera terminar sin expresar mi reconocimiento y gratitud al trabajo desarrollado por todos los colaboradores de Financiera Confianza, y les animo a seguir perseverando en su actividad, con el fin de seguir contribuyendo al desarrollo productivo de las familias peruanas de bajos ingresos.

Reciban un cordial saludo,

Manuel Mendéz del Río Piovich
Presidente Directorio Financiera Confianza
Presidente Fundación Microfinanzas BBVA



2 Carta del Gerente General

Señoras y señores accionistas:

Me complace dirigirme a ustedes al finalizar el primer año completo de operaciones de Financiera Confianza luego de la fusión de Financiera Confianza con Caja Nuestra Gente, año en el que lanzamos la marca Financiera Confianza a nivel nacional. Sin lugar a dudas, 2014 ha sido un año de grandes retos para Financiera Confianza y para el sistema microfinanciero peruano. Un camino no exento de dificultades, pero que hemos sabido afrontar con éxito, y que demuestra que contamos con una entidad fuerte, con un excelente equipo humano, comprometido con nuestra misión.

En el 2014, la economía peruana registró el menor crecimiento de los últimos cinco años (2,4%), muy por debajo de lo esperado a inicios del año (cerca al 6%). El menor crecimiento obedeció tanto al entorno internacional adverso como a factores internos climáticos y políticos, y a un entorno regulatorio menos favorable a la inversión privada. En línea con esto, el sistema financiero también registró una moderación en su ritmo de crecimiento, ante lo que el Banco Central respondió flexibilizando la política monetaria para impulsar el crédito.

El sector microfinanciero tuvo un año difícil caracterizado principalmente por desaceleración de las colocaciones, aumento del riesgo crediticio y baja rentabilidad. La desaceleración de la industria se dio no solo por una débil demanda del sector MyPe sino también por la mayor cautela del sector ante el aumento del riesgo, asociado tanto a factores climáticos como al sobre-endeudamiento de emprendedores y personas en algunas ciudades, en las que el sector tuvo que procesar los resultados de la competencia agresiva y desigual de algunas entidades especializadas en créditos de consumo. El mayor riesgo y la reducción de tasas asociada a la creciente competencia se tradujeron en una menor rentabilidad.

En este contexto, Financiera Confianza registró un crecimiento en colocaciones de 2,0%, impulsado por el crédito a la micro y pequeña empresa, que creció 9,6%. El bajo crecimiento de nuestras colocaciones totales refleja nuestra posición conservadora con la cartera agropecuaria, ante la percepción de riesgo de ocurrencia del Fenómeno del Niño, y nuestra salida de algunos productos no alineados a nuestra misión. El alineamiento a nuestra misión también se tradujo en el cierre de algunas agencias, principalmente, en zonas urbanas y se abrieron otros puntos en zonas periurbanas y rurales a fin de estar más cerca de nuestros clientes objetivo.

Cerramos el 2014 con 408 413 clientes, incluyendo a 207 019 clientes con créditos a quienes esperamos acompañar en su travesía hacia el desarrollo. Dimos crédito a 88 mil nuevos clientes, entre los que hay 34 mil que pertenece a hogares con ingresos debajo de la línea de la pobreza y 40 mil que no tenían acceso al crédito antes de ser nuestros clientes. Seguimos siendo la única entidad microfinanciera con presencia en las 25 regiones del Perú, líder en créditos al sector agrícola, por lo que cerca del 25% de nuestros clientes vive en zonas rurales.

Trabajamos con una metodología propia de la Fundación Microfinanzas BBVA, a la que llamamos Finanzas Productivas Responsables. Esta metodología promueve el desarrollo económico y social sostenible de nuestros clientes. Los resultados de la aplicación de esta metodología se manifiestan en la baja morosidad de nuestra cartera, la menor del sistema microfinanciero (3,0%); y también en el progreso de muchos de nuestros clientes. En un año difícil para la microempresa, más de la mitad de nuestros clientes con más de dos años trabajando con nosotros vio crecer sus utilidades y sus ventas. Durante mis visitas a nuestras agencias en todo el Perú, he comprobado personalmente el impacto de nuestro trabajo en el desarrollo de nuestros clientes y en el nivel de vida de sus familias. He

visitado a muchos clientes en sus negocios o en sus hogares, y ellos han compartido conmigo sus experiencias y sus historias de esfuerzo, perseverancia y éxito, por lo que les estoy muy agradecido. Les confieso que estos son los mejores momentos de mi trabajo, y que luego de cada una de estas visitas vuelvo con energía y compromiso renovados, con la certeza de que nuestro trabajo cuenta para nuestros clientes.

Nuestra estrategia de ubicación, cerca a nuestros clientes y lejos del sobreendeudamiento, guió nuestros proyectos y actividades del 2014, y nos seguirá guiando en el 2015. Dos de estos proyectos tendrán su mayor impacto en el 2015. El nuevo esquema de incentivos remunerativos para la red comercial, que busca alinear los incentivos de nuestra red con los objetivos sociales y financieros de nuestra entidad, entró en vigencia en enero del 2015. Nuestro proyecto de movilidad, que dota a nuestros asesores de herramientas tecnológicas móviles y permite que Financiera Confianza llegue a la puerta del negocio o la vivienda de nuestros clientes, tuvo un piloto exitoso en el último trimestre del 2014 y se generalizará a toda la red en el 2015.

El intenso trabajo del 2014 también nos ha permitido fortalecer nuestra entidad y ha sentado las bases para un mejor desempeño futuro, que aspiramos nos permitirá ser en pocos años el referente microfinanciero en el Perú. Durante el 2014, continuamos mejorando nuestros sistemas de gestión y control, e iniciamos el trabajo de simplificación y optimización de nuestros procesos. En este sentido, entre las actividades acometidas, fortalecimos el sistema de reporte para dotar a nuestros administradores de agencia de una herramienta que asista su gestión, implementamos un nuevo software para optimizar el proceso de recuperación, implementamos un esquema estandarizado de protocolos y procedimientos para el trabajo de nuestra red de agencias, al que denominamos Sistemática Comercial, y continuamos con el fortalecimiento de la supervisión de los procesos de admisión y seguimiento, iniciado el 2013.

Todo ello, para ser más eficientes, tener mayor escala y alcance, y poder impulsar, aún más, nuestra misión de construir oportunidades para las familias de menores ingresos. Y así lo realizamos en el pasado ejercicio, donde el porcentaje de nuestra cartera orientada hacia negocios misionales -crédito a la pequeña y microempresa, el crédito agrícola, el crédito para autoconstrucción y las operaciones de nuestro crédito solidario Palabra de Mujer (PDM) subió de 95,4% a 97,1% entre el 2013 y el 2014. El Programa Ahorro para Todos, iniciado el 2014, ha permitido que 1 882 señoras en zonas rurales de alta pobreza (en Abancay y Cuzco) reciban educación financiera sobre el



ahorro y 42% de ellas han abierto cuentas de ahorros en nuestra institución. El alcance de este programa será mucho mayor en el 2015.

El compromiso y esfuerzo de nuestros colaboradores es lo que posibilita el éxito de nuestra misión. Por ello en el 2014 fortalecimos nuestras escuelas de formación de nuevos asesores y desarrollamos un programa de certificación en riesgos para administradores y asesores. Nuestra acción en este campo se ve retribuida por la mejor tasa de retención de colaboradores de la industria de microfinanzas.

Veo el futuro de nuestra entidad con mucho optimismo. Estamos preparados para crecer con responsabilidad, en zonas de baja penetración financiera, cumpliendo nuestra misión de llegar al mayor número de personas posibles de menores ingresos. Nuestro reto en el 2015 es mejorar la eficiencia. Para ello, buscaremos la generación de nuevos ingresos, una ma-

yor 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 expresar 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.

Somos una entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA (FM-BBVA)¹. Venimos de la unión de Caja Nuestra Gente y la antigua Financiera Confianza, ambas con una amplia trayectoria en el segmento microfinanciero. Caja Nuestra Gente se creó bajo la guía de la FMBBVA en 2008 y procedía de la fusión de tres entidades microfinancieras: Caja Nor Perú, Caja Sur y Edpyme Crear Tacna; mientras que Financiera Confianza tuvo su origen en el año 1992 con el objetivo de acompañar los emprendimientos de los microempresarios del centro del país.

Somos la única entidad microfinanciera con presencia en todo el territorio nacional. Al cierre de 2014, contamos con 156 oficinas (107 agencias propias, 38 locales compartidos con el Banco de la Nación y 11 Oficinas de Promoción e Información- OPI), 18 Tambos y 21 Agentes Confianza desde las que atendemos a nuestros clientes en zonas más remotas, ubicándonos como la octava entidad financiera y la tercera en el segmento de microfinancieras en cuanto a número de agencias². A través de ellas atendemos a clientes que viven en las 25 regiones y en 1 289 de los 1 838 distritos del Perú. Adicionalmente, nuestros clientes cuentan con acceso a la red de agencias del BBVA

Continental y del Banco de la Nación para realizar el pago de las cuotas de sus créditos. La amplia red de agentes correspondientes de KasNet (2,800) y Western Union también están a disposición de los clientes de Financiera Confianza.

Atendemos a 408 mil clientes³ a los que acompañamos en su progreso. De estos, 207 mil clientes tienen algún tipo de préstamo, y entre ellos 149 mil son clientes con microcrédito, lo que nos ubica como la cuarta entidad microfinanciera en cuanto a número de clientes con créditos a la microempresa. A diciembre de 2014 contamos con 24 mil clientes con créditos a la pequeña empresa y un monto total colocado en este segmento de PEN 588 millones, 16% más que en diciembre 2013. El saldo total colocado de Financiera Confianza a diciembre 2014 ascendió a PEN 1 353 millones. Por el lado del pasivo, tenemos 392 mil depositantes y un saldo depositado de PEN 950 millones, 17% superior que al cierre de 2013.

Datos Financiera Confianza (a Dic 2014)

	SALDO	CLIENTES
CRÉDITOS →	PEN 1,353 millones	207 mil
DEPÓSITOS →	PEN 950 millones	392 mil
	TOTAL	408 mil

¹ Ver Recuadro N° 1 "Fundación Microfinanzas BBVA: Finanzas para la Inclusión y el Desarrollo".

² A noviembre de 2014.

³ Excluye depositantes con cuentas inactivas o con montos depositados menores a PEN 1. Si tomamos en cuenta estos clientes, el número asciende a cerca de 550 mil clientes.

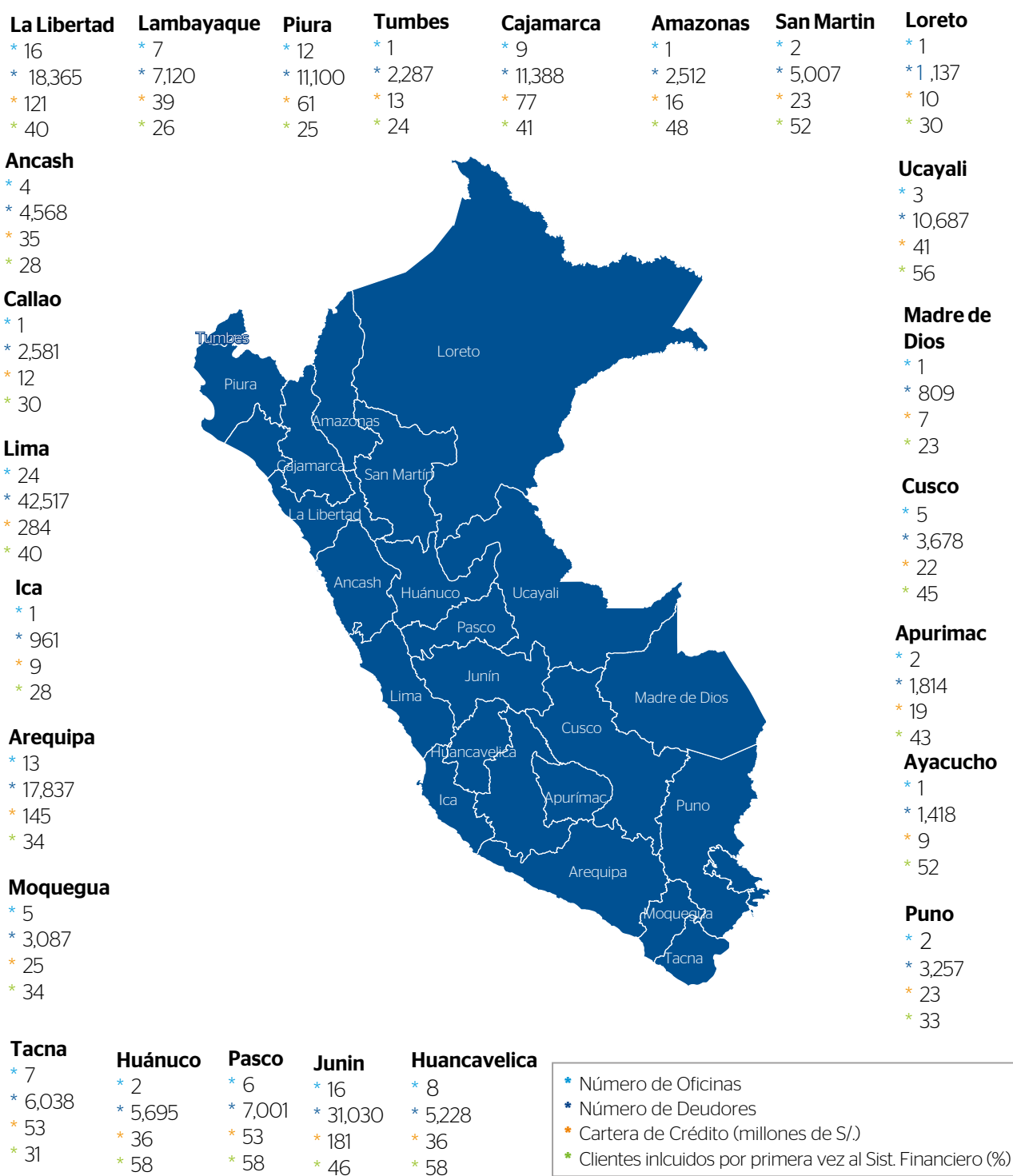
Durante el 2014, fieles a nuestro compromiso de incluir a más clientes al sistema financiero, otorgamos su primer crédito a 40 mil emprendedores peruanos, lo que nos ubica como la tercera entidad microfinanciera en número de clientes incluidos. Cabe resaltar que nuestra tasa de inclusión al sistema financiero es más alta en los departamentos de Huancavelica, Huánuco, Pasco y Ayacucho, los cuales figuran entre los más pobres del país, reflejo de nuestro compromiso de enfocarnos en la población más vulnerable.

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.



Julián Rodríguez, cliente del rubro transportes de la Ag. Ayacucho.

Financiera Confianza en el Perú



RECUADRO N°1. Fundación Microfinanzas BBVA: Finanzas para la Inclusión y el Desarrollo

Financiera Confianza forma parte del grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA, entidad sin ánimo de beneficio especializada en el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad.

Durante 2014, la Fundación Microfinanzas BBVA continuó trabajando para profundizar en las áreas más necesitadas, contando con 7 472 empleados y 488 oficinas en los siete países en los que está presente a través de sus ocho entidades de microfinanzas, especializadas en Finanzas Productivas Responsables: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia; Financiera Confianza, en Perú; Banco Adopem, en República Dominicana; Emprende Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina; Microserfin en Panamá; y la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.



Al cierre del 2014, la Fundación Microfinanzas BBVA atiende a 1 544 929 clientes, el 59% mujeres, y el 96% de los cuales están teniendo éxito en el negocio que han emprendido para salir de la pobreza.

Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por valor de 6 648 millones de dólares en términos acumulados, a 4,7 millones de emprendedores de bajos ingresos para el desarrollo de sus actividades productivas (2007-2014), siendo actualmente la iniciativa filantrópica con mayor impacto social en América Latina, con alcance en la vida de 6,2 millones de personas.

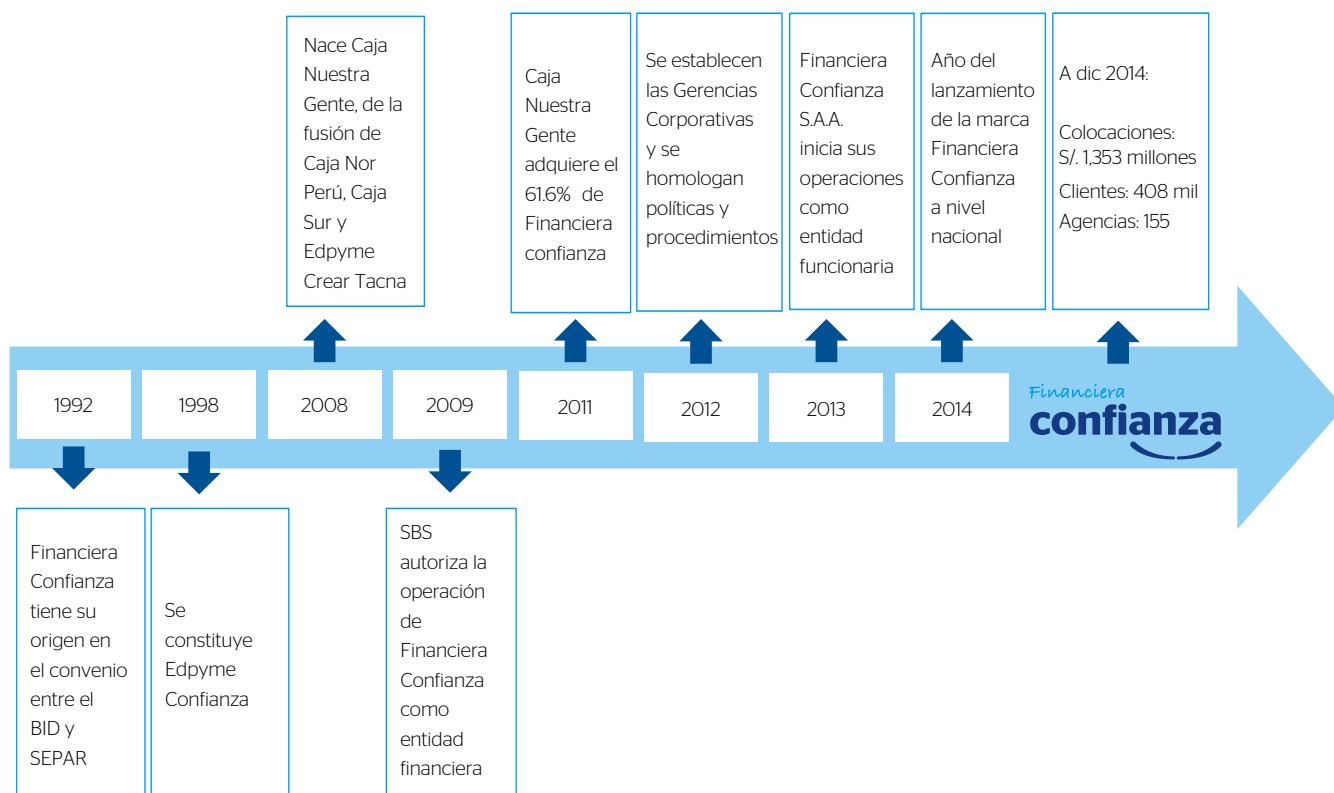
Además del acompañamiento integral que reciben todos los clientes, en 2014 la Fundación ha continuado capacitando a sus clientes emprendedores para fortalecer sus habilidades productivas y promover el desarrollo de sus negocios. En este ejercicio, la Fundación ha formado a más de 250.000 clientes en programas de formación y capacitación en habilidades y competencias relacionadas con sus negocios o para segmentos específicos, así como en educación financiera.

Desarrollo del sector microfinanciero

Como parte de su actividad de desarrollo del sector microfinanciero, la Fundación continuó reforzando en 2014 su compromiso con diversas iniciativas. A finales del ejercicio, la Fundación lanzaba "Progreso", un boletín digital trimestral de actualidad jurídica del sector microfinanciero, que recopila las novedades legislativas y regulatorias más destacadas del sector y los nuevos desarrollos en gobierno corporativo, en el ámbito global.

Y en esta misma línea de actividad, la Fundación realizó una nueva edición del "Taller de Capacitación en Gobierno Corporativo para IMFs" en República Dominicana, en colaboración con la Asociación de Bancos de Ahorro y Crédito y Corporaciones de Crédito (Abancord). Con este nuevo taller, son ya más de 350 miembros de Consejos de Administración y directivos de entidades microfinancieras las personas formadas en América Latina desde la creación del programa en 2011.

4 Cronología de Financiera Confianza



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.

5

Gobierno Corporativo: Mecanismo de Balance

En Financiera Confianza reconocemos que un gobierno corporativo efectivo es fundamental para alcanzar nuestra misión y visión. Por ello, contamos con un “Código de Buen Gobierno Corporativo”, que recoge una serie de buenas prácticas, normas y principios que las Entidades Miembros de la Fundación Microfinanzas BBVA, de acuerdo con los estándares y las buenas prácticas internacionalmente aceptadas, hemos considerado necesarios para el óptimo gobierno de nuestra empresa.

Asimismo, hemos elaborado un Código de Conducta a través del cual fomentamos las actitudes y comportamientos más adecuados para el crecimiento y fortalecimiento de nuestra organización, así como proporcionar un marco de referencia que facilite un impulso acorde y exigente a los comportamientos que toda institución financiera precisa para preservar la integridad de sus componentes. Entre los valores, actitudes y comportamientos defendidos por el Código, se destaca especialmente la integridad personal, el respeto, la gallardía y la gentileza de las personas que en ellas prestan sus servicios.

Contamos con un Directorio conformado por siete miembros de los cuales cuatro son miembros independientes. Este Directorio se encuentra presidido por el señor Manuel Méndez del Río. Todos los directores cuentan con amplia experiencia en banca y finanzas, y provienen de diferentes disciplinas, lo que garantiza una pluralidad de enfoques. El Directorio define nuestra estrategia, aprueba nuestras políticas y supervisa la gestión de la administración. Esta supervisión se realiza de manera cercana, a través de cuatro comités: Comité de Gobierno Corporativo y Prevención de Lavado de Activos, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Comité de Nominación y Compensación. La gestión de los referidos comités es reportada anualmente por el Directorio a la Junta General de Accionistas.

La finalidad de contar con un sistema de gobierno corporativo robusto es asegurar el balance entre el control y la gestión, defender la misión, la visión y nuestros objetivos esenciales y mantener la sostenibilidad de la organización a largo plazo, mitigando todos los posibles riesgos.

Sistema y Función de Cumplimiento

En Financiera Confianza estamos comprometidos no sólo con el estricto cumplimiento de la regulación aplicable a nuestras operaciones, sino también con las mejores prácticas internacionales que preserven la confianza que nos brinda la sociedad que atendemos.



El principal objetivo de nuestro Sistema de Control Interno es asegurar que los activos de la organización estén protegidos, las operaciones sean realizadas efectiva y eficientemente, y en cumplimiento con la regulación aplicable, además de establecer un sistema de reporte financiero y contable integrado.

Nuestros Directores y todos nuestros colaboradores son responsables por el establecimiento y ejecución del sistema de control interno. Las Gerencias de Cumplimiento Normativo, Prevención de Lavado de Activos, Atención al Usuario y Auditoría Interna asisten al Directorio en la supervisión de esta tarea.

El componente más importante de nuestro Sistema de Control Interno es el ambiente de control. En Financiera Confianza, el ambiente de control está compuesto por principios éticos, políticas y procedimientos que rigen todos los procesos de negocios, una estructura organizativa, asignación de responsabilidades y la idoneidad técnica y moral de nuestros colaboradores, todos ellos conducentes a un efectivo control.

Nuestros colaboradores son motivados a identificar y evaluar los riesgos que puedan desviar el cumplimiento de nuestras metas, y son continuamente recordados de la importancia de las actividades de control en manejar esos riesgos.

Es parte fundamental de la función de cumplimiento el Comité de Ética y Disciplina, el que está presidido por la Gerencia General y conformado por directivos pertenecientes a aquellas áreas en las que resulta más habitual detectar la sensibilidad en la aplicación de las normas y criterios de actuación (Servicios Jurídicos, Gestión Humana, Auditoría Interna, entre otros).

Sistema de Cumplimiento

Durante el año 2014, las áreas encargadas del cumplimiento del marco normativo vigente han fortalecido su gestión aprovechando las sinergias propias de sus funciones, y desarrollando buenas prácticas en alianza con la Fundación Microfinanzas BBVA. 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):

Como parte del reforzamiento del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, y en línea

con el Código de Conducta de Financiera Confianza, que remarca el cuidado reputacional, durante el ejercicio 2014 se potenció el control sobre personas con actividades sospechosas y/o inusuales y que no son parte de nuestro objetivo institucional. Así, se cuenta con un proveedor especializado en brindar bases de información sobre Listas Internacionales de Riesgo. Este servicio contiene información sobre antecedentes negativos de empresas y personas a nivel nacional y mundial, así como información sobre registros de Personas Expuestas Políticamente-PEP. El control automatizado fortalece el pilar de análisis forense (análisis de casos), incrementa el control sobre la admisión de clientes inelegibles y optimiza controles asociados.

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

En línea con el plan estratégico se busca que la transparencia de información y atención al usuario sean pilares fundamentales para mantener una relación sólida con nuestros clientes y permitir el alcance de nuestros objetivos en conjunto.

Para tal efecto en el 2014 se desarrollaron las adecuaciones a las disposiciones de la normativa vigente motivando la actualización de nuestros procedimientos internos lo cual ha conllevado a reducir el número de reclamos, mantener un plazo promedio de atención de reclamos significativamente inferior al plazo legal de 30 días (11 días) y con un aceptable índice de transparencia obtenido en las visitas de verificación realizadas a las agencias, consolidando de esta forma el sistema de atención al usuario de Financiera Confianza.

Cumplimiento Normativo (OCN):

En un entorno de intensa emisión regulatoria por parte del regulador, el año 2014 ha significado el fortalecimiento del área de Cumplimiento Normativo a partir de la especialización del equipo humano y del perfeccionamiento metodológico de la gestión basada en riesgos, acompañada por el área de Cumplimiento de la FMBBVA y respaldada por la Alta Dirección.

Las acciones de control y supervisión ejecutadas en el periodo han permitido que se identifique alertas tempranas de incumplimiento normativo para su pronta normalización y la implementación oportuna de exigencias regulatorias aplicables a la organización. Con ello, se tiene un adecuado clima de cumplimiento normativo institucional expresado en óptimos indicadores de gestión del riesgo de cumplimiento normativo.

6

Marco Estratégico

Misión

Construir oportunidades para las familias de menores recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida a través de las finanzas productivas.

Visión

Impulsar el desarrollo económico auto sostenible de las familias de menores recursos.

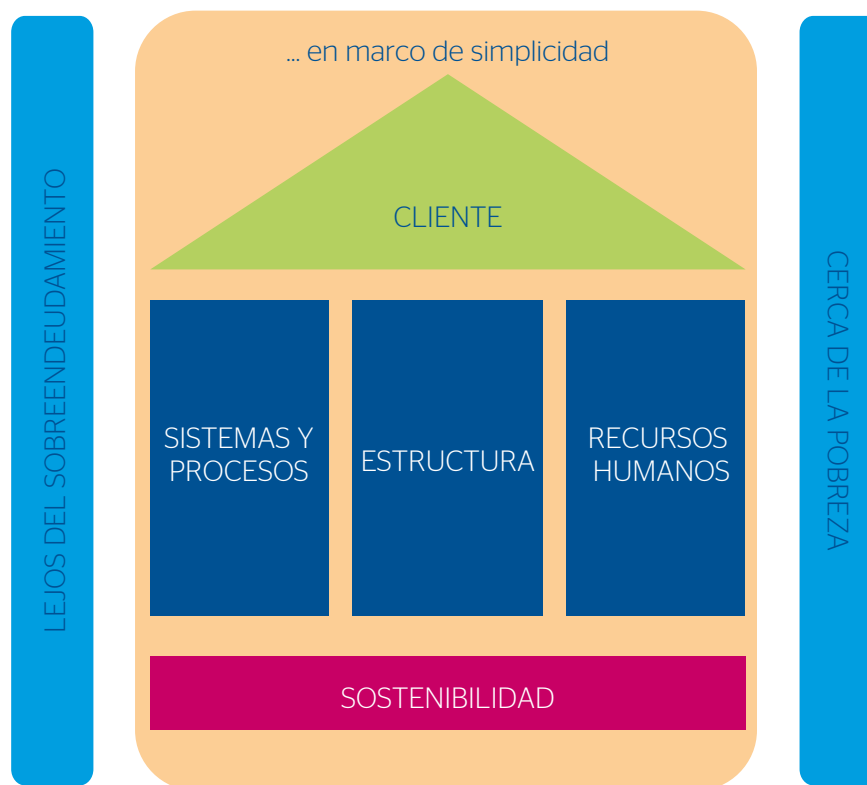
Luego de una década de significativa expansión con altas tasas de crecimiento en colocaciones y márgenes de rentabilidad abultados, las entidades microfinancieras hoy enfrentan retos que redefinirán la estructura y el enfoque del sector en los próximos años.

Financiera Confianza está a la altura de estos retos, y continúa firme en su propósito de brindar productos y servicios financieros a la medida de los microempresarios peruanos, ofreciéndoles el financiamiento para invertir en sus emprendimientos y generar así ingresos que mejoren sus negocios y la calidad de vida de sus familias.

Con este propósito, nuestra estrategia para el año 2015 se basa en acercarnos más a los emprendedores de micro y pequeña empresa, particularmente a aquellos ubicados en las zonas más desfavorecidas, lejos del sobreendeudamiento y atendiéndolos con procesos ágiles que les permita acceder a productos financieros de manera simple y amigable. Para ello hemos desarrollado un plan estratégico con metas y acciones en cinco niveles.

El primer nivel establece una visión de negocio con el Cliente como Centro, con una gestión integral de nuestros clientes, ampliando nuestro alcance, mejorando la atención y logrando

Financiera Confianza:
Lineamientos Estratégicos 2015



una mayor cercanía con ellos. Para lograr mayor alcance a menor costo, hemos dotado a nuestros asesores de dispositivos móviles que les permitirán mejorar su productividad y reducir el tiempo de respuesta a una solicitud de crédito. Asimismo, hemos reformado el sistema de incentivos financieros para alinear mejor a nuestros asesores con el cumplimiento de nuestra misión, recompensando la inclusión financiera productiva y la retención de clientes.

El segundo nivel se centra en la mejora de nuestros sistemas y procesos, que impactará positivamente en la productividad y en la eficiencia de la entidad. Esto incluye: estandarización y simplificación de formatos, mejora de herramientas tecnológicas para agilizar el otorgamiento de créditos, comunicación y capacitación continua a la red comercial de estas mejoras.

El tercer nivel busca optimizar la estructura de la red comercial, principalmente, en dos aspectos. El primero incrementando el seniority de los asesores potenciando su talento y el segun-

do asegurando que el área comercial trabaje con sus equipos completos, velando por la incorporación oportuna de asesores comerciales comprometidos con la entidad.

El cuarto nivel se basa en un enfoque integral del capital humano, orientado al desarrollo de nuestros colaboradores. Para esto, estamos fortaleciendo nuestros procesos de selección, formación del talento, cultura organizacional, comunicación interna y los sistemas de beneficios e incentivos. Asimismo, somos conscientes de la importancia de establecer y trazar una línea de carrera que potencie el talento de nuestros trabajadores, proceso que incidirá positivamente en la gestión de retención y rotación de nuestros colaboradores.

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 tanto potenciar los ingresos como controlar los gastos. Por el lado de los ingresos, es esencial una adecuada gestión de

precios con tasas de interés atractivas para nuestros diferentes segmentos de clientes y productos. En cuanto a los gastos, lograr una mayor eficiencia basada en la optimización de nuestra red de agencias y del proceso de otorgamiento de crédito. Esto se complementa con un manejo apropiado del riesgo crediticio, que involucre políticas rigurosas de admisión así como un sistema de supervisión y seguimiento que garantice un portafolio sano.

Nos comprometemos a usar responsablemente las finanzas productivas, incluyendo al sistema financiero a peruanos que tengan un verdadero propósito de emprendimiento y acompañándolos en su desarrollo; y a preservar nuestra sostenibilidad y rentabilidad que hacen viable crecer e incluir a más población de bajos ingresos.



Julián Sánchez, cliente de la Agencia Cajamarca.

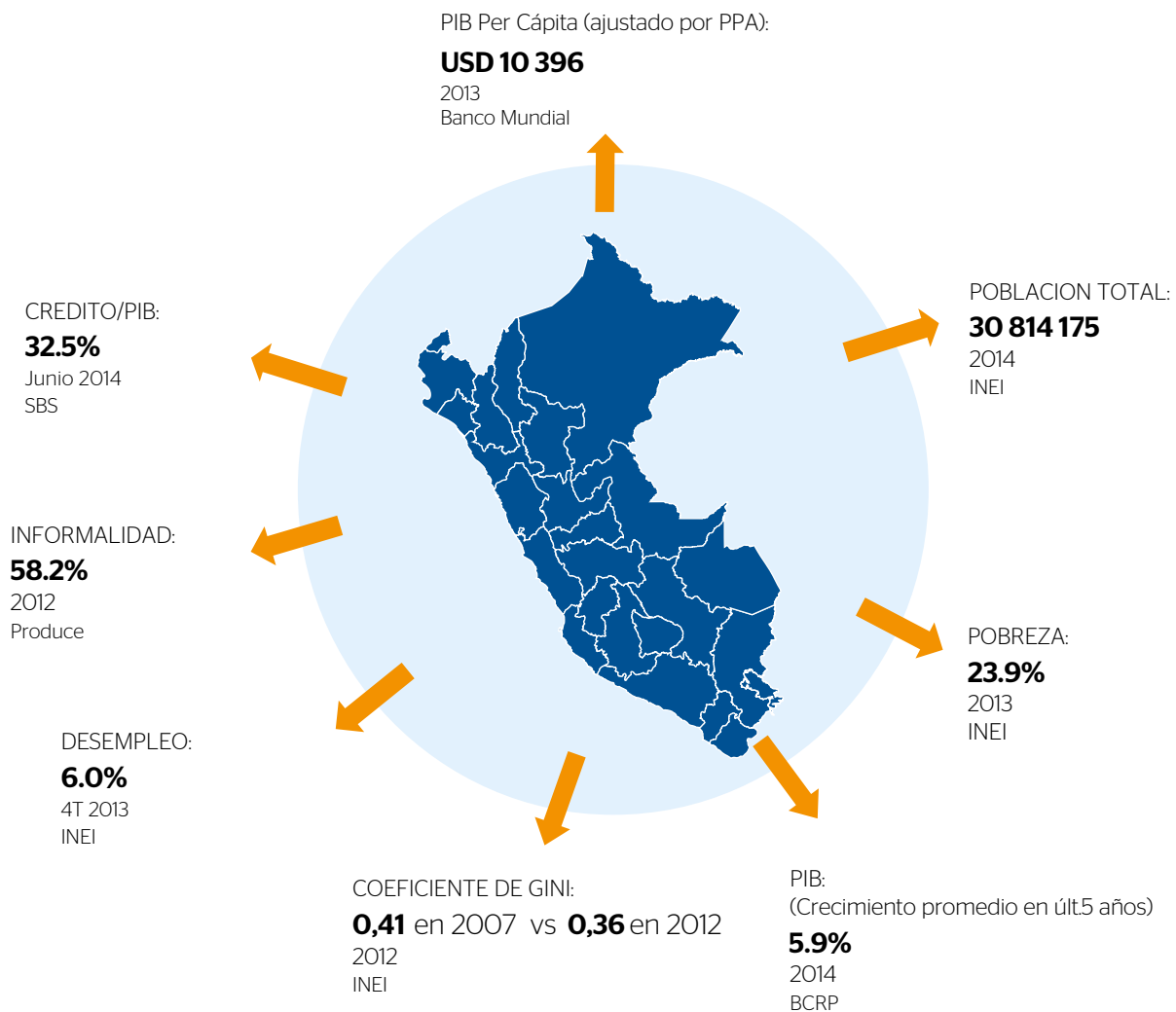


Normali Terrones, cliente de la Agencia Bambamarca (Cajamarca)

Capítulo II

El Alcance de Financiera Confianza

Economía Peruana y Sistema Microfinanciero

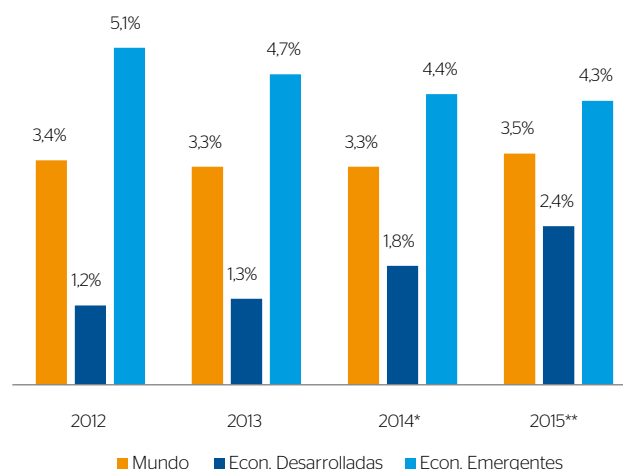


La economía mundial registraría un crecimiento similar al de años anteriores, con tasas de expansión de 3,3% y 3,5% para los años 2014 y 2015, respectivamente. La recuperación emprendida por la economía global luego de la crisis del 2008 es frágil y está expuesta a riesgos: (i) crecientes tensiones geopolíticas; (b) normalización de la política monetaria de la FED (c) inflación baja en algunas economías avanzadas. A estos riesgos se suma el menor crecimiento que registraría China y el impacto de esta desaceleración sobre regiones exportadoras de *commodities* como América Latina. En la región, la economía está siendo impactada tanto por factores externos (menores exportaciones) como internos (caída en la confianza empresarial y la inversión), y se prevé un crecimiento de 1,2% en el 2014 y 1,3% en el 2015.

El 2014, la economía peruana creció 2,4%, la menor cifra de los últimos cinco años y muy por debajo de lo esperado a inicios del año (cerca al 6%). La moderación en el ritmo de expansión se explica tanto por un entorno internacional adverso como por factores locales (principalmente la contracción de sectores primarios por factores climáticos y una menor inversión pública asociada en parte a problemas de corrupción). En el 2015 se espera un crecimiento aproximado de 4%, vinculado principalmente a (i) una recuperación del sector minero dada la entrada de importantes proyectos mineros; (ii) inicio de algunos megaproyectos de infraestructura (Línea 2 del Metro de Lima; el Gaseoducto del Sur Peruano y el Nodo Energético del Sur); (iii) ejecución de paquete de medidas del Gobierno que se estiman podrían inyectar más de PEN 12 millones a la economía. Sin embargo; persisten los riesgos que podrían afectar la recuperación de la economía; entre los que destacan: (i) un agravamiento del contexto internacional con las principales economías sin mostrar señales claras de recuperación y una mayor volatilidad en los mercados financieros; (ii) una mayor desaceleración de las exportaciones y de la inversión privada lo que tendría un impacto negativo en el empleo y consumo; (iii) deterioro del entorno político con un gobierno sin el liderazgo necesario para la aprobación rápida de medidas, entre otros.

En línea con un menor crecimiento de la economía, el sistema financiero también ha registrado una moderación en su ritmo de crecimiento, ante lo que el Banco Central ha flexibilizado la política monetaria para impulsar el crédito (reducción de encajes en moneda nacional y de tasa de interés de política monetaria). Así, en 2014 las colocaciones totales crecieron 13,7% a/a (18,7% a/a a dic13), siendo los créditos a grandes empresas los más dinámicos (23,9% a/a), seguidos de los créditos a mediana empresa (+19,2% a/a) y los créditos hipotecarios (+15,4% a/a).

Crecimiento de la economía (%)

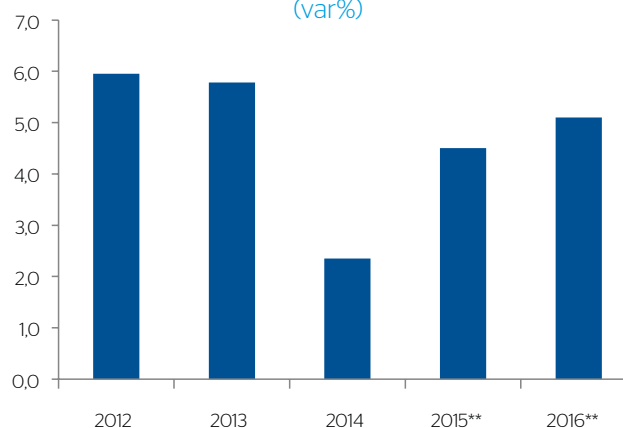


Fuente: FMI

* Estimado

** Proyectado

Perú: Crecimiento del PBI (var%)



Fuente: BCR

** Encuesta de Expectativas Macroeconómicas del BCR

Los menos dinámicos fueron los créditos a microempresas y pequeñas empresas, con tasas de variación anuales de 0,9% y 2,0%, respectivamente. En el 2015, el crecimiento de los créditos se ubicaría entre 12% y 15%, según Fitch.

En términos de calidad de cartera, la mora de los créditos totales del sistema financiero presentó un incremento anual de más de 30 pbs, ubicándose en 2,91% de la cartera a diciembre de 2014. Los créditos a pequeña empresa son los de mayor morosidad (8,7%), seguidos de los créditos a microempresa (5,4%), aunque la tendencia creciente que venía registrando la mora en estos segmentos se ha estabilizado en los últimos meses.

En cuanto al sector microfinanciero, el 2014 mostró un panorama complicado caracterizado principalmente por una desaceleración en las colocaciones, un aumento del riesgo crediticio y una baja en la rentabilidad del sistema⁴. Esta desaceleración en la industria se dio no solo por una demanda más débil (principalmente del sector MyPe) sino también por la mayor cautela que han adoptado las microfinancieras ante el aumento del riesgo. En este contexto, las colocaciones del sector crecieron en 7,2% a/a, en tanto los ratios de morosidad y el de rentabilidad (ROE) se ubicaron en 6,2% y 7,5%, respectivamente.

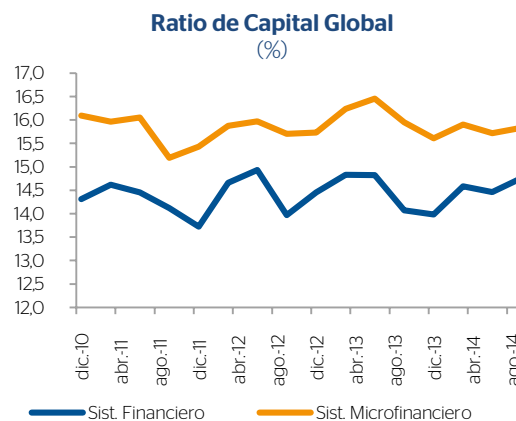
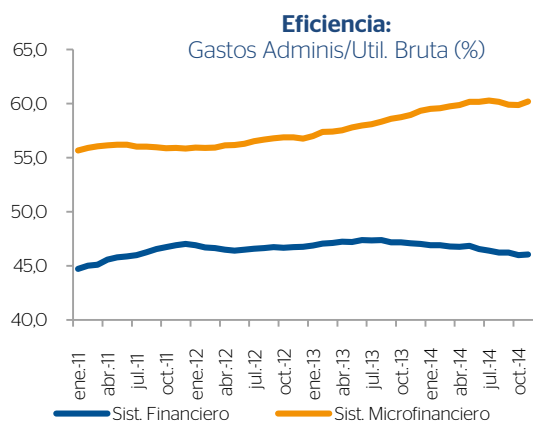
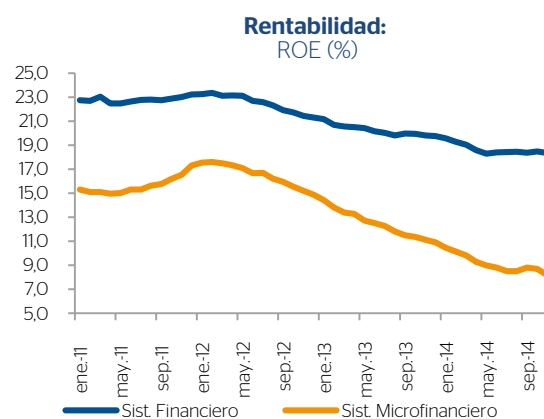
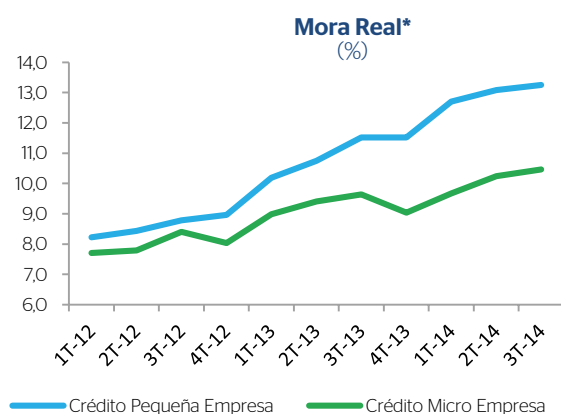
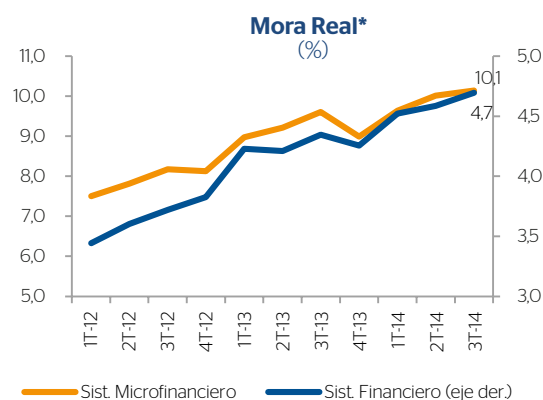
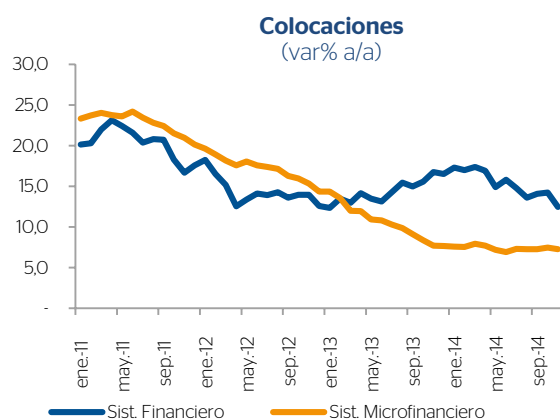
En términos de inclusión financiera, en 2014 Perú sigue liderando el ranking elaborado por The Economist Intelligence Unit sobre la base de 55 países y 12 indicadores, lo que da señales de la buena regulación para incentivar la inclusión financiera. Los indicadores de uso y alcance de los servicios financieros también muestran importantes mejoras, con el 35,4% de la población adulta accediendo a un crédito, cifra que se ha duplicado en los últimos diez años. Sumado a esto, se espera que la implementación del dinero electrónico ayude a incrementar la profundización financiera.

La recuperación de la economía peruana sería más lenta de lo anticipado. Se espera un crecimiento en torno al 4% para el 2015, aunque persisten riesgos que podrían reducir este crecimiento. En cuanto al sistema microfinanciero, el deterioro que venía registrándose en los últimos años se ha moderado. Se observa una estabilización en el ritmo de crecimiento de las colocaciones y en el incremento de morosidad. Sin embargo, la evolución de la economía jugaría un papel muy importante en la recuperación del segmento.



Celestina Chávez, cliente de la Agencia Centenario (Huancayo). En la foto, Celestina junto a su esposo.

Indicadores del Sist. Financiero y Microfinanciero



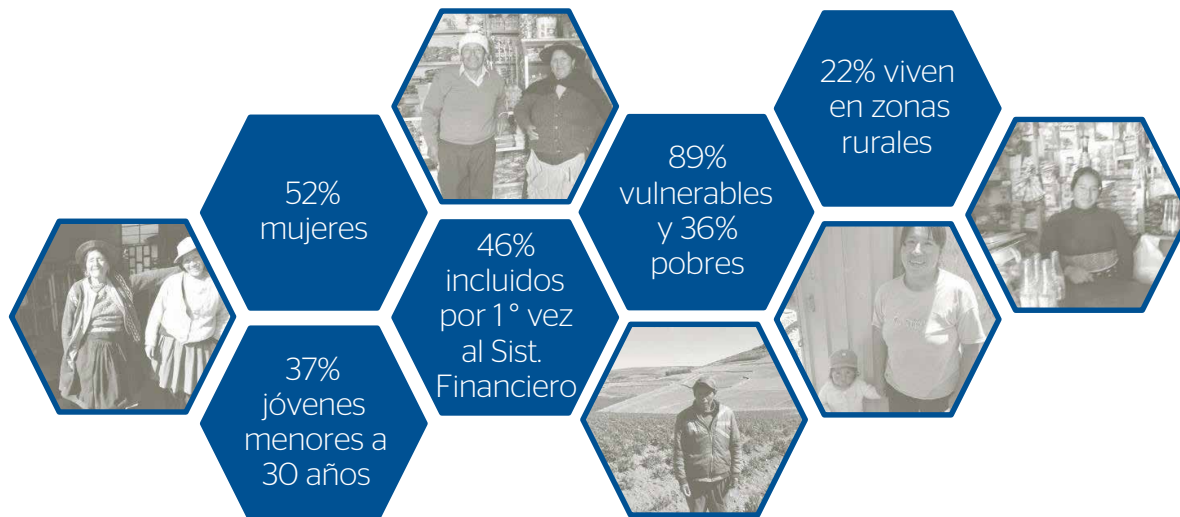
* Mora Real = $\frac{\text{Flujo castigos (12 meses)} + \text{Cartera atrasada}}{\text{Colocaciones} + \text{Flujo castigos (12 meses)}}$

8

Nuestros clientes y su Progreso

87,905 clientes nuevos en el año 2014

¿Quiénes son?



¿Cómo viven, y cómo son sus familias?

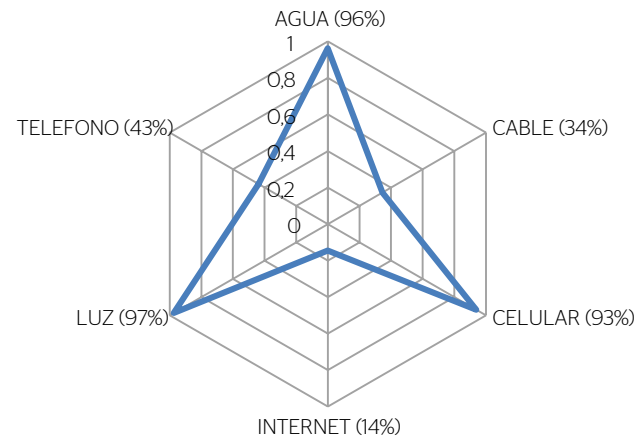
55% vive en viviendas de ladrillo o cemento

84% usa gas para cocinar

91% tiene al menos una habitación exclusivamente para dormir

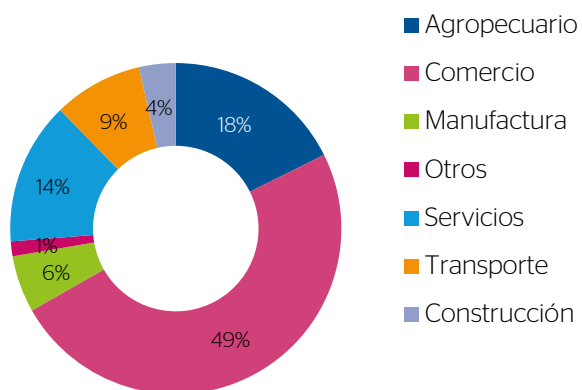
69% tiene televisor a color y 68% refrigeradora

Servicios básicos



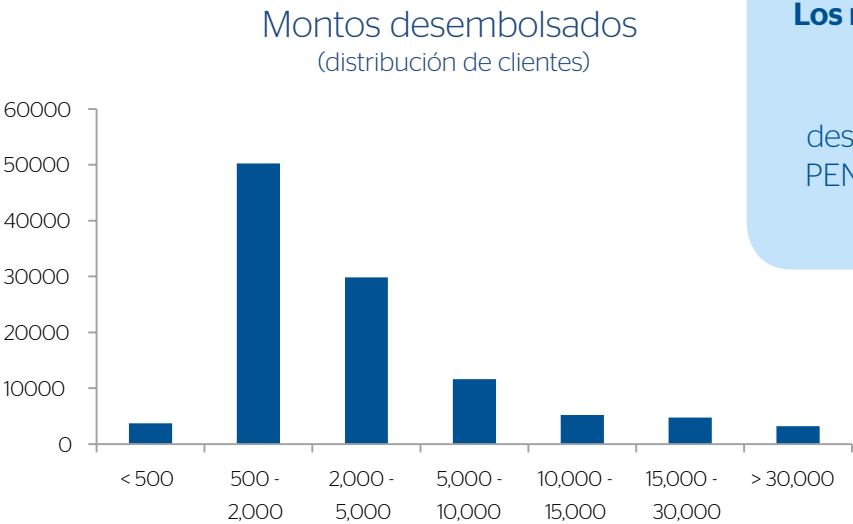
¿Y sus negocios?

Actividad Comercial



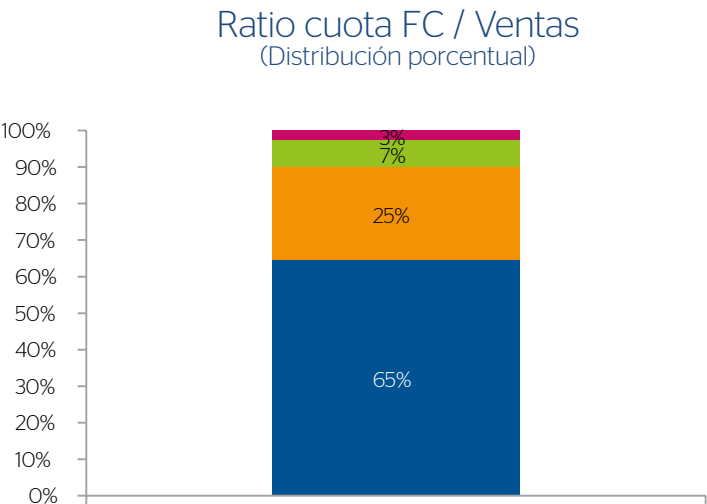
Cerca a un 50% de nuestros clientes son comerciantes. Aproximadamente 1/5 son agricultores, reflejo de nuestro compromiso con el sector rural. Otros grupos importantes de clientes se dedican al rubro de servicios, transporte y manufactura.

Su relación con Financiera Confianza



Los microempresarios, nuestro grupo objetivo:

El 75% de los montos desembolsados son menores a PEN 5 000. La mediana es PEN 2 000.

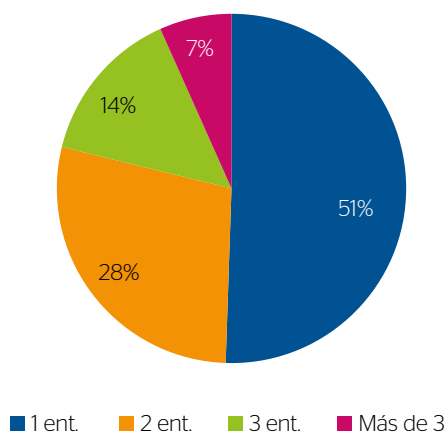


Carga financiera controlada:

Dos tercios de nuestros clientes tienen un ratio de cuota FC/ventas menor al 10%.

- >30%
- 20% - 30%
- 10% - 20%
- <10%

Número de entidades con las que el deudor de FC tiene préstamo



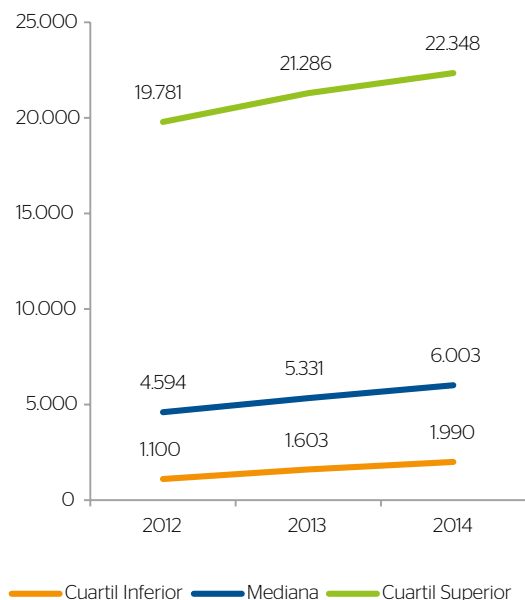
Su progreso

En Financiera Confianza trabajamos para que nuestros clientes desarrollen sus negocios y así puedan mejorar su calidad de vida. Tenemos un grupo de aproximadamente 10 000⁵ clientes a quienes hemos acompañado en los últimos tres años y para quienes podemos apreciar la evolución de sus negocios y de su nivel de vida durante su período como clientes. En la medida en que cambios en el nivel no se producen de la noche a la mañana, nuestra efectividad en ayudar a nuestros clientes a progresar requiere que cuidemos la calidad del servicio que les prestamos para poder acompañar a más clientes durante más tiempo.

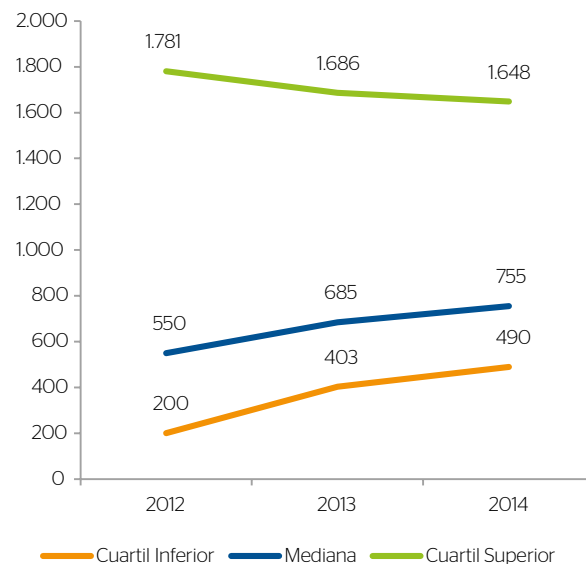
Acompañamos a nuestros clientes recurrentes en sus éxitos. Sus ingresos crecen año a año durante su relación con nosotros. Así, de este grupo de clientes el 73% aumentó sus ventas y 57% sus excedentes entre 2012 y 2014. Con relación a sus ventas, la mediana se incrementó en 16% y 13% en 2013 y 2014, respectivamente. Los clientes que en el año 2012 se ubicaron en el cuartil superior registraron un incremento en sus ventas de 13% entre 2012 y 2014 superando los PEN 22,000; mientras que los del cuartil inferior han casi duplicado sus ventas en los últimos tres años alcanzando los PEN 2,000. Asimismo, la mediana de sus excedentes se incrementó en 37% entre 2012 y 2014, llegando a PEN 800.

5 9,027 clientes que cuentan con las siguientes características: (i) llevan más de dos años en Financiera Confianza; (ii) han tenido un desembolso en cada uno de los últimos tres años.

Cientes y su Progreso: Evolución de Ventas (PEN)



Cientes y su Progreso: Evolución de Excedentes* (PEN)

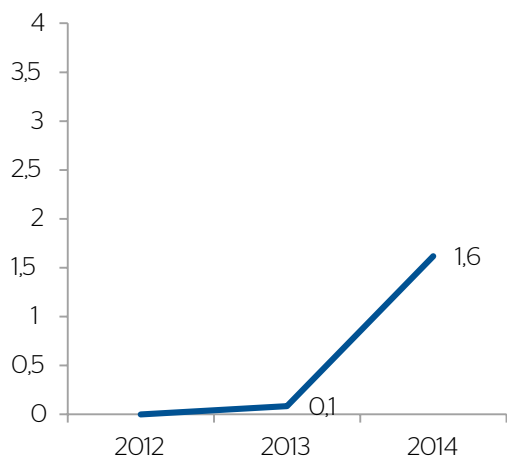


* Excedentes= Ventas- Costo Ventas -Gast. Operat- Gast. Financieros -
Gast. Diversos + Otros Ingresos - Gast. Familiares

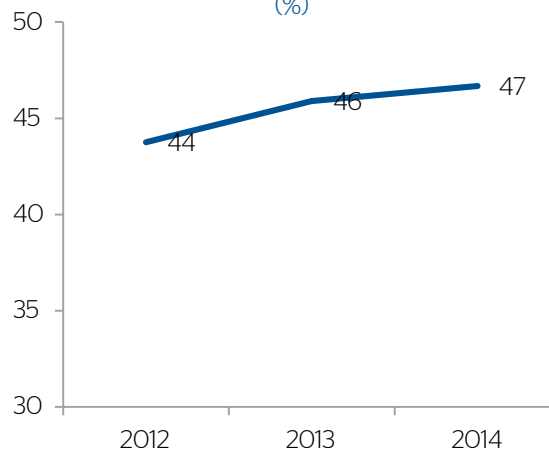
La mejora en los ingresos de nuestros clientes recurrentes ha estado acompañada por un control tanto en la calidad de cartera como en la carga financiera. El ratio de mora de estos clientes se ubicó en 1,6% en 2014, muy inferior al 3,0% que

Financiera Confianza registró a fines del 2014. El ratio de cuota/excedente se mantuvo sin cambios y pasó de 44% a 47% entre 2012 y 2014.

Cientes y su Progreso: Mora (%)



Cientes y su Progreso: Cuota/Excedente (%)



Nuestro sistema de gestión del desempeño social

La medición de nuestro desempeño social es esencial para evaluar el cumplimiento de nuestra misión. Por ello, durante el 2014, hemos desarrollado un Índice de Desempeño Social (IDS) que permite generar un ranking de desempeño social de nuestras agencias y premiar a aquellos colaboradores y agencias que en el largo plazo evidencien un desempeño sobresaliente en el cumplimiento de nuestra misión. A partir del 2015, el IDS ha sido incluido como un componente de la remuneración variable de largo plazo de nuestra fuerza comercial. El Recuadro N° 2 presenta un desarrollo metodológico de nuestro índice de desempeño social.

Financiera Confianza continuará trabajando para focalizar sus esfuerzos en los emprendedores peruanos que más la necesiten. Así, nuestros objetivos de crecimiento para el 2015 priorizan regiones con bajo nivel de penetración bancaria y alto potencial de desarrollo, las cuales concentran una importante cantidad de nuestros clientes objetivo.

RECUADRO N°2. Índice de Desempeño Social

Para la medición del índice desempeño social hemos considerado tres grandes grupos de variables que son estratégicas para el cumplimiento de nuestra misión: i) Trato a nuestros clientes y éxito; ii) Inclusión financiera; y iii) Responsabilidad financiera. En estos grupos hemos considerado seis variables que luego de ser estandarizadas se procesaron utilizando el método estadístico de componentes principales, obteniendo de esta forma una ponderación para cada variable de acuerdo a la importancia de cada una con respecto a la información que aporta al índice.

Variable	Ponderación	¿Qué mide?
Número de clientes que ingresaron pobres	20%	Éxito clientes
Número de clientes que aumentaron sus ventas	10%	Éxito clientes
Número de clientes incluidos por primar vez al Sistema Financiero por Financiera Confianza	15%	Inclusión
Número de clientes en zonas rurales	5%	Inclusión
Número de clientes vencidos y castigados	29%	Responsabilidad financiera
Número de clientes retenidos	21%	Responsabilidad financiera

Los resultados del IDS a septiembre de 2014 muestran a las agencias ubicadas en la zona central del país como líderes en el ranking. Esto se debería a que en esta zona se encuentran una cantidad importante de clientes recurrentes que trabajan con nosotros desde hace varios años, además de tener una participación importante de nuestras colocaciones en créditos “Palabra de Mujer” que son préstamos pequeños y con un componente importante de inclusión financiera.

9 Oferta de Valor a Nuestros Clientes

Nuestra propuesta de valor se orienta a emprendedores de menores ingresos, con acceso limitado a los servicios financieros. Así, en Financiera Confianza tenemos una gama de productos y servicios para responder de la mejor forma a

las expectativas de nuestros clientes actuales y potenciales, tomando en cuenta las etapas en el desarrollo de nuestros clientes.

Propuesta de valor 2015



- Créditos MYPE y Agropecuario: Estos créditos suman el 84% del total de nuestra cartera al cierre de 2014. Ambos tipos de crédito, en sus versiones de capital de trabajo y activo fijo, representan el corazón de nuestra razón de ser, que es el apoyo a las finanzas productivas. El microempresario es considerado la prioridad en el desarrollo de nuestros productos, por ello durante el 2014 trabajamos con ahínco para

mejorar los procesos de atención, documentación y evaluación del riesgo, logrando así afianzar la relación entre el cliente y la institución. Durante el 2015 nuestra propuesta de valor tendrá como pilar fundamental la cercanía hacia nuestros clientes. En ese sentido, buscaremos servirlos de manera más ágil y oportuna, mejorando nuestros productos y procesos.

En relación al sector agrícola, somos la primera entidad microfinanciera en colocaciones al sector. En este rubro, seguiremos mejorando nuestros productos, haciendo énfasis en los tipos de cultivo, locación, productividad y mercado, y flexibilizando las condiciones de nuestro producto de acuerdo a las características propias del sector. Así, los cobros seguirán programados en función a las fechas de cosecha y venta, generalmente a un pago, con la posibilidad de acortar o extender el plazo por factores climáticos siempre impredecibles. En ese sentido, hemos puesto a disposición de nuestros clientes agrícolas, un seguro especialmente diseñado para protegerlos ante factores climáticos que afecten el rendimiento de sus cultivos. Con ello somos una de las pocas entidades financieras que brindan este tipo de productos a sus clientes agrícolas. A diciembre de 2014, la cartera agrícola alcanzó un saldo colocado de PEN 188 millones.

- Créditos para la autoconstrucción: A medida que nuestros clientes se desarrollan, requieren de financiamiento para mejorar su vivienda, que muchas veces es también el local en el que se desarrolla la actividad productiva. Los créditos para autoconstrucción responden a esta necesidad e impactan positivamente en su calidad de vida. Este tipo de crédito alcanzó un saldo de cartera de PEN 140 millones a diciembre de 2014.
- Créditos de inclusión: En Financiera Confianza creemos firmemente que la mujer peruana es un importante pilar del desarrollo económico. Es así que desde el año 2006 promovimos 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, acceden al "crédito con educación". Para incluir al Sistema Financiero productivamente a estas mujeres emprendedoras, se utiliza una metodología de grupos de confianza, de apoyo mutuo, de entre 8 a 25 integrantes, con créditos sucesivos en ciclos y capacitación (educación) en desarrollo humano y gestión empresarial. Estos créditos les permiten iniciar un historial crediticio que, de acuerdo a su comportamiento, les facilita acceder a mejores condiciones y montos de crédito. La adecuada capacitación en herramientas básicas de gestión empresarial garantiza un mejor resultado y otorga sostenibilidad a los emprendimientos. Asimismo, el producto cuenta con un fondo propio equivalente al 10% del monto prestado (micro-ahorro) el cual es disponible al finalizar el crédito. A diciembre de 2014, el número de clientes atendidos ascendió a cerca de 30 000 mujeres, con un saldo total de PEN 24,4 millones, lo que resulta lo que resulta en un crédito promedio de aproximadamente PEN 800.
- Crecimiento del ahorro: Las captaciones de Financiera Confianza han venido creciendo sostenidamente en los últimos años. Es así que en el 2014, los depósitos crecieron 17% con relación al año previo, llegando a PEN 950 millones. Asimismo, Financiera Confianza está comprometida con la promoción del ahorro entre la población más vulnerable de Perú, es así que es la primera entidad privada que lidera un programa de ahorro "Ahorro para Todos" en zonas rurales en el país. El Recuadro N° 3 presenta un resumen del objetivo y principales alcances logrados por el programa "Ahorro para Todos" a diciembre de 2014.
- 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, multi-riesgos, agrario, accidentes personales, seguros vehiculares y SOAT. En el 2015 ampliaremos nuestra oferta para nuestros clientes con la consolidación del seguro agrario y con nuevos productos especialmente diseñados para microempresarios.

Durante el 2015 nos acercaremos más a nuestros clientes, entendiendo mejor sus necesidades y brindando soluciones de valor, que los ayuden a mejorar su calidad de vida. Para ello optimizaremos nuestro portafolio de productos, enfocándonos aún más en nuestro grupo objetivo y mejoraremos nuestros procesos internos, haciéndolos más ágiles y eficientes.

RECUADRO N°3. Ahorro para Todos

El programa Ahorro para Todos es un proyecto que busca contribuir a mejorar las condiciones de vida de las poblaciones menos favorecidas del ámbito rural, por medio del uso de cuentas de ahorro programado, que les permitan generar capacidades mínimas para iniciar y consolidar actividades productivas. En una segunda etapa, el proyecto promoverá el uso de otros productos financieros como los créditos con destino productivo, con el fin de mantener la autosostenibilidad del hogar y reducir su vulnerabilidad.



El proyecto que cuenta con el financiamiento de FOMIN, CAF, Citi Foundation, AusAid y Financiera Confianza, tiene como meta la inclusión financiera de 8 000 personas pobres de las provincias de Abancay y Cusco.

Un componente importante de este programa son las capacitaciones que reciben los participantes. Se vienen realizando talleres en temas de educación financiera, sistema financiero y los beneficios del ahorro. También se han realizado acciones conjuntas con las Comunidades Campesinas, en coordinación con los gestores del Programa Juntos y el personal de los sectores Salud y Educación que tiene presencia en la zona.

A diciembre de 2014, los principales logros del programa se resumen en:

Datos y resultados:

información al cierre del mes de diciembre de 2014



785 clientes
han aperturado
una cuenta de ahorro.



1,882 personas
han recibido capacitación
en educación financiera.



66 clientes
mantienen un crédito
con Financiera Confianza.



1,576 personas
que aún no son clientes,
han recibido capacitación
en educación financiera.



Ciente Genero Huamán (izq) junto al asesor Hernan Ticlahuanca de la Agencia Huarmaca



Adrián Vásquez, cliente de la Agencia Ica.

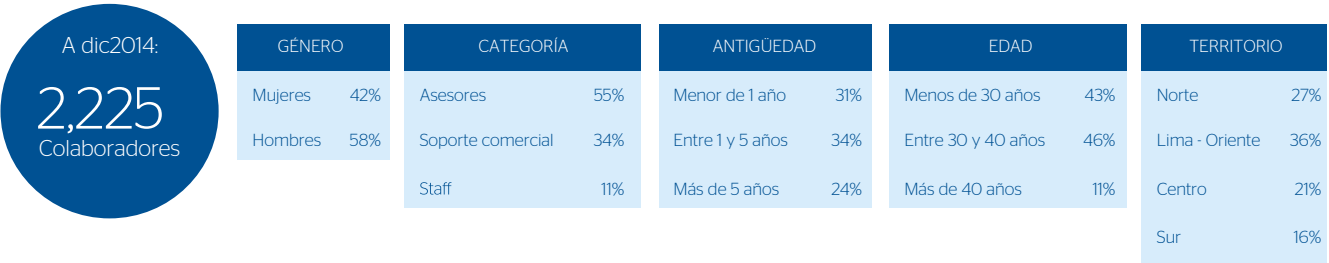
Capítulo III

Gestión Social y Humana

10 Propuesta de Valor a Nuestros Colaboradores

Nuestra principal ventaja competitiva reside en las personas que integran la organización, de ahí que la gestión de los colaboradores y los equipos tiene valor estratégico. Buscamos diferenciarnos al contar con un equipo de profesionales diverso, experto y comprometido.

Nuestra División de Gestión Humana busca identificar e incorporar el capital humano y desarrollarlo bajo los valores de la organización para alcanzar óptimos niveles de productividad, que permita lograr los objetivos institucionales de inclusión financiera, en un entorno de equilibrio en los aspectos laboral y personal.



10.1. Incorporación y Desarrollo

- Ensayos de Entrada. Todos nuestros nuevos colaboradores redactan un ensayo, en el que nos expresan su motivación para ingresar a laborar a nuestra empresa. Esto nos permite detectar los perfiles más alineados a nuestra misión y visión, y conocer los casos en los cuales tenemos que reforzar la cultura institucional.
- Certificación en Riesgos. A partir del 2014 se estableció un programa de capacitación en gestión de riesgo de crédito para nuestra fuerza comercial, a fin de fortalecer la cultura de riesgos y contribuir a tomar mejores decisiones en el otorgamiento de préstamos a nuestros clientes. En este primer año participó del programa el 53% de la fuerza comercial, logrando la certificación el 67% de los participantes.

441

Colaboradores lograron la Certificación en Riesgo de Crédito.

- Escuelas de Formación. El Programa de Formación de Asesores del Área Comercial cuyo nuevo esquema se inició en el 2013 continuó y se reforzó en el 2014. Se han desarrollado 4 escuelas de formación a nivel nacional superando el número de participantes del año previo en un 240%. Este



programa tiene un periodo de formación de 4 meses (1 mes en aula y 3 meses en trabajo de campo) y es liderado por el equipo de Gestión Humana en coordinación con el Área Comercial.

228

Nro. Participantes en las escuelas de formación Asesores Comerciales.

- E Forma. La plataforma virtual de autogestión en formación que tiene el respaldo del TEC de Monterrey ya forma parte importante del desarrollo de los colaboradores, quienes han interiorizado la importancia de la capacitación y esto



se refleja en el incremento de un 20% en el total de horas de capacitación a través de esta herramienta, con respecto al 2013.



- E preselec. La herramienta virtual de selección de personal ha unificado su alcance de selección de personas a nivel de Latinoamérica, siendo muy importante el aporte en el proceso de reclutamiento.

12,124

Nro. Curriculum vitae registrados en el año 2014 a través de E - preselec.

10.2. Línea de Carrera

Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de la Línea de Carrera Interna, priorizando que las posiciones vacantes sean cubiertas por personal interno de la organización. Un ejemplo destacable de esta política se ha dado en las

Gerencias Comerciales de las cuales 3 nuevos Gerentes Territoriales y 6 nuevos Gerentes Regionales que asumieron sus cargos en el año 2014, fueron cubiertos por promoción interna.

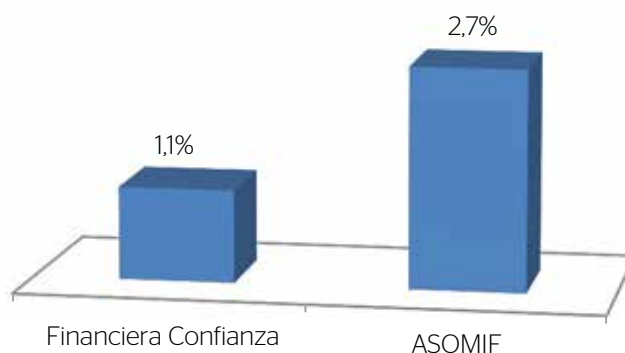
- Categorizaciones. Se ha logrado mantener el seniority de los equipos comerciales, contando ahora con asesores con mayor experiencia y preparación, de cara a los nuevos retos de la organización. En el año 2014 la categorización de Asesores Comerciales se duplicó con respecto al ejercicio 2013, en base a un esquema con parámetros definidos orientados al rendimiento comercial, el desempeño laboral y la formación constante.

354

Nro. Categorizaciones en el año 2014.

- Retención. Fidelizar a nuestros talentos es uno de los objetivos fundamentales de la organización, por lo que enfocamos nuestras estrategias y esfuerzos hacia ello. Esto se ve reflejado en el índice de Rotación No Deseada de 1.1%, el cual es inferior al promedio de las instituciones que conforman la Asociación de Microfinanzas (ASOMIF).

Rotación No Deseada 2014



10.3. Bienestar Social, Seguridad y Salud en el Trabajo

- Bienestar Social. Para la organización es muy importante la cercanía con nuestros colaboradores. Como parte de ello, a través de nuestro equipo descentralizado de Bienestar Social, hemos acompañado a nuestros colaboradores en

circunstancias difíciles y alegres. Así mismo hemos celebrado actividades que fomentan la integración institucional buscando hacer participar a las familias de nuestros colaboradores.



- Planes de Seguros para nuestros Colaboradores. Financiera Confianza cuenta con un esquema de cobertura de seguros de salud, vida y accidentes a favor de nuestros colaboradores, los cuales forman parte de los beneficios que otorgamos.
- Seguridad y Salud en el Trabajo. En Financiera Confianza, el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se creó en julio de 2013 con la finalidad de proporcionar un adecuado ambiente laboral a nuestros colaboradores y establecer una cultura de prevención y protección contra los riesgos laborales, accidentes y enfermedades ocupacionales. Para cumplir con este objetivo se conformó el comité de SST y se publicó la política y lineamientos en materia de SST para todo el personal. Esta política es reforzada con capacitaciones en temas de SST, Prevención de Emergencias,

Salud Ocupacional y Salud en el Trabajo; y con la publicación de avisos en el Site de Gestión Humana con consejos útiles para preservar la seguridad y salud de nuestros colaboradores. Asimismo, se han adecuado las agencias y sedes administrativas para que cumplan con los estándares exigidos, se han llevado a cabo auditorías internas a nivel de la red, buscando mejorar el nivel de cumplimiento y se está promoviendo la realización de pausas activas en toda la red- ejercicios que ayudan al personal a relajarse y a evitar sobre todo enfermedades músculo esqueléticas. Finalmente, se cuenta con un médico ocupacional, quien evalúa los casos puntuales de enfermedades y durante el 2014 se cumplió con la programación de exámenes médicos Ocupacionales, cuyos resultados vienen siendo registrados por nuestro Medico Ocupacional

11

Cultura Corporativa

Nuestra cultura corporativa se fue consolidando a lo largo del año 2014. Los esfuerzos estuvieron enfocados en la vivencia de campo, el acompañamiento, los procesos, la identidad corporativa y el liderazgo. Todo estos programas contaron con el soporte comunicacional a través de modelos ágiles y simples a disposición de nuestros colaboradores a través de los diferentes canales con que dispone la organización.

Viviendo nuestra Misión:

Nos sentimos orgullosos de contar con una misión trascendente que excede el tiempo y el espacio: “Construir oportunidades para las familias de menores recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida a través de las finanzas productivas responsables”. Más sentimos, también, que tenemos la enorme responsabilidad de materializarla en todos los aspectos de nuestra relación, principalmente, con nuestros colaboradores y con nuestros clientes. Bajo este entendimiento es que se imple-

mentó el programa “Viviendo Nuestra Misión”. Este programa estuvo orientado al personal administrativo de la organización con el objetivo de conocer, en el campo y en forma personal, las actividades que configuran nuestra relación con nuestros clientes en el cumplimiento de nuestra misión de llevar oportunidades de vida a cada familia a través de las finanzas productivas. Participaron del programa 45 colaboradores, dentro de ellos, gerentes generales adjuntos, gerentes de área, jefes, asistentes y auxiliares del personal administrativo; quienes, además de participar en el comité de créditos, acompañaron a nuestros esforzados asesores comerciales a lo largo de una jornada diaria de trabajo. Se está programando la edición 2015 de este programa, así como hacerlo extensivo a todo el personal administrativo nuevo que ingresa a la organización. Sentimos satisfacción por los resultados del programa, el cual se ve materializado en los testimonios de los participantes, en su nueva motivación y, sobretudo, en la valoración de cuánto impacta su trabajo en la cristalización de nuestra misión, en la vida de nuestros clientes y en el desarrollo de nuestro país.



Liderazgo Gentil:

Este año se avanzó en el proceso de profundización del Liderazgo Gentil, modelo que comprende la esencia de nuestra forma de ser, de hacer y de relacionarnos entre nosotros y con los otros; en sus dos grandes perspectivas: la gentileza y la gallardía; actuando en ambos casos desde la grandeza, en armonía con la visión, la misión y los valores, los cuales configuran la esencia de la cultura de nuestra organización.



Es así que nuestros 22 líderes que participaron del Programa de Liderazgo, en la fase de inducción en el año 2013; también lo hicieron en la fase de profundización el año 2014. El desarrollo de la jornada estuvo enfocado en el autoconocimiento, dejando una metodología de sostenimiento que se llevará a cabo durante el año 2015.

Nuestra institución continuará implementando este importante programa a los siguientes niveles de la estructura organizacional, esfuerzo que comprende actividades hasta el año 2017.



Finanzas Responsables:

A través de la fuerza comercial, nuestra institución lleva financiamiento y Asesoría económico financiera a nuestros clientes para una gestión responsable e inteligente de sus deudas a través de nuestros asesores comerciales. Ello nos obliga a que todos quienes trabajamos en Financiera Confianza seamos,

también, responsables en la administración y cumplimiento oportuno del pago de nuestras deudas, vale decir desarrollar una cultura de responsabilidad en nuestras finanzas personales y familiares. Es así que en el mes de noviembre de 2014, se llevó a cabo la jornada institucional "Finanzas Responsables", la misma que se llevó en forma simultánea a nivel nacional logrando la participación de más de 2 000 colaboradores.



Mi Vocación para tu Crecimiento:

Valorando la importancia de compartir experiencias valiosas con nuestros clientes, el año 2014 se implementó el programa “Mi Vocación para tu Crecimiento”. Este programa contempla la participación de uno de nuestros mejores clientes en el comité de créditos de la agencia, donde él pueda valorar la seriedad y responsabilidad de la institución en la aprobación de las operaciones de crédito. En seguida nuestro cliente invitado

procede a contar, al personal de la agencia, su experiencia dentro de las microfinanzas; así como el impacto de nuestros servicios en su negocio, en su familia y en su vida. El impacto a nivel del cliente, como también a nivel del equipo de nuestras agencias es enriquecedor, consolidando así nuestra misión y nuestra cultura institucional. En el 2014 se llevaron a cabo 30 eventos, todos ellos en agencias del territorio norte en esta primera etapa; teniendo previsto su implementación a nivel de toda la institución el año 2015.



Cultura de respeto a los procesos y procedimientos:

La cultura de respeto a los procesos y procedimientos tuvo un impulso significativo el año 2014 a través de la “Sistemática Comercial”. Este programa consolida las buenas prácticas aprendidas a lo largo del tiempo por nuestra institución; estandariza protocolos y procedimientos de trabajo sencillos para la red

comercial. Asimismo, construye una identidad propia con una sola forma de hacer las cosas. En síntesis: una cultura de gestión comercial que se soporta en nuestras normas y valores.

Conscientes que la cultura institucional tiene un impacto directo en la gestión, en los resultados, como en el cumplimiento de nuestra misión, es que el año 2015 tendrá una atención especial a través de líneas de acción que integrarán el esfuerzo de todas la divisiones de la organización.



Comunicación Corporativa:

Por primera vez, durante todo el año 2014, la institución tuvo en funciones una Gerencia de Comunicación e Imagen, la que ha desempeñado un rol primordial en la gestión del cambio y la difusión de la cultura institucional dentro de la empresa, además de diseñar y ejecutar las estrategias de comunicación externa, una de las cuales fue el lanzamiento de nuestra nueva identidad corporativa y el inicio del proceso de posicionamiento de nuestra nueva marca.

Bajo la premisa de estructurar un sistema ordenado de comunicación interna, e iniciar acciones para el posicionamiento de la nueva marca, se realizaron diversas actividades, siendo el punto de partida de estas la realización de una medición de la percepción de los colaboradores respecto del estado de la comunicación interna de la organización. Esta ha sido la línea de base que permitió trazar los objetivos para el año, y que servirá en adelante para contrastar los avances del área en esta materia.

Para ello, se crearon nuevos canales de comunicación interna: se reestructuró el sistema de e-mailing interno, se creó el boletín institucional *Noticias Confianza*, del cual se emitieron 25 números durante el año (entre julio y diciembre), y se crearon 10 Sites para diversas áreas de la empresa, que son espacios que funcionan como páginas web internas o blogs. De este modo, los colaboradores han empezado a contar con una fuente de información útil, visualmente dinámica y permanente, que cuentan además con los datos de contacto de las personas a cargo de dichas áreas. Asimismo, se creó el buzón *te escuchamos@confianza.pe*, una cuenta de correo electrónico en el que se reciben dudas, consultas y sugerencias de colaboradores en todo el Perú, sobre diversos temas.

También se cambió la estrategia interna y se dio prioridad a los contenidos audiovisuales, por lo que se creó un sistema de grabación de video y animación permanente (tutoriales, videos explicativos, informes de la Gerencia General), el cual permitió que los mensajes llegaran a los colaboradores de una manera ágil y eficiente.

En cuanto a temas orientados a la comunicación externa, por primera vez se recogieron y registraron en video las historias de éxito de algunos de nuestros clientes a quienes hemos ayudado a progresar, a superar adversidades y a mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Se grabaron reportajes donde ellos mismos fueron contando cómo el apoyo de Financiera

Confianza contribuyó para consolidar su crecimiento. Estas historias de éxito en video nos han ayudado a comunicar de una mejor manera, en diversos escenarios como medios de comunicación, reuniones con periodistas, exposiciones de la Gerencia General, Escuela de Asesores, etc., el verdadero sentido de nuestra misión.

Durante 2014 se realizaron diversas actividades como parte de la estrategia de relanzamiento de nuestra nueva marca, como encuentros con directores de medios y líderes de opinión. Se reformuló completamente el Canal Confianza y se creó una programación audiovisual para que sea emitida en los televisores de todas nuestras agencias en todo el país. Se han elaborado las dos primeras programaciones con la nueva identidad gráfica, donde incluimos además las historias de éxito de nuestros clientes y algunos spots publicitarios sobre nuestros productos. Otro punto por destacar es el lanzamiento de nuestras cuentas en las principales redes sociales, como Twitter, Facebook y LinkedIn, con el fin de contribuir en el posicionamiento de nuestra marca.

Para el año 2015, continuaremos mejorando nuestros canales de comunicación interna y externa, con el fin de comunicar mejor los mensajes importantes para la consolidación de la empresa y de nuestra cultura.



Nerida Mayanga y María Trillo, colaboradoras de la Agencia Arequipa.



María Robles, agricultora y cliente de la Agencia Cajabamba (Cajamarca).

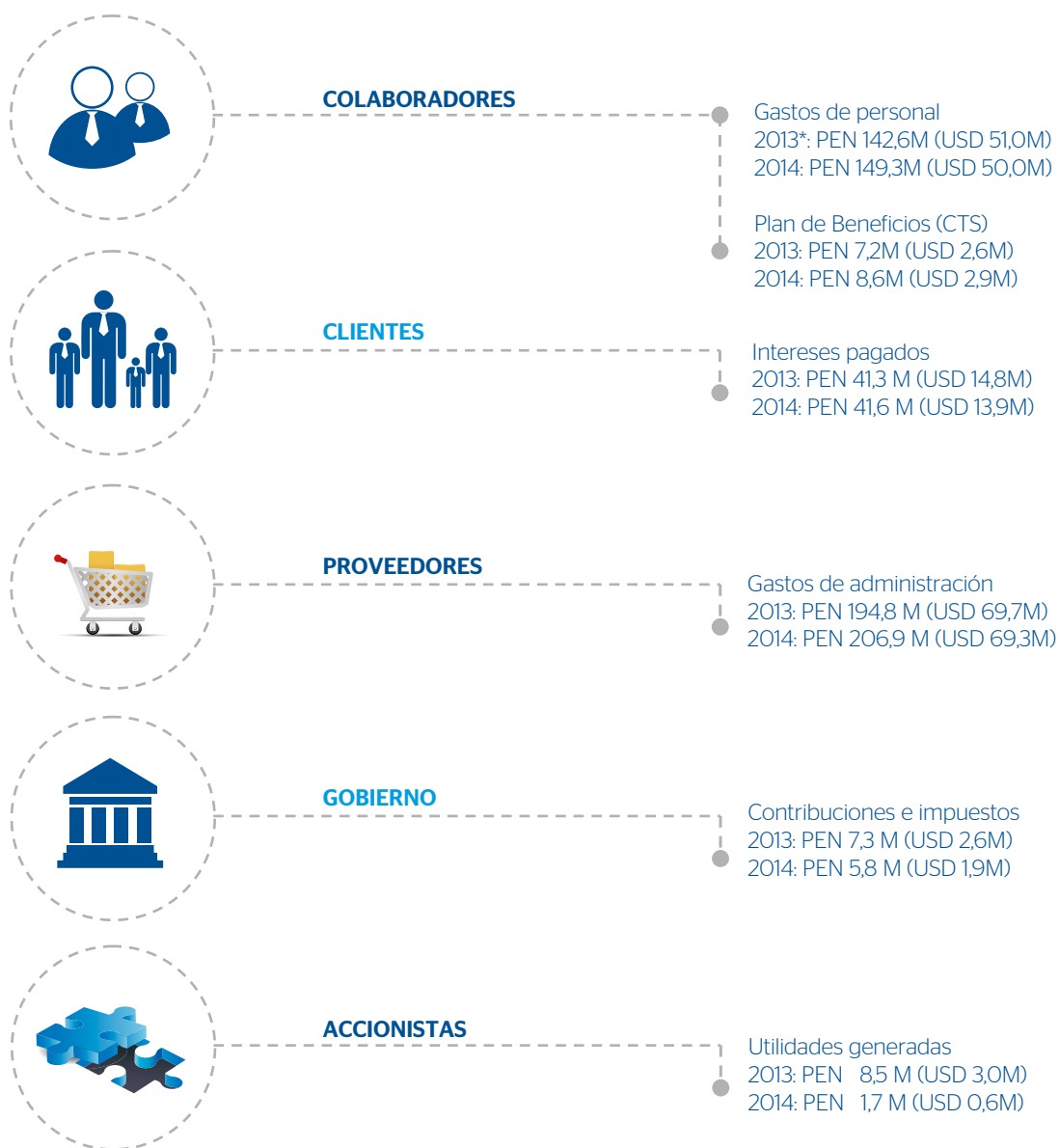
Capítulo IV

Gestión Económica

12 Creación de Valor Económico Directo a los grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS

CREACIÓN DE VALOR DIRECTO



2013: En base a los Estados Financieros auditados.
 Tipo de cambio Diciembre 2013: PEN 2.795 / USD
 Tipo de cambio Diciembre 2014: PEN 2.986 / USD

13

Gestión de Riesgos

En Financiera Confianza estamos enfocados en la mejora permanente de nuestro modelo de gestión de riesgos, diseñado e implementado bajos los parámetros normativos vigentes y la visión estratégica de la entidad, con el objetivo de asegurar la coherencia entre las políticas de riesgos y el perfil de riesgo objetivo. El marco corporativo integral comprende:

- Políticas prudentes para el control de riesgos.
- La difusión de políticas y el afianzamiento de la cultura de riesgos.
- Metodologías y sistemas orientados a una adecuada identificación, medición, seguimiento y control del riesgo crediticio, de mercado y liquidez, y operacional.

La información acerca de las posiciones de riesgos se reportan mensualmente al Directorio, Comité de Riesgo y Alta Gerencia.

Gestión del riesgo crediticio

Durante el año 2014 Financiera Confianza implementó diversas acciones para el fortalecimiento de la gestión del riesgo de crédito. Éstas incluyeron, entre otras, la separación funcional y consolidación de la Unidad de Seguimiento y Prevención de Riesgo de Crédito, el desarrollo e implementación del aplicativo que soporta la gestión de provisiones y mora temprana, la consolidación del aplicativo de admisión (pre-evaluador), el desarrollo de la nueva plataforma tecnológica especializada en cobranzas. Adicionalmente, se fortaleció el sistema de informes de gestión que soporta la toma de decisiones, se realizó una permanente revisión y adecuación de las políticas de créditos

a las necesidades del negocio, y se diseñaron planes de acción focalizados en el seguimiento de portafolios sensibles.

La evaluación de riesgos se inicia con el riguroso análisis del perfil y capacidad de pago del cliente, por parte de un asesor de crédito, quien se encarga de presentar las propuestas de financiamiento al comité de créditos y demás instancias de aprobación correspondientes. La evaluación cuenta con el soporte del pre-evaluador cuyo resultado permite analizar de manera rápida y precisa el historial crediticio y comercial del cliente, y demás intervinientes de la operación, en las centrales de riesgo disponibles, bajo los parámetros definidos por las políticas de créditos.

La gestión de riesgos pone especial énfasis en el adecuado seguimiento y control de las diversas fuentes de riesgos de crédito, incluyendo el nivel de sobre-endeudamiento, pruebas de sensibilidad sobre la capacidad de pago de nuestros deudores ante eventos adversos y la evaluación de las principales exposiciones y concentraciones de cartera.

La Unidad de Seguimiento y Prevención de Riesgo de Crédito, con el objeto de supervisar la red de agencias y acompañar en la gestión del riesgo, cuenta con un sistema de supervisión integral, sistema de alertas y gestión de mora temprana.

La entidad ha diseñado e implementado diversas herramientas como: reporte de cosechas, semáforo de sobreendeudamiento, segmentación del portafolio por nivel de riesgo del cliente, análisis por cuadrante de endeudamiento, rating de agencias y herramienta para la gestión de mora y provisión, que nos permiten evaluar y monitorear la cartera para vigilar de manera oportuna y ágil el cumplimiento de nuestras políticas de riesgos.

La gestión de recuperaciones tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes para mantener una cartera sólida y rentable, para lo cual contamos con estrategias de cobranza diferenciadas, de acuerdo al perfil de riesgo del cliente y el grado de morosidad. Estas estrategias están orientadas a reafirmar la relación cliente-empresa en las diferentes etapas de cobro, a través de diversas herramientas y campañas. La gestión de recuperación se enfoca desde 2 etapas:

Gestión Extrajudicial: comprende las acciones de recuperación utilizando herramientas de gestión y las alternativas de negociación con la finalidad de recuperar los créditos en mora sin necesidad de realizar acciones judiciales.

Gestión Judicial: comprende las acciones de recuperación judicial con la finalidad de recuperar los créditos en mora sobre los cuales se determinó el inicio de acciones judiciales. La recuperación judicial incluirá los gastos, costas y costos del proceso judicial.

Actualmente contamos con una nueva plataforma tecnológica especializada en la administración de la gestión de cobranzas en todas sus etapas que nos permite registrar y sistematizar las acciones de recuperación, generando información oportuna para un seguimiento cercano del portafolio en riesgo y establecer medidas estratégicas para su gestión.

Gestión del riesgo de mercado y de liquidez

Financiera Confianza está expuesta a riesgos de mercado durante el curso normal de sus operaciones, aunque dicha exposición es relativamente baja. Para medir la exposición al riesgo cambiario se emplea la metodología Value at Risk (VaR), utilizando el modelo regulatorio y el modelo interno. Adicionalmente, Financiera Confianza cuenta con un sistema de señales de alerta que permiten mantener el adecuado equilibrio entre posiciones activas y pasivas en moneda extranjera; no obstante, la exposición en moneda extranjera es reducida.

El riesgo de fluctuación de tasas de interés se mide y controla a través del análisis de calce entre activos y pasivos, en función a las fechas de re-precio o fechas de vencimiento. Asimismo, se ha establecido límites internos, entre ellos indicadores de Ganancias en Riesgo y Valor Patrimonial en Riesgo, manteniéndose una mayor participación de activos y pasivos a tasa fija.

Para la administración del riesgo de liquidez se busca una adecuada correspondencia entre los plazos de vencimiento de las posiciones activas y pasivas. Para ello se han establecido límites internos y un sistema de señales de alerta sobre posibles concentraciones de plazos, depositantes y monedas. Así mismo, periódicamente se realiza la simulación de escenarios de estrés, a fin de establecer planes de contingencia que permitan enfrentar posibles necesidades extraordinarias de liquidez. Los resultados son presentados al Comité de Activos y Pasivos, Comité de Liquidez y Comité de Riesgos.

Gestión del riesgo operacional

Financiera Confianza ha implementado un modelo de Gestión de Riesgo Operacional integral que abarca todas las áreas de negocio y de apoyo, y que es consistente con los estándares internacionales. Este modelo tiene su centro en el Comité de Riesgo Operacional, encargado de monitorear permanentemente las principales fuentes de riesgo y fomentar la participación de los gestores de riesgo operacional, presentes en cada unidad de negocio y apoyo. El objetivo es fortalecer la cultura de gestión de riesgos desarrollando políticas, herramientas y procedimientos para la identificación, medición, control, mitigación y seguimiento de los riesgos operacionales, contando para ello con el apoyo del Comité de Riesgo Operacional.

En el 2014, para mitigar el riesgo operacional (asociado al riesgo de crédito) se han desarrollado diversas acciones:

- Implementación del protocolo de respuesta al fraude (fomentando la cultura de reporte de las actividades irregulares).
- Creación del Área de Seguimiento y Prevención de Riesgo de Crédito.
- Creación del Área de Inspectoría.
- Creación del Comité Anti fraude.
- Fortalecimiento de las actividades de seguimiento y supervisión de las Oficinas basado en una metodología y desarrollo de herramientas:
 - Sistema de Alertas Tempranas (por Agencia y Asesor)
 - Herramienta de mora y provisión
 - Herramienta de cero cuotas pagadas
 - Análisis de Cosechas
- Plan Global de prevención del riesgo de fraude.
- Fortalecimiento de la Supervisión Comercial.

Durante el ejercicio 2014, se realizó una jornada de capacitación sobre riesgo operacional que abarcó a toda la organización. Adicionalmente, se elaboraron matrices de riesgos de los principales procesos, incorporando a la gestión del riesgo operacional los principales cambios en los ambientes de negocios, operativo e informático; logrando el seguimiento a los planes de acción para la mitigación de los riesgos identificados.

En el periodo 2014 se continuó con los avances respecto a los requerimientos para alcanzar - en el mediano plazo - el método estándar alternativo para el cálculo de patrimonio efectivo por riesgo operacional.

En cumplimiento del Reglamento para la Gestión de Riesgo Operacional, se posee una base de datos de eventos de pérdidas, con la que se busca identificar y cuantificar el impacto financiero de riesgos operacionales conciliados con la contabilidad.

Durante el 2015 la gestión de riesgos de Financiera Confianza se orientará a diseñar e implementar modelos de scoring, fortalecer la función de seguimiento, gestión de cobranza con mayor enfoque en mora temprana, así como la optimización del proceso de crédito, con el objetivo de mejorar las métricas de riesgos y apoyar el crecimiento sostenible de la entidad



Renovada Agencia Arequipa.

14

Desempeño Financiero

Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

		2013	2014		Variación	
					Abs.	%
1. OFICINAS	→	173	156	→	-17	-9.8%
AGENCIAS	→	116	107	→	-9	-7.8%
LOCALES COMPARTIDOS	→	48	38	→	-10	-20.8%
OFICINAS DE PROMOCION	→	9	11	→	2	22.2%
2. N° PRESTATARIOS	→	222,320	207,019	→	-15,301	-6.9%
3. N° DEPOSITANTES	→	365,232	405,099	→	39,867	10.9%
4. N° DE CREDITOS	→	246,058	229,118	→	-16,940	-6.9%
5. N° DE CUENTAS DE AHORROS	→	405,015	447,187	→	42,172	10.4%
6. PERSONAL COMERCIAL	→	1431	1405	→	-26	-1.8%
7. RED COMERCIAL OPERATIVOS	→	652	579	→	-73	-11.2%
8. DIRECCIÓN GENERAL	→	298	241	→	-57	-19.1%
9. TOTAL PERSONAL	→	2,381	2,225	→	-156	-6.6%

Financiera Confianza registró un crecimiento en colocaciones de 2.0%, alcanzando una cartera bruta de PEN 1 353 millones (USD453 millones) ocupando el tercer lugar en el ranking de colocaciones dentro del sistema de Empresas Financieras (EF) y consolidándose en la posición N°9 en el segmento microfinanciero.

Como parte del alineamiento a la misión, se cerraron algunas plazas, principalmente, en zonas urbanas y se abrieron otros puntos en zonas periurbanas y rurales a fin de estar más cerca de los clientes objetivo. Es de destacar nuestra especialización en créditos orientados a finanzas productivas, impulsada por las colocaciones del producto mype (micro y pequeña empre-

sa), el cual logró un crecimiento de 9,6% durante el 2014, asimismo a través de este producto se consiguió otorgar 238 654 créditos por un monto de PEN 1 535 millones (USD 514 millones), los cuales representaron el 85,8% del total de desembolsos del 2014. Por otro lado, se adoptó una posición conservadora con la cartera agropecuaria, ante la mayor percepción de riesgo de ocurrencia del Fenómeno del Niño (riesgo climático) así mismo se continuó con la salida de productos No Core (principalmente consumo). Estas estrategias contrarrestaron el crecimiento y dinamismo alcanzados por el producto mype.

La cartera de créditos se distribuyó entre 207 019 clientes, de los cuales el 51,6% correspondió a mujeres, mientras que la cartera de depósitos, se constituyó por 405 099 depositantes, por lo que en conjunto totalizaron 544 522 clientes netos al cierre del 2014 (con un incremento de 37 927 clientes respecto al 2013).

ANÁLISIS DEL BALANCE GENERAL (En Miles de PEN), Al 31 de diciembre de 2014

BALANCE GENERAL – SALDO PUNTUAL CIFRAS EN MILES DE PEN	DIC-13 (*)	DIC-14	DIC-14 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
DISPONIBLE	293.727	164.886	55,2	-128.841	-43,9%
INVERSIONES	37.827	64.821	21,7	26.994	71,4%
CARTERA DE CRÉDITOS NETA	1.318.626	1.325.263	443,8	6.637	0,5%
CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	1.325.775	1.353.403	453,2	27.628	2,1%
PROVISIONES	-56.142	-60.471	-20,3	-4.329	7,7%
ACTIVOS FIJO	44.494	42.920	14,4	-1.574	-3,5%
INTANGIBLE	53.621	47.519	15,9	-6.102	-11,4%
OTROS ACTIVOS	31.007	36.116	12,1	5.109	16,5%
TOTAL ACTIVOS	1.779.302	1.681.525	563,1	-97.777	-5,5%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	767.158	913.332	305,9	146.174	19,1%
DEPOSITOS DEL SF	66.127	61.186	20,5	-4.941	-7,5%
ADEUDADOS A CORTO Y LARGO PLAZO	654.299	413.483	138,5	-240.816	-36,8%
CUENTAS POR PAGAR	23.552	23.578	7,9	26	0,1%
OTROS PASIVOS	7.315	7.499	2,5	184	2,5%
PATRIMONIO	260.851	262.448	87,9	1.597	0,6%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.779.302	1.681.525	563,1	-97.777	-5,5%

(*) Estados Financieros Auditados Reexpresados

Fuente: Estados Financieros 2014 – Financiera Confianza

ACTIVOS

Financiera Confianza alcanzó un total de activos de PEN 1 682 millones (USD 563 millones), consolidándose como la tercera entidad más grande a nivel de activos dentro del sistema de Entidades Financieras al cierre del ejercicio 2014.

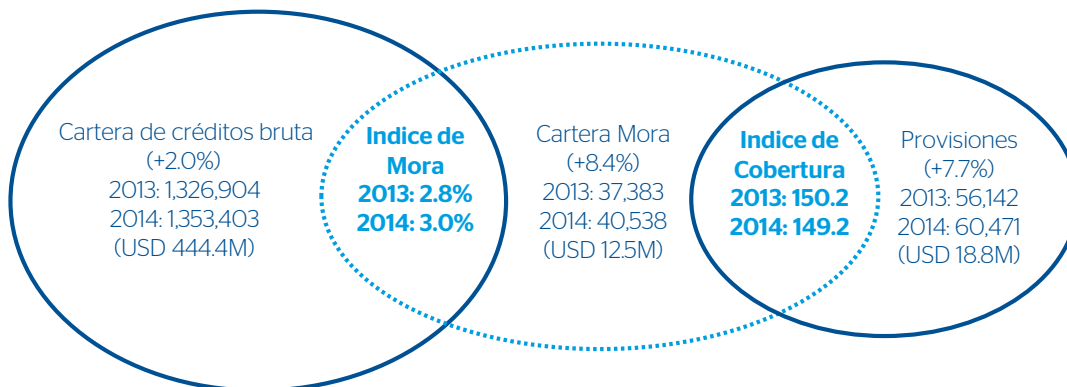
Se logró una mejora en la composición de los activos rentables donde el portafolio crediticio se mantuvo como el principal activo y representó el 78,8% de éste. Confianza se mantuvo dentro del TOP TEN del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 5.0% del mercado de colocaciones (estadísticas SBS a Noviembre 2014), el que le permitió alcanzar una destacable posición dentro del ranking en un contexto caracterizado por una agresiva competencia y la reducción de márgenes de intereses.

El disponible registró una reducción de 43,9%, principalmente por una menor necesidad de fondos disponibles dado que se mantuvo la gradualidad de la adecuación a las exigencias de liquidez por parte del Ratio de Cobertura de Liquidez.

La gestión financiera buscó rentabilizar al máximo los excedentes de disponible y a su vez cumplir con los requerimientos regulatorios de liquidez, por lo que realizó inversiones en Certificados de Depósitos del BCRP y Letras del Tesoro Peruano, los cuales representan riesgo soberano.

El activo intangible mostró una disminución en PEN 6,1 millones (USD 2,0 millones), explicado por el menor plazo de amortización de la plataforma tecnológica conllevando a una mayor amortización en el período y a las consideraciones efectuadas por los auditores externos en el cálculo del *goodwill* con respecto a la aplicación de las normas internacionales de información financiera.

CALIDAD DE LA CARTERA (En Miles de PEN)



Fuente: Gerencia de Finanzas - Financiera Confianza

La evolución favorable de la cartera de créditos se vio reflejada en una mayor cartera vigente que alcanzó PEN 1 296 millones (USD 434 millones), logrando la mayor proporción de la cartera vigente dentro del portafolio total comparada frente al sistema de Empresas Financieras (EF) y ocupando el puesto doce incluyendo a los bancos (de acuerdo a estadísticas de la SBS a Noviembre 2014).

El ratio de mora alcanzado al cierre de año se encuentra por debajo de los niveles registrados por el grupo de Financieras (5,6%) y del sector de Microfinanzas (6,2%).

PASIVOS

El pasivo total alcanzó PEN 1,149 millones (USD 475 millones), con una reducción de 6.5% respecto al cierre del ejercicio anterior, debido al menor volumen de adeudados en línea con la menor necesidad de disponible y la sustitución de éste por captaciones de depósitos.

Los depósitos mostraron un crecimiento de 17.2% y totalizaron PEN950 millones (USD 318 millones), ubicándose como la principal fuente de financiamiento. La expansión de los depósitos provino de los Depósitos a Plazo Fijo por PEN79.7 millones (USD26.7 millones) y CTS por PEN 54.1 millones (USD 18.1 millones). Es de resaltar que La Financiera presentó la cuarta tasa de rendimiento más competitiva del mercado en depósitos CTS.

El saldo de adeudados registró una reducción de PEN 284.0 millones (USD 95.1 millones), alcanzando PEN352 millones (o USD118 millones), ante la cancelación de préstamos y la sustitución de financiamiento por la emisión de Certificados de Depósitos Negociables por PEN57.1 millones (o USD19.1 millones) en el mercado de capitales. De acuerdo al origen de los fondos, el 88.0% provino de entidades nacionales y el 22.0% restante de entidades del exterior. La estructura de adeudados está compuesta en 93.2% por deuda Senior y 6.8% en deuda Subordinada.

PATRIMONIO

El patrimonio contable alcanzó un monto de PEN 262 millones (USD88 millones). En tanto el patrimonio efectivo ascendió a PEN 286 millones (USD 96 millones) y los activos ponderados por riesgos totalizaron PEN 1 812 millones (USD 607 millones).

En ese sentido, el ratio de capital que se obtuvo fue de 15,8%, el mismo que se encontró dentro de los parámetros requeridos por la SBS.

CUENTAS POR RESULTADOS

Los ingresos financieros alcanzaron PEN 358 millones (USD120 millones) impulsado por los mayores ingresos provenientes de la cartera de créditos que representaron el 98% del total de los ingresos obtenidos. Esta línea también registra ingresos por la gestión de inversiones y disponible, permitiendo obtener un incremento del 64,3% respecto al 2013. En tanto el incremento de los gastos financieros (+2,4%) estuvo asociado al mayor volumen de fondeo y que fue contrarrestado por las cancelaciones de adeudados a caros (provenientes de la antigua Financiera Confianza) y la sustitución de fondeo ante las mayores captaciones de depósitos y emisiones de Certificados de Depósitos Negociables (CDN's) en el mercado capitales.

El gasto de provisiones se incrementó en 5,1%, asociado a un mayor tamaño del portafolio de créditos, al deterioro del sector de Microfinanzas y a eventos externos como el impacto de la plaga La Roya en la zona centro del país.

Los gastos de administración ascendieron a PEN 207 millones a diciembre de 2014, asociado al mayor gasto de personal que recoge el efecto del programa de aligeramiento de la planilla que generará ahorros a partir del 2015. A nivel de gastos generales, se muestra una tendencia creciente de los gastos de reparación y mantenimiento, alquileres, suministros diversos, procesamiento electrónico y limpieza acorde con el proceso de fusión emprendido en mayo de 2013 y que conllevó al cambio de imagen de la entidad (nuevo logo), estandarización y mejoras en la red de agencias, entre otros cambios.

CUENTAS POR RESULTADOS (En Miles de PEN)

"ESTADO DE RESULTADOS EN MILES DE PEN (*)"	DIC-13 (*)	DIC-14	DIC-14 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
INGRESOS FINANCIEROS	358.222	357.582	119,8	-640	-0,2%
GASTOS FINANCIEROS	-79.611	-81.549	-27,3	-1.938	2,4%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	278.611	276.032	92,4	-2.579	-0,9%
PROVISIONES	-57.214	-60.112	-20,1	-2.898	5,1%
MARGEN FINANCIERO NETO	221.397	215.920	72,3	-5.477	-2,5%
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	14.483	14.673	4,9	190	1,3%
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	-7.813	-7.928	-2,7	-115	1,5%
MARGEN OPERACIONAL NETO ING Y GSTS FINAN	228.067	222.665	74,6	-5.402	-2,4%
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS	865	684	0,2	-181	-21,0%
MARGEN DE OPERACIONAL	228.932	223.349	74,8	-5.583	-2,4%
GASTOS DE ADMINISTRACION	-194.829	-206.903	-69,3	-12.074	6,2%
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	-14.698	-14.981	-5,0	-283	1,9%
MARGEN DE OPERACIONAL NETO	19.405	1.465	0,5	-17.940	-92,4%
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	-5.290	-7.050	-2,4	-1.760	33,3%
RESULTADOS DE OPERACIÓN	14.115	-5.585	-1,9	-19.700	-139,6%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	281	11.827	4,0	11.546	4108,9%
RESULTADO DE EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	14.396	6.242	2,1	-8.154	-56,6%
IMPUESTOS	-5.931	-4.503	-1,5	1.428	-24,1%
RESULTADOS NETOS	8.465	1.739	0,6	-6.726	-79,5%

(*) Estados Financieros Reexpresados

Fuente: Estados Financieros 2014 - Financiera Confianza.

Por su parte, la depreciación y amortización incorporó la mayor amortización de los intangibles de Marca y Relación de Clientes resultantes del proceso de fusión y los mayores gastos amortizables de la nueva plataforma tecnológica Bantotal (incluye licencias). Las mayores provisiones por contingencias laborales y cuentas por cobrar incrementaron la valuación de activos y provisiones, en tanto los ingresos extraordinarios procedentes de la venta de inmuebles (ubicados en Arequipa) y la venta de cartera castigada tuvieron un impacto positivo sobre el resultado neto del 2014, alcanzando PEN1.7M. Finalmente, cabe resaltar el impacto negativo en el rubro de impuestos (+PEN

799mil) producto de la aplicación de la NIC12 "Impuestos a las Ganancias" ante la reducción del impuesto a la renta de 30% a 28% para el 2015 según la Ley No 30296 "Ley que promueve la Reactivación Económica".

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.



Carlos Huaynalaya y Nelly Cuicapuza, asesores del Tambo de Pazos (Junín)



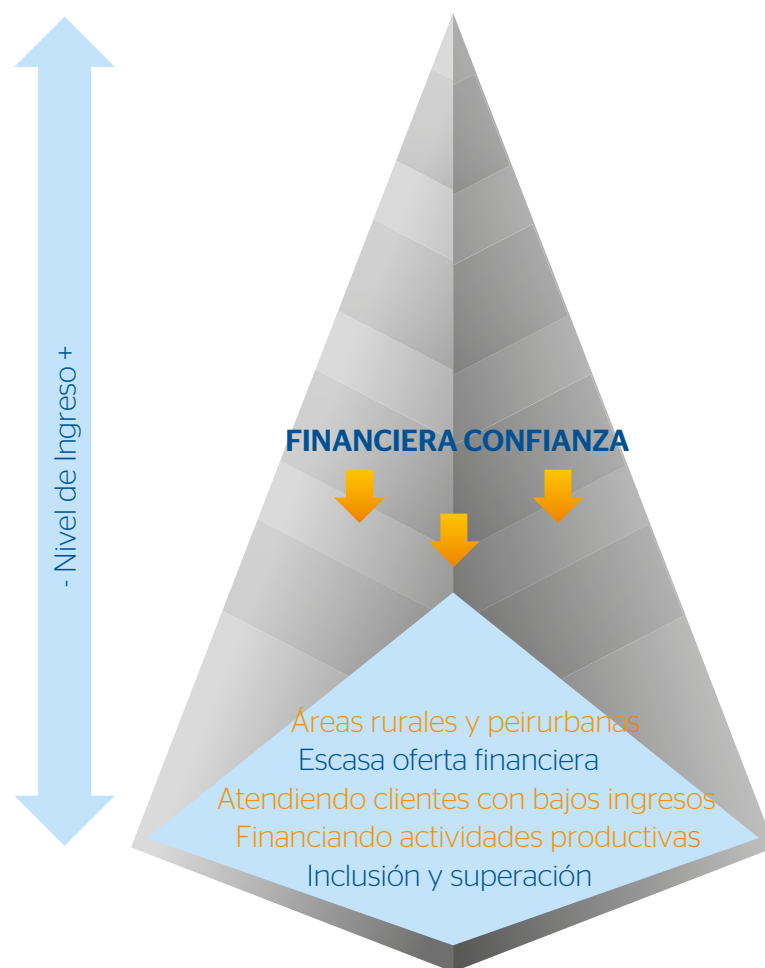
Enrique Rojas, agricultor dedicado al cultivo de papa y cliente de la Agencia Centenario (Huancayo).

Capítulo V

Desempeño Futuro

El 2015 es para nosotros el año del despegue. Con nuestra estrategia de cercanía al cliente y procesos simples a la medida de sus necesidades, aspiramos a crecer con responsabilidad y eficiencia. Al igual que en el 2014, nuestro crecimiento será en zonas de baja penetración fi-

nanciera, lejos del sobreendeudamiento, siendo coherentes con nuestro objetivo social de construir oportunidades para las familias de menores recursos a través de las finanzas productivas.



Nuestra propuesta de valor en el 2015 se basa en la cercanía a los clientes. Un componente esencial de esta propuesta es el proyecto de movilidad, a través del cual nuestros asesores contarán con herramientas tecnológicas que les permitirán llevar nuestros servicios a la vivienda o el negocio de nuestros clientes. Este proyecto, complementado con la optimización de

los procesos de crédito, que simplifica las etapas de evaluación y desembolso, permitirá que el cliente reciba una respuesta rápida sobre la aprobación de su crédito y que el tiempo que el cliente pasa en la agencia durante el proceso de desembolso, se reduzca a menos de la mitad.

Ampliaremos nuestra oferta de ahorros a nivel nacional, incrementando nuestra base de ahorristas y desarrollando actividades para promover el ahorro de nuestros clientes. Para ello, a partir del 2015, nuestra área comercial se hará responsable de la gestión integral de nuestros clientes, incluyendo a los clientes del pasivo.

Incluiremos a más clientes en el sistema financiero a través de las finanzas productivas, y buscaremos acompañarlos durante más tiempo, contribuyendo a su progreso con productos y servicios a la medida de sus necesidades. En ese contexto, seguiremos ampliando el alcance del crédito solidario Palabra de Mujer, que ha mostrado ser una herramienta efectiva para incluir al Sistema Financiero responsablemente a mujeres emprendedoras, especialmente en zonas con baja penetración bancaria.

El éxito de nuestra misión requiere que nuestra fuerza comercial esté totalmente alineada a nuestra misión. Por tal motivo, a partir del 2015, hemos implementado un nuevo sistema de remuneración variable, transparente y justo, que busca alinear a nuestra fuerza comercial con nuestra visión de largo plazo, enfatizando objetivos de eficiencia y productividad, gestión del riesgo y desarrollo del cliente. En los próximos meses, estable-

ceremos también un sistema de remuneración variable para el personal de operaciones de nuestras agencias, buscando su mayor integración a los objetivos de la empresa, y poniendo de relieve su rol fundamental de control de nuestros principales procesos.

Nuestro crecimiento sostenible es necesario para tener un mayor impacto social. Fortaleciendo nuestra rentabilidad, generaremos los recursos necesarios para una expansión orgánica saludable. Para ello, mejoraremos nuestra eficiencia operativa, diversificaremos nuestras fuentes de fondeo, y continuaremos fortaleciendo nuestra gestión de riesgos.

Con una estrategia prudente de gestión de riesgos y sistemas robustos, buscamos asegurar a nuestros grupos de interés que estaremos preparados para enfrentar con éxito las tormentas que nos depare el 2015 y años siguientes. Somos conscientes de que, el entorno de riesgos cambiantes y competencia creciente, demanda un esfuerzo de adaptación persistente para enfrentar nuevos riesgos.

Cerca a nuestros clientes, lejos del sobreendeudamiento, con responsabilidad y simplicidad.



Grupo de mujeres recibiendo capacitación en el marco del Programa Ahorro para Todos.



Juan Salazar (al lado del asesor), cliente dedicado a la crianza de alpacas, junto a su familia. Los acompaña el Asesor Raúl Huilcas de la Ag. Huancavelica.

Capítulo VI

Estados Financieros Auditados

Financiera Confianza S.A.A.

Dictamen de los Auditores Independientes

Estados Financieros

Años terminados el
31 de diciembre de 2014 y 2013

* Las Notas a los Estados Financieros de Financiera Confianza 2014 se pueden consultar en el siguiente link de la Superintendencia del Mercado de Valores: [http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Financiera%20Confianza%20Aud31%20Dic14%20\(2\).pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Financiera%20Confianza%20Aud31%20Dic14%20(2).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 2014 Y 2013:	
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	8-9
Notas a los Estados Financieros	10-69



Beltrán, Gris y Asociados S. Civil
de R.L.
Las Begonias 441, Piso 6
San Isidro, Lima 27
Perú

Tel: +51 (1)211 8585
Fax: +51 (1)211 8586
www.deloitte.com/pe

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”, antes Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A.) los cuales comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2014 y 2013, y los estados de resultados, resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 de 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.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembros de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía, y su red de firmas miembros, cada una como una entidad única e independiente y legalmente separada. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

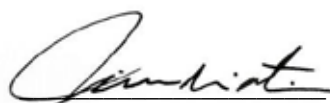
* Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido*

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 2014 y 2013, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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:

 (Socio)
Javier Candiotti
CPC Matrícula N° 11177

19 de febrero de 2015

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013

En miles de \$/

	Notas	2014	2013		Notas	2014	2013
ACTIVO				PASIVO			
Disponibles	4	164,886	258,723	Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	974,518	833,285
Fondos interbancarios	5	-	35,004	Adendos y obligaciones financieras	12	413,483	654,299
Inversiones disponibles para la venta y a vencimiento	6	64,821	38,153	Cuentas por pagar	13	23,578	23,552
Cartera de créditos, neto	7	1,325,263	1,318,626	Otros pasivos	14	7,498	7,315
Participación en asociadas		47	49				
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	42,920	44,494	TOTAL PASIVO		1,419,077	1,518,451
Activos intangibles	9	47,519	53,121	PATRIMONIO	15		
Impuestos corrientes	23	14,431	10,160	Capital social		212,391	212,391
Impuesto diferido	24	11,877	12,691	Capital adicional		38,086	38,086
Otros activos	10	9,761	8,107	Reservas		10,367	12,624
				Resultados no realizados		39	7
				Resultados acumulados		1,565	(2,431)
				TOTAL PATRIMONIO		262,448	260,677
TOTAL ACTIVO		1,681,525	1,779,128	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,681,525	1,779,128
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	17	119,942	80,779	RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	17	119,942	80,779

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 2014 Y 2013****En miles de S/.**

	Notas	2014	2013
Ingresos por intereses			
Disponible		2,432	3,439
Fondos interbancarios		976	227
Inversiones disponibles para la venta		3,094	13
Inversiones a vencimiento		1,037	910
Cartera de créditos directos		350,043	353,633
		<u>357,582</u>	<u>358,222</u>
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		41,590	41,348
Fondos interbancarios		7	149
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		3,136	2,815
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú		9	-
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		21,792	21,019
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		13,546	13,007
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		17	1,273
Valores, títulos y obligaciones en circulación		1,452	-
		<u>81,549</u>	<u>79,611</u>
Márgen financiero bruto		276,033	278,611
Provisiones para créditos directos		<u>(60,112)</u>	<u>(57,214)</u>
Márgen financiero neto		<u>215,921</u>	<u>221,397</u>
Ingresos por servicios financieros	18	14,673	14,483
Gastos por servicios financieros		<u>7,928</u>	<u>7,813</u>
Márgen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		<u>222,666</u>	<u>228,067</u>

(Continúa)

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.**ESTADOS DE RESULTADOS****POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013****En miles de S/.**

	Notas	2014	2013
Resultado por operaciones financieras			
Utilidad en diferencia de cambio, neta		684	863
Otros		-	2
		<u>684</u>	<u>865</u>
Márgen operacional		<u>223,350</u>	<u>228,932</u>
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	19	149,284	142,569
Gastos por servicios recibidos de terceros	20	56,364	50,894
Impuestos y contribuciones		1,255	1,366
		<u>206,903</u>	<u>194,829</u>
Depreciaciones y amortizaciones		<u>14,981</u>	<u>14,698</u>
Márgen operacional neto		<u>1,466</u>	<u>19,405</u>
Valuación de activos y provisiones			
Provisión para créditos indirectos, neto de recuperos		(2)	(5)
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		3,778	3,400
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos		128	64
Provisiones para litigios y demandas		364	393
Otras provisiones		2,782	1,438
		<u>7,050</u>	<u>5,290</u>
Resultado de operación		<u>(5,584)</u>	<u>14,115</u>
Otros ingresos y gastos	21	<u>11,826</u>	<u>281</u>
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		<u>6,242</u>	<u>14,396</u>
Impuesto a la renta	23	<u>(4,503)</u>	<u>(5,943)</u>
Resultado neto del ejercicio		<u>1,739</u>	<u>8,453</u>
Atribuible a:			
Financiera Confianza S.A.A.		-	5,930
Intereses no controlados hasta la fecha de la fusión		-	2,523
		<u>-</u>	<u>8,453</u>
Utilidad básica y diluida por acción en nuevos soles	22	<u>0.44</u>	<u>2.14</u>

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 2014 Y 2013****En miles de S/.**

	Notas	2014	2013
Resultado neto del ejercicio		1,739	8,453
Otro resultado integral:			
Inversiones disponibles para la venta	6	32	7
Resultado integral total del ejercicio		1,771	8,460

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
En miles de \$/.

	Capital (Nota 15 (a))	Capital adicional (Nota 15 (b))	Reserva (Nota 15 (c))	Fondos Propios		Resultados (Nota 15 (e))	Resultado del	Total fondos	Ajustes al Patrimonio		Patrimonio	Intereses no	Total patrimonio
				Reserva (Nota 15 (d))	(Nota 15 (f))				Activos (Nota 15 (f))	Total de ajustes			
Saldo al 1ro de enero de 2012	131,501	62,807	10,709	98	-	(3,492)	13,246	214,869	-	-	214,869	37,560	252,429
Resultado integral	-	-	-	-	-	-	5,930	5,930	-	7	5,930	2,523	8,453
Ganancia no realizada por la cartera de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Total resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	-	5,930	5,930	7	7	5,937	2,523	8,460
Cambios en el patrimonio neto (no incluidos en el resultado integral):													
Incremento por combinación de negocios	44,501	(4,418)	-	-	-	-	-	40,083	-	-	40,083	(40,083)	-
Transferencia a resultados acumulados	16,086	-	-	-	-	13,246	(13,246)	-	-	-	-	-	-
Incremento de capital de capital social (distinto a combinación de negocios)	-	-	-	-	-	(16,086)	-	-	-	-	-	-	-
Transferencia a reserva obligatoria y voluntaria	20,303	(20,303)	1,790	27	-	(1,817)	-	-	-	-	-	-	-
Rectificaciones entre cuentas patrimoniales	-	-	-	-	-	(174)	-	(174)	-	-	-	-	-
Ajustes por aplicación de NIC 8	-	-	-	-	-	(38)	-	(38)	-	-	(38)	-	(38)
Otros ajustes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2013	212,391	38,086	12,499	125	-	(8,361)	5,930	260,670	7	7	260,851	-	260,851
Saldo al 1ro de enero de 2014	212,391	38,086	12,499	125	-	(8,361)	5,930	260,670	7	7	260,851	-	260,851
Resultado integral	-	-	-	-	-	-	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

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 2014 Y 2013**

En miles de S/.

	2014	2013
Conciliación de la ganancia neta de la entidad con el efectivo y equivalentes de efectivo proveniente de las actividades de operación		
Resultado neto del ejercicio	1,739	8,453
Ajustes		
Depreciación y amortización	15,655	14,698
Provisión de créditos directos	67,434	63,403
Provisión para cuentas por cobrar	3,778	3,400
Impuesto a la renta diferido	814	(2,987)
Otras provisiones	12,414	1,987
Variación neta en activos y pasivos		
(Incremento) disminución neto en activos		
Cartera de créditos	(74,071)	(171,357)
Inversiones disponibles para la venta y participaciones	(25,752)	(24,937)
Otros activos	19,662	1,973
Incremento (disminución) neto en pasivos		
Pasivos financieros, no subordinados	141,233	41,807
Cuentas por pagar y otras	3,969	(9,713)
Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes	166,875	(73,273)
Impuesto a las ganancias pagados	(7,036)	(6,545)
Flujos de efectivo netos de actividades de operación	159,839	(79,818)
Flujos de efectivo de actividades de inversión		
Entradas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	1,002	1,064
Entrada por ventas de inmueble, mobiliario y equipo	9,423	-
Salidas por compras de inmueble, mobiliario y equipo	(10,823)	(8,753)
Salidas por compras de intangibles	(3,165)	(3,058)
Flujos de efectivo netos de actividades de inversión	(3,563)	(10,747)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento		
(Salidas) Entradas de pasivos financieros subordinados	(7,950)	21,637
Otras (salidas) entradas relacionadas a actividades de financiamiento	(232,866)	167,580
Flujos de efectivo netos de actividades de financiamiento	(240,816)	189,217
(Disminución) Aumento neto en el efectivo y equivalentes de efectivo	(84,540)	98,652
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	249,426	150,774
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	164,886	249,426

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 2014 Y 2013****En miles de S/.**

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
CONCILIACION DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO		
AL FINAL DEL AÑO CON SALDOS DE CUENTAS DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	164,886	249,426
Fondos restringidos	-	44,301
Fondos interbancarios	-	(35,004)
DISPONIBLE SEGUN ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	<u>164,886</u>	<u>258,723</u>



José Ríos, criador de cuyes y cliente de la Agencia Cajabamba (Cajamarca).



Raquel Romero (a la izq.), cliente agrícola de la Agencia Centenario (Junín).

Anexos

Anexo 1.

Perfil de los miembros del Directorio

MANUEL ANTONIO MÉNDEZ DEL RÍO PIOVICH

Director Titular y Presidente del Directorio de Financiera Confianza y Presidente de la Fundación Microfinanzas BBVA, Presidente del Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia, Presidente de la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico, Presidente de Microserfin en Panamá y Presidente del Banco de Ahorro y Crédito Adopem en República Dominicana. Asimismo, es miembro del Directorio del Banco BBVA Continental de Perú. Anteriormente fue Director General del Grupo BBVA, Director General del Área de Riesgos a nivel mundial, y miembro del Comité de Dirección del Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. En Argentaria, además del cargo de Director General, dirigió el Gabinete de Presidencia, el Departamento de Análisis Estratégico, y el Área de Riesgos. Antes, en Grupo Santander fue Director de Banca Corporativa, Director General de la Corporación Financiera, Santander de Leasing, Santander de Factoring, Hipotecas, Santander de Renting, y Bansafina, Director de Gestión Financiera, Controller, Director de Asset Management, y Director de Gestión Global del Riesgo. Asimismo, ha sido responsable de Mercado de Capitales de Bank of América, de Renta-4, Presidente de la Federación de Cajas de Castilla y León, Consejero de la CECA, Consejero de Ahorro Corporación, Director General de Caja Segovia y Director Financiero de SwissLife.

MERCEDES GÓMEZ RESTREPO

Director Titular. Economista Industrial. Magister en Administración Industrial de la Universidad del Valle - Cali. Presidenta Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas -Bancamía-. 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.

RAMÓN FEIJOO LÓPEZ

Director Titular. Licenciado en Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, Magíster en Administración de Empresas en INSEAD, Fontainebleau y Magíster en Banca y Finanzas por la Universidad Autónoma de Madrid. Habiendo desempeñado los siguientes cargos: 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 Presidente del Directorio de Fondo Esperanza SpA, Emprénde Microfinanzas S.A. en Chile y Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina; asimismo forma parte de los Directorios del 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. Magíster en Negocios Globales, Licenciada en Administración de Empresas, con Post Grado en Microfinanzas, Género, Administración Gerencial, Planificación Social para el Desarrollo Local, Coaching Empresarial. Fundadora y Presidenta Ejecutiva de Edpyme y Financiera Confianza S.A. de 1999 a febrero de 2012. Fundadora y Directora de la ONG SEPAR. Ha sido 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 USIL, Conferencista/Expositora en temas de Crédito Rural, Microfinanzas para Mujeres e Iniciativas sobre Energía Renovable, nacional e internacional.

CARLOS ALAYZA BETTOCCHI

Director Titular. Abogado del Universidad Católica del Perú, Máster en Derecho Corporativo con especial énfasis en Comercio Internacional e Inversión Extranjera por la Southern Methodist University de Dallas, Texas, con conocimientos en gerencia, asesoría legal, consultor en programas sociales, financieros y amplia experiencia en negociaciones y comercio exterior, así como en asesoría legal de empresas públicas y privadas. En la actualidad es Socio principal de Alayza Consultores Legales Asociados.

LUIS JOSE GIOVE MUÑOZ

Director Titular. Economista de la Universidad del Pacífico, habiendo realizado un Master in 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 Ecuador, Colombia, Chile, Bolivia, Paraguay, Perú, Argentina y Brasil.

JORGE CRUZ DÍAZ

Director Titular. Contador General por la Escuela de Capacitación de SII - Instituto Superior de Comercio de Chile y actualmente forma parte de los Directorios de Fondo Esperanza SpA, Emprénde Microfinanzas S.A. en Chile y en Administradora de Fondos de Cesantía y de Inmobiliaria e Inversiones Quimeimapu Ltda. Se ha desempeñado como Gerente de la División de Contraloría en el Grupo BBVA - Chile, habiendo formado parte del Banco BHIF.

Anexo 2. Perfil de la Alta Gerencia

Gerente General

MARTIN ANTONIO NARANJO LANDERER

Martín Naranjo Landerer (Piura, 1961) 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 S.A.A., entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA. El Sr. Naranjo 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

Economista, Máster en Dirección de Empresas para Ejecutivos de la Universidad de Piura. Amplia experiencia en el manejo financiero y finanzas empresariales. Más de 15 años de experiencia en banca desempeñando diferentes responsabilidades como Gerente de Gestión Financiera a cargo de la gestión de los riesgos estructurales de balance del BBVA Banco Continental y Responsable de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa, entre otros.

Gerente General Adjunto Comercial

MARTIN SANTA MARÍA FERNANDEZ STOLL

Ingeniero Industrial titulado de la Universidad de Lima, con Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico, con experiencia en gerenciamiento general y 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 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.

Gerente General Adjunto de Estudios Económicos

SOCORRO HEYSEN ZEGARRA

Economista, con maestría en Economía en la Universidad de California, Los Ángeles (UCLA), y con 25 años de trabajo en instituciones públicas y organismos financieros internacionales. Es experta en regulación y supervisión de bancos y entidades microfinancieras. 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 del Mundo.

Gerente General Adjunto de Riesgos

SANDRITA PILAR FLORES PINEDO

Economista por la Pontificia Universidad Católica del Perú con cursos de especialización en desarrollo social y sostenibilidad. 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. Amplia experiencia en el negocio bancario, con profundización en el área de Riesgos. Más de 15 años de experiencia en evaluación y admisión de riesgos crediticios, así como en el diseño y desarrollo de herramientas para la gestión del riesgo.

Gerente General Adjunto de Servicios Jurídicos

BÁRBARA CASTRO SEGURA

Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú y Máster en Administración de Empresas (MBA) por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas - INCAE y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Experta en asesoría jurídica corporativa, con énfasis en regulación bancaria, mercado de capitales y adquisiciones. Ha sido Coordinadora de Banca Comercial en el Banco Internacional del Perú - Interbank; y Responsable Legal de Mercado de Capitales, Contratos y Proyectos Especiales de Negocio, Banca Mayorista Global, Banca Empresa y Banca Minorista del BBVA Banco Continental.

Gerente General Adjunto de Gestión Humana

LUIS MANUEL ESCALANTE GAFAU

Abogado por la Universidad Católica Santa María de Arequipa, con estudios de especialización en Recursos Humanos. Realizó un postgrado en Negocios con mención en Recursos Humanos en la Universidad de Queensland (Brisbane, Australia). Experiencia de 14 años en el sistema financiero, especialmente en microfinanzas, desempeñando posiciones en las áreas de Recursos Humanos y Legal. Anteriormente ha ejercido los cargos de Gerente de Planeamiento y Gestión Humana de Financiera Confianza, Gerente de Administración y Jefe de Asesoría Legal en Edpyme Nueva Visión, Jefe de Talento Humano en Caja Nuestra Gente y Sub Gerente de Administración y Recursos Humanos en CajaSur.

Gerente General Adjunto de Medios

JORGE EDUARDO PALOMINO PEÑA

Contador con Maestría en Computación e Informática, con 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, anterior a ello ocupó 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.

Auditor General

DANTE EDMUNDO CORNEJO MARTINEZ

Profesional en Ingeniería Industrial, con maestría en Administración en la Universidad del Pacífico. Cuenta con más de 10 años liderando la gestión de control interno y cumplimiento, el desarrollo de negocios y la administración y mejoramiento de operaciones en importantes empresas financieras locales e internacionales como Edpyme Raíz, Scotiabank Perú, Banco del Trabajo, Standard Chartered, entre otros. Trabaja orientado a resultados, con el objetivo de optimizar procesos y satisfacer las necesidades de los clientes.

Gerente de Comunicación e Imagen Institucional

HEIDI MICHTEL GROSSMANN CASTILLO

Licenciada en Periodismo en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Reportera e investigadora en prensa escrita y programas de televisión (El Comercio, A las once con Hildebrandt, Cuarto Poder, Panorama). Productora general de Enemigos Íntimos con Humberto Ortiz. Productora de campo y corresponsal suplente para cadenas internacionales (Al Jazeera English, Univisión). Conductora en RPP Radio, RPP TV. y Panamericana T.V. Investigadora para el Instituto Prensa y Sociedad IPYS. Consultora en temas de comunicación para diversos organismos y docente en la UPC.

Gerente de Cultura Corporativa

OTONIEL LEÓN DÍAZ

Licenciado en Administración de Empresas con Maestría en Administración, mención en Finanzas. Experiencia en el campo de las microfinanzas por 15 años. Integrante de Caja Nor Perú desde sus inicios, participando desde su creación, su consolidación hasta la venta a la Fundación Microfinanzas BBVA. Ha desempeñado cargos en las diferentes áreas de la entidad: Administración, Finanzas, Lavado de Activos, Crédito, Riesgos y Talento Humano.

Anexo 3.

Clasificación de Riesgos

De acuerdo a Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., Financiera Confianza posee una buena estructura financiera y económica. Es por ello que según el último reporte a marzo de 2015, la entidad cuenta con la clasificación de B+. Esta se sustenta en los adecuados indicadores de solvencia y rentabilidad de la entidad, así como en el soporte y respaldo de sus accionistas: Fundación de Microfinanzas BBVA (FMBBVA) y el International Finance Corporation (IFC). Del mismo modo, destacan fortalezas como la amplia experiencia de su plana gerencial y el buen posicionamiento de la entidad en todas las regiones del país.

Asimismo, Class & Asociados otorgó una clasificación similar (B+) con perspectivas estables. Su decisión no solo toma en consideración las fortalezas resaltadas por Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., sino también considera la importante participación en colocaciones y en captaciones en el sistema microfinanciero y la estrategia de crecimiento enfocada en sectores no bancarizados, fomentando la inclusión social.

Clasificadora	2014
Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.	
- Fortaleza Financiera	B+
- Depósitos de Mediano y Largo Plazo M.N o M.E	A+.PE
- Depósitos de Corto y Largo Plazo M.N o M.E.	EQL2+PE
Class & Asociados S.A.	
- Fortaleza Financiera	B+