

INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO

**Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.**

Sesión de Comité N° 32/2020: 25 de setiembre del 2020  
Información financiera intermedia al 30 de junio del 2020

Analista: Grace Reyna  
greyna@class.pe

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. ("CMAC Tacna" y/o "La Caja") es una institución microfinanciera que ofrece diversos productos y servicios financieros, generando en el contexto del sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, colocaciones directas por 3.25%, depósitos por 3.61%, e ingresos financieros por 3.29%, respecto a los totales registrados por el conjunto de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que la ubican a junio del 2020 en el octavo lugar dentro de dicho grupo de empresas financieras.

CMAC Tacna es 100% de propiedad de la Municipalidad Provincial de Tacna, manteniendo independencia económica y financiera, respecto de su accionista controlador.

<b>Clasificaciones Vigentes</b>	<b>Anterior<sup>1/</sup></b>	<b>Vigente</b>
Información financiera al:	31.12.2019	30.06.2020
<b>Fortaleza Financiera</b>	<b>C+</b>	<b>C</b>
<b>Perspectiva</b>	<b>Negativas</b>	<b>Negativas</b>

<sup>1/</sup> Sesión de Comité 13.04.2020.

**FUNDAMENTACION**

La categoría de clasificación de riesgo de fortaleza financiera asignada a CMAC Tacna, toma en cuenta los siguientes factores:

- Inestabilidad en la Gerencia Mancomunada, principalmente de la Gerencia de Negocios cuyos cambios frecuentes han afectado la estabilidad en la dirección comercial de la institución, el cumplimiento del Plan Estratégico y las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- La Caja viene experimentando a partir del 2019, contracción en su cartera bruta y en sus ingresos, perdiendo posición competitiva en su región de influencia. La participación en los programas del Estado, que a junio representan 65% de sus desembolsos, con tasas subastadas entre 3% y 4.5%, plantea retos para la recuperación de sus flujos.
- Caja Tacna presenta continuo deterioro en su cartera debido a problemas sustanciales en la originación, seguimiento y control que proviene de gestiones pasadas, las cuales no han logrado ser corregidas, a lo que se suma la actual coyuntura, donde se presenta cartera congelada (que generará desplazamiento de la cartera a categorías de mayor riesgo, y con ello requerimiento de provisiones) y cartera reprogramada (66.69% de la cartera directa), pudiendo generar con ello, dificultad en el control del deterioro en el corto y mediano plazo.

- Baja disponibilidad de recursos disponibles adicionales para cubrir contingencias de liquidez.
- Caja Tacna requiere seguir fortaleciendo la gestión del recurso humano en la institución, condición necesaria para lograr una mejor gestión comercial.

**Indicadores financieros**

En miles de soles

	<b>Dic.2018</b>	<b>Dic.2019</b>	<b>Jun.2020</b>
Total Activos (inc. contingentes)	1,046,028	1,049,214	1,031,986
Colocaciones Brutas	834,270	810,580	742,513
Colocaciones vigentes	687,429	618,117	540,508
Créditos Contingentes	5,973	2,534	8,960
Inversiones Financieras	19,015	78,632	135,949
Pasivos Exigibles	883,518	894,005	877,834
Patrimonio	146,499	139,794	139,744
Resultado Operac. Bruto	119,604	116,000	49,953
Gastos de Apoyo y Deprec.	78,272	77,365	32,588
Provisiones por Colocac.	29,192	46,869	19,161
Utilidad Neta	10,812	(4,102)	(559)
Morosidad Global	9.95%	12.19%	13.57%
Déficit de Provisiones / Patrimonio	9.01%	1.84%	-6.77%
Tolerancia Pérdidas	19.68%	21.73%	22.93%
Raño de Capital Global	14.08%	14.37%	15.60%
Liquidez Básica/Pasivos	1.28	2.06	1.94
Resul. Operac. Neto/Activos Prod.	6.02%	5.51%	5.06%
Gastos de Apoyo/Act.prod	11.40%	11.03%	9.49%
Ranking en cartera bruta	8/12	8/12	8/12
Ranking en depósitos	8/12	8/12	8/12
N° de Sucursales	30	31	31

Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo declara que la opinión contenida en el presente informe ha sido efectuada en base a la aplicación rigurosa de su metodología aprobada el 30.10.2016 (versión 2), utilizada para la institución y/o valores sujeto de clasificación, considerando información obtenida de fuentes que se presumen fiables y confiables, no asumiendo responsabilidad por errores u omisiones, producto o a consecuencia del uso de esta información. La clasificadora no garantiza la exactitud o integridad de la información, debido a que no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Las clasificaciones de riesgo otorgadas son revisadas, de acuerdo a los procedimientos de la Clasificadora, como mínimo en forma semestral, pudiendo ser actualizadas con mayor frecuencia de ser considerado necesario.

La Caja opera actualmente con niveles de liquidez y calce adecuados, a lo que se suma razonables niveles de capital global explicado por la contracción del negocio. El crédito promedio de desembolso y de depósitos, presentan mayor dispersión, debido a la salida de créditos de mayor monto promedio y la orientación de la Caja, en retomar su mercado original. Caja Tacna presenta también niveles de eficiencia competitivos respecto al promedio del sistema de CMAC entendido por los recortes y ajustes en costos en el escenario actual.

La Caja muestra contracción de su cartera directa en 10.75% interanual (-8.40% respecto a diciembre del 2019) afectado por: (i) acciones comerciales orientadas principalmente a la contención de cartera (debido a cartera mal colocada en los periodos 2017-2018 y parte del 2019), que involucró mayores gastos en provisiones, reconocimiento de refinanciados, cambios en la política de condonaciones y de ejecución de castigos; (ii) la reorientación del negocio hacia su mercado original, promoviendo la colocación de créditos de menor ticket; y (iii) la declaratoria del estado de emergencia que paralizó sus actividades a partir del 16 de marzo, retomando progresivamente las operaciones, con excepción de aquellas oficinas ubicadas en regiones donde se ha alargado la cuarentena.

Lo anterior afectó la evolución natural de sus colocaciones, generando con ello, contracción en sus ingresos financieros (S/ 71.61 millones; -11.63%).

A partir del segundo trimestre del 2020, la Caja llevó a cabo la reprogramación y el congelamiento de cartera en correspondencia con el Oficio Múltiple Nro. 11150-2020-SBS (así como sus ampliatorias y modificatorias), y participó en los programas del Estado a través del Reactiva Perú 1 por S/ 25 millones y del Fondo de Apoyo Empresarial - FAE MYPE (Cofide) por S/ 3.3 millones, para proporcionar recursos para capital de trabajo para la pequeña y microempresa, con periodo de gracia de hasta 24 meses. Al 30.06.2020 se desembolsaron S/ 16.1 millones de Reactiva Perú 1 y S/ 1.4 millón de FAE MYPE.

A ello se agregó acciones de mayor seguimiento de desembolso de cartera por parte de Riesgos, supervisión del crédito, gestión de cobranzas, campañas de comunicación a clientes, lanzamiento de productos, reforzamiento de sus capacidades tecnológicas y establecimiento del Comité de Gestión de Crisis.

En una primera etapa, la Caja ha optado por recurrir a mejoras en el "scoring" y compra de data prospectada para el direccionamiento de nuestras nuevas campañas.

## PERSPECTIVAS

Las perspectivas para la clasificación de riesgo de fortaleza financiera de Caja Tacna son negativas, debido a la dificultad de la entidad para resolver adecuadamente a la problemática de la cartera, a lo que se suma, el congelamiento y la reprogramación de créditos, situación que puede sobrepasar la capacidad de respuesta de la Caja en el corto y mediano plazo.

La entidad presenta dificultades en la obtención del personal idóneo para colocar cartera con la adecuada tecnología crediticia y con su apetito de riesgo, a lo que se agrega la dificultad en el cumplimiento de observaciones que las áreas de control brindan en las áreas críticas de la Caja: Negocios, Créditos y Recuperaciones.

La entidad presenta a su vez concentración de sus fuentes de fondeo en depósitos, manteniendo adeudos que representan 0.81% del total de pasivos exigibles, sin contar con líneas exclusivas para contingencias, lo que la limita a emplear únicamente estrategias de disposición de recursos líquidos mediante la realización de inversiones y operaciones de reporte con el BCRP.

Considerando las limitadas capacidades de la institución para fortalecer sus niveles patrimoniales, la Caja establece la posibilidad de reforzar sus indicadores de solvencia, en la medida que negocie y obtenga deuda subordinada que genere estabilidad en el ratio de capital global.

La Caja cuenta con un Plan de Gestión que acompaña las estrategias y acciones para atender en forma dinámica la cartera y la gestión de cobranza, con una supervisión conjunta con riesgos, lo que podría estar limitada por la crisis económica y financiera en las regiones que atiende, derivada de las acciones de aislamiento social y de los continuos anuncios por parte del Estado respecto al estado de emergencia, incidiendo en variables asociadas al empleo, consumo, gasto público, e inversión privada, afectando la capacidad de pago de las personas y la recuperación real de la región.

## 1. Descripción de la Empresa

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna ("CMAC Tacna" y/o "la Caja"), inició operaciones en junio de 1992, como una institución de intermediación financiera, dedicada al apoyo de sectores microfinancieros con dificultades para acceder a los servicios de la banca tradicional. Luego de 16 años de operación, donde estableció y mantuvo liderazgo en la zona sur del país (Tacna, Puno y Madre de Dios), la Caja inició en el 2008 un proceso de expansión fuera de su región natural de influencia, teniendo actualmente presencia en 8 regiones.

### a. Propiedad

La Municipalidad Provincial de Tacna es el único accionista de la CMAC Tacna.

<u>Accionistas</u>	<u>%</u>
Municipalidad Provincial de Tacna	100.00
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

De acuerdo con sus estatutos, la CMAC Tacna puede distribuir hasta 50% de sus utilidades anuales, para financiar exclusivamente obras de proyección social, de responsabilidad de la Municipalidad de Tacna.

A partir del año 2001, el compromiso del accionista con la institución fue mayor, luego que se aprobara la capitalización mínima de 75% de las utilidades de cada ejercicio, dentro de las condiciones establecidas por los créditos subordinados adquiridos en ese momento, contribuyendo así, con los niveles de solvencia de la Caja y con sus posibilidades de crecimiento.

### b. Supervisión Consolidada de Conglomerados Financieros y Mixtos (Res. SBS N° 446-00)

La institución cuenta con autonomía económica y financiera para realizar operaciones en el marco de las normas y de las regulaciones establecidas por el Banco Central de Reserva del Perú, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), por la Contraloría General de la República y por la Federación de Cajas Municipales (FECMAC).

La Caja ha otorgado créditos a Directores y a trabajadores de la empresa, así como a personas vinculadas a la Caja, que representan 5.55% en el primer caso y 0.57% en el segundo, respecto al capital pagado y reservas respectivamente, encontrándose en ambos casos dentro de los límites legales establecidos.

### c. Estructura administrativa y rotación del personal

El Directorio de la CMAC Tacna se encuentra conformado por 7 miembros, 3 designados por el Concejo Municipal y 4

designados por el Concejo, a propuesta de la Cámara de Comercio, de COFIDE, de la Iglesia Católica y de la Asociación de los Pequeños Productores (PYMES). A partir del 12 de febrero del 2020 el Sr. Jesús Arenas Carpio, representante de la Mayoría, es Presidente del Directorio, luego que el Sr. Efraín Mamani (Vicepresidente de la institución) asumiera provisionalmente la posición. Actualmente se encuentra vacante la representación de la Minoría.

#### Directorio

Presidente	Sr. Jesús Arenas Carpio (Rep. Mayoría)
Vicepresidente	Sr. Edgar Mamani Suarez (Rep. PYMES)
Directores	Sra. Dora Esther Zeballos Zeballos (Rep. Clero) Sr. Ernesto Vilca Gallegos (Rep. COFIDE) Sr. Raúl Alcázar Alay (Rep. Cámara de Comercio) Sr. Gladys Chata Yapurasi (Rep. Mayoría)

CMAC Tacna cuenta con una estructura organizacional que permite la comunicación entre su Gerencia Mancomunada y su Directorio. Luego de una serie de cambios en la Gerencia Mancomunada, que guarda relación con deficiencias en la gestión estratégica y a movimientos de orden político en la Caja, los principales funcionarios de la institución son las siguientes personas:

#### Administración

Gerente de Negocios	Sr. Richard Bayona López <sup>1/</sup>
Gerente de Administración	Sr. Miguel Montesinos Sánchez
Gerente de Finanzas y Operaciones (e)	Sra. Roxana Vargas Martínez
Gerente de Riesgos (e)	Sra. Paola Martínez Sardón
Gerente de Auditoría Interna	Sr. Edgar Pilco Apaza

(e) Encargado. <sup>1/</sup> Encargado desde julio 2020 y nombrado el 14.08.2020, en reemplazo del Guillermo Portugal (mayo-julio 2020) y del Sr. Oscar Bohórquez (Gerente encargado hasta mayo 2020).

La Caja registra a junio del 2020, 785 trabajadores (833 a junio del 2019).

## 2. Negocios

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna fue constituida como una institución de intermediación financiera, dedicada al apoyo de sectores de micro y de pequeña empresa en su zona de influencia.

El ingreso de nuevos actores en el mercado, dinamizó hacia el año 2007 la oferta financiera en la región, lo que obligó a la Caja, a partir del año 2008, a buscar nuevos mercados, contando hoy con presencia en 8 regiones, principalmente ubicadas en la zona sur y sur-oriente del país, en base a 27 agencias y a 4 oficinas especiales.

Con el estado de emergencia impuesto a raíz de la crisis sanitaria derivada del COVID-19, las agencias fueron cerradas temporalmente, hasta retomar operaciones progresivamente, en horarios restringidos. La Caja mantenía

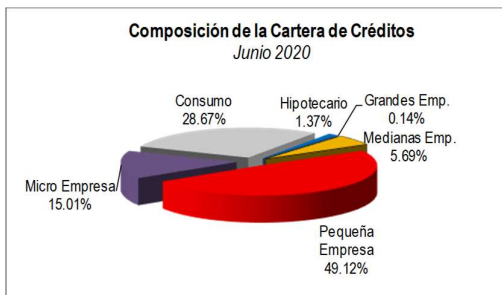
6 oficinas informativas, las que han cerrado operaciones a raíz de la actual coyuntura.

Las regiones más afectadas son las oficinas ubicadas en Tacna, Arequipa y Madre de Dios, que concentran cerca de 66% del total de la cartera directa.

Departamento	Agencias	Cartera Directa		Part. %
		Miles S/ Jun.2019	Miles S/ Jun.2020	
Tacna	6	295,093	255,724	34.44%
Arequipa	6	139,817	121,057	16.30%
Madre de Dios	5	131,180	112,774	15.19%
Puno	5	111,531	110,630	14.90%
Lima	4	56,299	54,346	7.32%
Moquegua	2	42,841	39,975	5.38%
Cusco	2	32,913	26,932	3.63%
Ica	1	22,237	21,075	2.84%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>831,911</b>	<b>742,513</b>	<b>100.00%</b>

A junio del 2020 la Caja ocupa la octava posición en términos de colocaciones y de depósitos, dentro del subsistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. La Caja ha perdido posicionamiento en términos de colocaciones en su región de influencia, debido a la mayor participación de entidades bancarias.

La CMAC Tacna ofrece productos activos y pasivos, así como una serie de servicios, que se complementan con servicios de recaudación (pagos de luz, de agua y pensiones de instituciones educativas) y, desde el 2016, la venta de microseguros de vida y de seguros multiriesgo para empresas.



La Caja es una institución activa en el desarrollo de servicios electrónicos, brindando a sus clientes modernidad y accesibilidad, a través de: homebanking (ServiCaja Online), kioscos multimedia (ServiCaja Virtual), Caja Tacna app, agentes Kasnet, CMAC Móvil, billetera electrónica (BIM), banca telefónica (ServiFono), "call center", así como a través del uso de la tarjeta Servicard Débito Visa (la cual desde mediados de 2019 está acompañado del programa de fidelización "Siempre Contigo"), con la red de cajeros y dispensadores de monedas propios y los de la red Global Net.

CMAC Tacna cuenta también con convenio con Western Union para el pago de cuotas de créditos (abonos y

cancelaciones) y con Safety Pay para que sus usuarios lleven a cabo compras por Internet de manera segura.

a. Planeamiento Estratégico

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2023 aprobado en enero del 2020, se diseñó bajo un contexto económico, donde la proyección del crecimiento del PBI era de 3.8%, donde el sector microfinanciero presentaba un crecimiento de menor dinamismo.

Para ello, se establecieron 18 objetivos estratégicos que parten de un *balanced scorecard*, los que se encuentran apoyados en 32 iniciativas estratégicas, medibles a través de 32 indicadores.

De forma mensual y trimestral el área de Planeamiento y Desarrollo presenta el informe de avance respecto al cumplimiento del PEI y del Plan Operativo Institucional (POI). En correspondencia con la actual coyuntura, el informe de seguimiento a abril del 2020, indicó un nivel de cumplimiento del PEI de 78.21% y del POI de 23.74%, ya que las distintas áreas debieron centrar sus esfuerzos en atender, a través de planes de contingencia, acciones para la mitigación del impacto de la pandemia en sus operaciones. Lo anterior, ha obligado a la reformulación de ambos planes, que acompañen el actual entorno donde la Caja ejecuta sus operaciones.

Mediante acuerdo de Directorio, en el mes de julio del 2020 el Directorio de la Caja aprobó el Plan de Gestión (documento elaborado a solicitud de la reguladora mediante Oficio Múltiple SBS N° 13805-2020), identificando la segmentación de cartera, la cartera congelada y las reprogramaciones efectuadas (66.69% de la cartera directa a junio del 2020), estableciendo a su vez las estrategias y mecanismos de recuperación a aplicar, por cada tramo (preventiva, temprana, vencida, judicial y castigada). El documento también presenta estados financieros proyectados al cierre del 2020 y 2021, donde se aprecia una cartera con crecimiento prudencial absorbiendo provisiones voluntarias conforme se vaya sincerando la cartera (55% a ser absorbidas en el 2020 y la diferencia en el 2021) la que irá acompañada de castigos por S/ 21.30 millones (de los cuales S/ 5.71 se realizaron a marzo del 2020). A ello se agrega la expectativa de poder adjudicar S/ 6.4 millones correspondiente a 2 casos en situación de atraso. Con ello, la morosidad básica proyectada al cierre del 2020 sería de 10.70% (10.98% al cierre del 2019). La recuperación de cartera se espera inicie a partir de enero del 2021.

La entidad proyecta llevar a cabo desembolsos equivalentes a 50% de lo generado en el 2019, para lo cual se encuentran participando en los programas Reactiva 1 y FAE-MYPE por S/ 25.00 millones y por S/ 5.00 millones, respectivamente.

En paralelo, la Caja planea llevar a cabo campañas de créditos, los que estarán enfocados a atender productos de pequeña empresa, microempresa y consumo, por lo cual proyecta un mejor manejo del crédito promedio. Pese a ello la Caja estima que la cartera de colocaciones presente una contracción de poco más de 8%, por lo que se espera que los recursos disponibles cobren relevancia. En el 2021 la contracción se espera sea mayor, en respuesta a la absorción real de la coyuntura 2020, afectando los ingresos financieros, sumado al efecto de las tasas con que han participado en los programas del Estado.

La Caja proyecta mantener el nivel patrimonial, el cual se encuentra limitado por las pérdidas que registrarían hasta el cierre del 2021 y poder presentar un ratio de capital global del orden de 14%-15%. Para ello, dentro de la planificación de capital, la Caja espera en el 2021 contratar una deuda subordinada de aproximadamente S/ 12 millones, necesaria para mantener este indicador dentro del rango establecido como meta.

#### b. Organización y Control Interno

La estructura orgánica de la CMAC Tacna es relativamente plana y se ajusta a sus actuales requerimientos.

En el más alto nivel se encuentra la Junta General de Accionistas, seguida del Directorio, quien participa en los diversos Comités estratégicos (Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y Comité de Remuneraciones).

Las Unidades de Cumplimiento y de Cumplimiento Normativo, el Órgano de Control Institucional (OCI), la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Riesgos, y la Oficialía de Conducta de Mercado, operan como órganos de control, dependiendo orgánicamente del Directorio de la Caja, lo que permite actuar de manera independiente respecto a otras áreas operativas de la institución.

Reporta al Directorio, la Gerencia Mancomunada conformada por la Gerencia de Negocios, la Gerencia de Finanzas y Operaciones, y la Gerencia de Administración, órganos de línea de la institución. La Gerencia Mancomunada además, participa en el Comité de Activos y Pasivos y en el Comité de Gerencia.

Las Áreas de Marketing e Imagen, Tecnología de la Información y Comunicaciones, y Planeamiento, Desarrollo y Presupuesto, trabajan como órganos de apoyo a la Gerencia Mancomunada. El Área Legal Interna, es el único órgano de asesoría.

El principal mecanismo de control interno de la Caja, se da a través del Comité de Auditoría, que permite: (i) evaluar el grado de avance en las acciones de control; (ii) proponer soluciones ante eventualidades que se presenten; y (iii) evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Comité de Auditoría lo conforman cuatro Directores y el

Gerente de Auditoría Interna, pudiendo asistir como invitados los miembros de la Gerencia Mancomunada.

Para procesar la información de auditoría, la Unidad cuenta con acceso al SAF, así como con el Software IDEA, que trabaja bajo un sistema simple de programación, emitiendo reportes para cada área.

Las funciones de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) se encuentran definidas en el Manual de Auditoría, contando para el desarrollo de sus actividades, con un Plan Anual de Trabajo – PAT, a ser ejecutado por el Sr. Edgar Pilco, Gerente de Auditoría, y por su equipo de auditores quienes ejecutan en parte una supervisión descentralizada (Región Puno, Región Madre de Dios y Región Arequipa), con el fin de proveer mayor control en agencias remotas. Los avances del PAT se reportan en informes cuatrimestrales, basados en riesgos.

El PAT 2020 definió 82 actividades de control programadas, para atender 4 rubros: (i) negocios; (ii) cumplimiento SBS; (iii) operativo SBS; y (iv) administrativo.

El informe al primer cuatrimestre indica el cumplimiento del PAT al 98%, atendiendo 16 actividades de control programada que incluye visitas inopinadas a agencias y oficinas especiales, elaborando a su vez 6 hojas informativas. La Caja llevó a cabo también el seguimiento a las observaciones y a las recomendaciones de la SBS, reportando cumplimiento del 66% de éstas, 25% en proceso y 9% pendientes.

La coyuntura actual ha exigido se revise el PAT del presente periodo, que se ha alimentado de las medidas tomadas en el Comité de Gestión de Crisis Institucional. A ello se agrega, el nuevo rol que ha asumido el área, convirtiéndose en asesor de la entidad con su participación en los proyectos que han surgido a raíz de la pandemia del COVID-19, tomando una acción defensiva y colaborativa.

Ello ha originado la inclusión de actividades referidas a la evaluación de medidas tomadas ante el estado de emergencia por el COVID-19, la evaluación a la gestión de riesgos ante el estado de emergencia y su efecto en Caja Tacna, la evaluación de la gestión estratégica y presupuestal, la evaluación a la gestión crediticia y la evaluación a la gestión administrativa y operativa.

Considerando lo anterior, se han modificado 23 actividades y se han eliminado 6 actividades de control.

#### c. Soporte Informático

La Jefatura de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), está a cargo del Sr. Wilber Quispe. Tiene la responsabilidad de gestionar la seguridad informática, administrar la base de datos, manejar los proyectos y desarrollar los sistemas a través de cuatro Sub



Jefaturas: (i) Certificación; (ii) Soporte; (iii) Producción (que reúne las actividades de base de datos e inteligencia de negocios); y (iv) Desarrollo.

Las actividades críticas de la Caja se encuentran en un sistema transaccional propio, denominado TakanaCore, mientras que las actividades de *back office* (Contabilidad, Caja, Tesorería, Presupuesto, Gestión del talento Humano, Logística, Activo Fijo, entre otros), se encuentran en el software SAF (Sistema Automatización Financiera). El “core” está desarrollado en una plataforma .NET, mientras que la base de datos está implementada en Microsoft SQL Server, programa que controla la integridad de la información.

La arquitectura de comunicaciones de las agencias y de las áreas administrativas está centralizada en una red de fibra óptica de clase empresarial y es el núcleo de la red de datos de Claro, en dispositivos de la misma empresa. Cuenta además con líneas de contingencia, en caso se interrumpan las líneas principales de comunicaciones.

En lo que va del presente año, la Caja ha desarrollado la app móvil para iPhone (disponible desde marzo 2020), y el software para el pago de colegios en Globokas y Kasnet. En cuanto a nuevos proyectos, estos mantienen su orientación hacia la digitalización con: (i) desembolsos de créditos con huella digital; (ii) alianza con Yape para compras por internet; (iii) implementación de canales a través de gestión de leads; (iv) implementar con Negocios los productos “Credifácil” y “Credipyme”; (v) implementar cobranzas a través de la red Visa, en complemento con las actuales redes de homebanking, Kasnet y la app móvil; (vi) implementar el módulo de reprogramaciones con las nuevas reglas, en conformidad con los actuales requerimientos. Para este año ha continuado con la renovación del contrato de comunicaciones y el desarrollo de la infraestructura transaccional.

### 3. Sistema Financiero Peruano

En el primer semestre del 2020, la economía mundial ha enfrentado una crisis repentina, transitoria y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con fuerte impacto social y económico. Todos los países a nivel mundial han adoptado medidas económicas y sanitarias para contener la expansión del virus.

En el caso peruano, el 15 de marzo del 2020, mediante D.S. N° 044-2020 (y sus modificatorias), el Gobierno Central declaró el Estado de Emergencia Nacional lo que incluyó: aislamiento social obligatorio, cierre de fronteras y cierre de negocios no esenciales, entre otros aspectos.

Las fortalezas macroeconómicas nacionales han permitido ejecutar una estrategia fiscal con medidas económicas que representan 20% del PBI, uno de los más altos de la región. En el Marco Macroeconómico Multianual 2021-2024, el MEF proyecta una contracción de 12.0% en el PBI para el año 2020, con una recuperación progresiva a partir del segundo semestre por la reanudación de las actividades económicas, lo que permitiría registrar un crecimiento de 10% en el 2021, impulsado principalmente por mayor gasto privado. En el proceso de reactivación económica, el sistema financiero tiene un rol fundamental, por lo que el MEF, el BCR y la SBS han dictado diferentes medidas para aliviar el impacto económico de la pandemia y evitar que se corte la cadena de pagos en la economía. Entre estas, se tiene las siguientes medidas:

- Facilidades de reprogramación de créditos, tanto masivas, como individuales, con plazos de hasta 12 meses, incluyendo periodos de gracia y reducción de intereses.
- Suspensión del conteo de los días de atraso registrados al 29 de febrero del 2020, que ha permitido la contención de los ratios de morosidad.
- Reconocimiento de ingresos devengados por intereses de créditos minoristas reprogramados, los cuales podrían ser extornados en caso el crédito pase a situación de vencido.
- Medidas que fomentan la liquidez, tales como el retiro parcial de fondos de CTS y de las APF.
- Programas del Gobierno para proveer de recursos a las entidades financieras para financiamiento a los clientes, con garantía del Estado y condiciones favorables en términos de costo y de plazos (Programa Reactiva Perú, Fondo Crecer, FAE MYPE, FAE Turismo y FAE Agro).

Con ello se ha logrado preservar la estabilidad financiera del sistema, conteniendo el deterioro de sus indicadores.

Jun. 2020	Activos	Cart.Bruta	Vigentes	CAR 2/	Provisiones	Depósitos	Patrimonio
Bancos	489,769	320,740	306,260	14,480	16,964	309,728	52,682
Financ.	17,136	13,433	12,375	1,058	1,700	8,609	3,168
CMAC	30,372	22,870	20,769	2,101	2,320	23,532	3,913
CRAC	2,801	2,250	1,990	261	348	1,704	508
EDPYME	2,990	2,509	2,311	197	206	0	678
Otros 1/	571	474	439	35	30	0	149
<b>TOTAL</b>	<b>543,639</b>	<b>362,277</b>	<b>344,144</b>	<b>18,133</b>	<b>21,568</b>	<b>343,573</b>	<b>61,097</b>

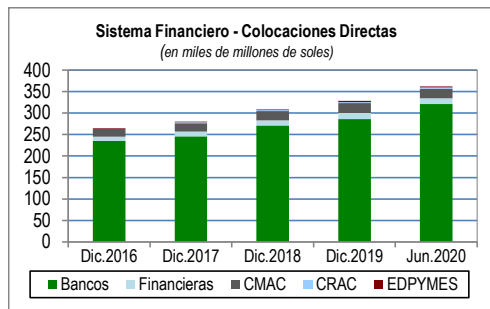
Fuente: SBS. En millones de Soles. 1 Incluye: empresas de leasing, empresas de Factoring reguladas y EAH. 2/ Cartera de Alto Riesgo: C.Atrasada + Refinanciada + Reestructurada.

A junio del 2020, el total de activos del sistema financiero ascendió a S/ 543.64 mil millones, registrando un crecimiento de 16.55% respecto a diciembre del 2019 (S/ 466.46 mil millones).

En este semestre, se ha registrado un crecimiento mayor al promedio anual del último quinquenio 2015-2019, que fue 7.41%, debido principalmente a la mayor disponibilidad de

recursos líquidos y al incremento en la cartera de créditos directos.

La estrategia de las entidades financieras se enfocó en proteger su liquidez, para afrontar la incertidumbre en la futura generación de flujo de efectivo. Los fondos disponibles y el portafolio de inversiones se han incrementado, en conjunto, 30.06% respecto al cierre del 2019, representando 31.61% del total de activos del sistema. Ello se da en línea con mayores captaciones de depósitos, tanto de personas naturales, como jurídicas, los cuales han mostrado la misma preferencia por mantener holgados niveles de liquidez y menor exposición a diferencia cambiaria (65.9% de los depósitos están denominados en Soles). La cartera de colocaciones se ha incrementado 10.10% en el primer semestre del 2020 (8.26% de crecimiento promedio anual en el periodo 2015-2019), principalmente por la mayor disponibilidad de recursos provistos por el Gobierno con los programas de financiamiento para enfrentar la crisis económica. De no haberse contado con dichos recursos, el saldo de colocaciones hubiera registrado un crecimiento casi nulo, por la menor demanda de créditos ante el menor dinamismo de la economía y la paralización importante de las actividades económicas en el segundo trimestre del año.



Fuente: SBS

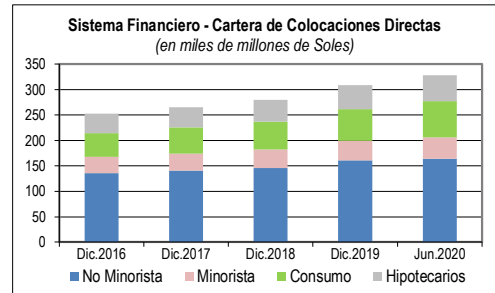
Los bancos han sido los principales actores en la canalización de los programas del Gobierno, lo que ha acentuado el nivel de concentración del sistema: 88.65% de la cartera corresponde a los bancos, y 84.60% de esta corresponde a los cuatro principales bancos (BCP, BBVA, Scotiabank e Interbank).

Los recursos del Programa Reactiva han sido otorgados principalmente a clientes no minoristas, mientras que los fondos FAE MYPE han estado enfocados en brindar apoyo económico a pequeñas y a microempresas.

Por ello, la cartera de créditos no minoristas se incrementó en 19.40% y la cartera de créditos a pequeñas y microempresas se incrementó en 9.64%.

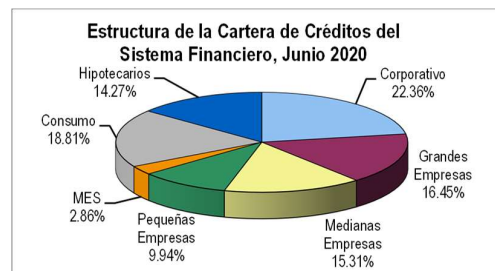
La cartera de banca personal se ha contraído 2.15% en este semestre, por menor saldo de créditos de consumo revolvente y no revolvente (-4.46%), por la paralización

temporal de operaciones de establecimientos de consumo retail y por el confinamiento obligatorio de la población, sumado a mayor cautela por parte de las instituciones especializadas en el otorgamiento de créditos, con el fuerte impacto en el nivel de empleo (según el INEI se han perdido 6.7 millones de empleos en el segundo trimestre del año respecto al mismo periodo del 2019).



Fuente: SBS

La cartera de créditos hipotecarios presentó un crecimiento mínimo (+1.08%), por operaciones que continuaron con su proceso de formalización, antes que por mayor demanda.

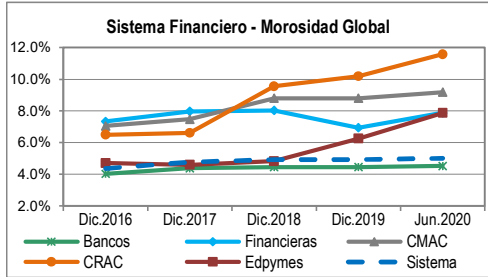


Fuente: SBS

El desempeño de las colocaciones estaba alineado con el crecimiento continuo en el número de clientes atendidos por el sistema financiero, que llegaron a 10.5 millones de clientes a diciembre del 2019. En el primer semestre del 2020, el número de clientes atendidos por las diferentes instituciones financieras se redujo 6.8%, principalmente por prepago de deudas al contar con mayor liquidez y por menor impulso en las colocaciones en los sectores de banca personal y microempresa.

La crisis ha puesto de manifiesto la alta informalidad de la población (alrededor de 2/3 de la fuerza laboral), así como el bajo nivel de inclusión financiero, pues se estima que solo 4 de 10 hogares tienen acceso a servicios financieros básicos. Ello plantea una oportunidad para la ejecución de operaciones electrónicas y digitales, con un mercado aún no atendido en el que muchas entidades han tomado ventaja fomentando el uso de alternativas tales como el BIM, aplicaciones en teléfonos, *homebanking*, apertura de cuentas y otorgamientos de créditos digitales, además del

mayor uso de canales alternativos como cajeros corresponsables y cajeros electrónicos. La calidad crediticia de la cartera muestra una ligera tendencia creciente, pero controlada en los últimos meses debido a la aplicación de las medidas impulsadas por la SBS, como la reprogramación de créditos y la suspensión del conteo de días de atraso. A junio del 2020, el ratio de morosidad global del sistema financiero, que incluye cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, fue 5.01% (4.93% al cierre del 2019).

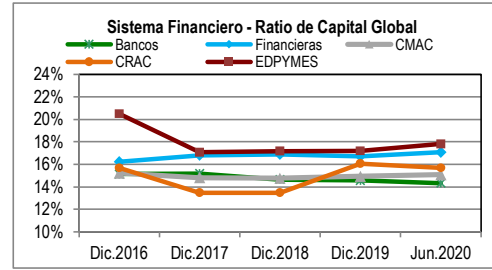


Fuente: SBS

Según información de la SBS, al 30 de junio del 2020, el sistema financiero reprogramó alrededor de 9.0 millones de créditos, por S/ 132 mil millones, lo que representa 34% del portafolio total de créditos de ese periodo, y más de 50% del número de créditos.

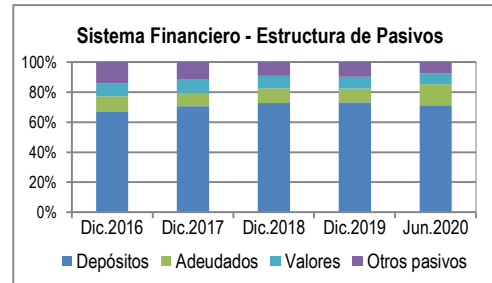
De no haberse realizado las reprogramaciones, hubiera habido una exigencia de provisiones de créditos por deterioro de capacidad de pago sin precedentes, lo cual habría tenido un fuerte impacto en los resultados y en la sostenibilidad de las entidades financieras. Se registran situaciones críticas en ciertas instituciones, principalmente en los sectores de consumo y de microfinanzas, sobre las que aún existe incertidumbre sobre su desempeño y sostenibilidad en el mediano plazo. En principio, por su tamaño relativo en el mercado, no se generaría un impacto sistémico.

El sistema financiero peruano registra niveles de solvencia patrimonial entre los más altos de la región, fortalecido con el mayor porcentaje de capitalización de los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 y, en algunos casos, aportes de capital en efectivo, que ha permitido incrementar el ratio de capital global del sistema en su conjunto (15.06% en promedio a junio del 2020 vs. 14.71% al cierre del 2019). La principal fuente de fondeo del sistema bancario corresponde a depósitos (71.20% del total de depósitos a junio del 2020), destacando dentro de estos los provenientes de personas naturales, con adecuados niveles de dispersión y de costo financiero (47.98% del total de depósitos provienen de personas naturales).



Fuente: SBS

La participación de adeudados de instituciones financieras se ha incrementado principalmente por los recursos provenientes del BCR por las operaciones de reporte del Programa Reactiva y el fondeo del Programa FAE MYPE del MEF, canalizado por Cofide. Con ello, los adeudos incrementaron su participación a 14.30% del total de activos, frente a niveles promedio de 9.60% en periodos anteriores.



Fuente: SBS

Los márgenes financieros de las instituciones están viéndose afectados por menores ingresos, ya sea por la menor tasa de interés a la que están siendo colocados los créditos, como por las condonaciones de intereses y periodos de gracia otorgados en las facilidades crediticias (reprogramaciones y refinanciamiento).

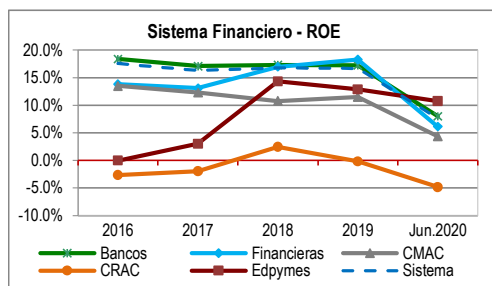
Esto ha sido parcialmente compensando con la reducción en el costo promedio, tanto de depósitos, como del fondeo del Gobierno, así como por los esfuerzos en control de gastos y mayor eficiencia, digitalización y suspensión temporal de procesos de expansión.

Para enfrentar el posible deterioro de la cartera cuando se retome el pago de créditos, la SBS ha sugerido la constitución de provisiones voluntarias de manera preventiva, las cuales se han incrementado de manera importante en casi todas las instituciones financieras, sacrificando su rentabilidad. En el primer semestre del 2020, el sistema financiero nacional ha registrado un ROE anualizado de 7.61%, frente a niveles promedio de 17% en años anteriores.

El Estado de Emergencia Nacional se ha extendido por varios plazos consecutivos, y a pesar de que se ha iniciado el proceso de reanudación de actividades económicas desde



mayo del 2020, en fases graduales de reinicio, aún es incierto el momento en que se reanuda el íntegro de las actividades económicas a nivel nacional.



Fuente: SBS

Ello plantea alta incertidumbre respecto al real desempeño de la futura capacidad de pago de los clientes, que seguirá estando fuertemente impactado por la contracción de la economía, en el desempleo, con un lento proceso de reactivación.

Resulta prematuro establecer las consecuencias sobre el riesgo crediticio, y por tanto, estimar el requerimiento de provisiones voluntarias adicionales a ser necesarias en los próximos meses, las cuales podrían tener un fuerte impacto en la situación financiera de algunas entidades.

En este sentido, las instituciones de mayor solvencia patrimonial y liquidez están mejor preparadas y predispuestas a afrontar la mayor aversión que se presentará. Al buscar proteger sus activos, las instituciones financieras se enfocarán en los segmentos de menor riesgo,

lo que podría reducir el número de clientes atendidos en el sistema financiero.

A ello se suman los riesgos regulatorios, inestabilidad política y las propuestas del Congreso para impulsar postergación de pagos y topes a las tasas de intereses, que podrían afectar la sostenibilidad de algunas instituciones financieras y limitar el acceso al crédito por parte de los segmentos de mayor riesgo.

#### 4. Situación Financiera

##### a. Calidad de Activos

A junio del 2020 CMAC Tacna registró activos totales ligeramente inferiores a los reportados al cierre del 2019 (S/ 1,023.03 millones vs. S/ 1,046.68 millones al 31.12.2019, -2.26%, sin incluir contingentes), explicado por la contracción de cartera directa (S/ 742.51 millones; -10.75% interanual; -8.40% respecto a diciembre del 2019), la cual viene experimentando desde el 2019 un descenso progresivo afectado por: (i) importantes cambios y rotaciones en la Gerencia de Negocios y en el personal de negocios; (ii) por el deterioro de cartera mal colocada en los periodos 2017-2018 y en parte del 2019 por lo cual se optó por cambiar su estrategia de crecimiento y orientarse a su recuperación, trabajando a su vez en el sinceramiento de cartera (que involucró mayores gastos en provisiones, reconocimiento de refinanciados, cambios en las políticas de condonaciones y ejecución de castigos); y (iii) por el efecto de la pandemia

#### Riesgo de la Cartera de Colocaciones

	Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020	Sistema		
				Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020
Pérdida Potencial	4.60%	6.57%	7.47%	3.87%	4.00%	4.13%
Atrasada/Colocaciones Brutas*	6.76%	10.98%	12.62%	6.50%	6.93%	7.19%
Atrasada+Ref./Colocaciones Brutas*	9.95%	12.19%	13.57%	8.80%	8.79%	9.19%
Cartera Atrasada+Ref+Castigos/C.Bruta+Castigos	12.05%	14.46%	15.56%	10.40%	10.95%	10.81%
Cart. Improd./Coloc.+Contg.+b.adj	9.99%	12.22%	13.45%	8.46%	8.67%	8.89%
Cart.Improd./Coloc.+Contg+i.Fin.+b.adj	9.77%	11.15%	11.39%	8.16%	8.32%	8.36%
Generación Total/Provisiones	155.62%	89.96%	97.08%	174.79%	184.11%	130.75%
Provisiones/Atrasada+rest.+ref.	84.09%	97.39%	109.38%	95.77%	98.62%	110.44%
Atrasada-Prov./patrimonio	-9.13%	-5.14%	-11.79%	-11.80%	-10.57%	-17.26%
Atrasada+Ref.-Prov./patrimonio	9.01%	1.84%	-6.77%	2.28%	0.74%	-5.61%
Actív o Fijo/patrimonio	30.47%	30.09%	28.76%	18.73%	17.85%	17.22%
<b>Estructura de la Cartera</b>						
Normal	85.77%	83.10%	83.17%	87.36%	87.88%	87.93%
CPP	4.04%	3.76%	2.02%	3.48%	2.83%	2.30%
Deficiente	1.63%	1.36%	1.58%	1.51%	1.51%	1.52%
Dudoso	2.82%	2.16%	2.48%	2.28%	2.10%	2.28%
Pérdida	5.74%	9.62%	10.75%	5.37%	5.68%	5.97%

\* No incluye Contingentes

derivada del COVID-19 que paralizó al país y a la actividad de la región por la declaratoria de emergencia, afectando sus actividades comerciales, operacionales y de cobranzas de la institución.

La contracción de los activos derivada de la disminución de cartera (principalmente banca minorista y consumo), se encontró ligeramente compensada por el crecimiento de los recursos líquidos (fondos disponibles + inversiones financieras) en respuesta a la contracción del negocio, los que vienen siendo rentabilizados con la adquisición de certificados del BCRP, bonos del tesoro y certificado de depósitos del banco BCP.

En ayuda al desembolso del segundo semestre del 2020, la Caja ha participado en los programas del Estado a través del Reactiva Perú 1 por S/ 25 millones y del Fondo de Apoyo Empresarial - FAE MYPE (Cofide) por S/ 3.3 millones, para proporcionar recursos para capital de trabajo para la pequeña y microempresa, con periodo de gracia de hasta 24 meses. Al 30.06.2020 se desembolsaron S/ 16.1 millones de Reactiva Perú 1 y S/ 1.4 millón de FAE MYPE.

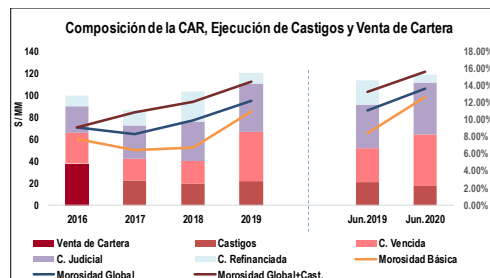
A junio del 2020 la cartera reprogramada de Caja Tacna en correspondencia con el Oficio Múltiple Nro. 11150-2020-SBS (así como sus ampliatorias y modificatorias) ascendió a S/ 495.17 millones (66.69% de la cartera directa), orientada principalmente hacia la modalidad unilateral y masiva, luego de lo cual, la Caja se encuentra realizando paulatinamente reprogramaciones individuales y refinanciaciones, con el fin de sincerar la cartera. Caja Tacna proyecta que 10% de los pagos de clientes reprogramados deberán darse en lo que resta del 2020, 67% en enero del 2021 y la diferencia a partir de febrero del 2021.

Las acciones realizadas con el estado de emergencia respecto al congelamiento de cartera y las reprogramaciones determina, a junio del 2020, cartera atrasada (compuesta por cartera vencida, cartera en cobranza judicial) por S/ 93.73 millones y cartera de alto riesgo (compuesta por cartera atrasada y cartera refinanciada) por S/ 100.76 millones, respectivamente.

Considerando lo anterior, la morosidad básica y global fue de 12.62% y 13.57% respectivamente, mientras que a diciembre del 2019 estas alcanzaron niveles de 10.98% y de 12.19%, respectivamente; y a junio del 2019, 8.41% y 11.03%, respectivamente. Considerando castigos de los últimos doce meses, el indicador se eleva a 15.56% (14.46% y 13.25% a diciembre del 2019 y a junio del 2019, respectivamente).

La estructura de cartera de acuerdo a la categoría de riesgo del deudor no refleja el deterioro real de cartera, debido al congelamiento de cartera (que generará el desplazamiento de la cartera a categorías de mayor riesgo, y con ello

requerimiento de provisiones) y a las reprogramaciones realizadas considerando la actual coyuntura.



A junio del 2020 la Caja cuenta con un stock de provisiones de S/ 110.21 millones (S/ 96.21 millones a diciembre del 2019; +14.55%) cubriendo con ello la cartera atrasada en 117.58% y la cartera de alto riesgo (CAR) en 109.38%, contribuyendo a lo anterior, el saldo acumulado de provisiones voluntarias por S/ 14.2 millones.

La Caja se encuentra en una coyuntura poco favorable para su recuperación, considerando la ineficacia para gestionar su cartera antes de la crisis sanitaria, situación que la pone en desventaja para solventar sus requerimientos comerciales y de recaudación en el actual escenario. A ello se suma la continua revisión del perfil del equipo de trabajo en campo, en búsqueda de los recursos idóneos, que puede impactar en la búsqueda del perfeccionamiento de los procesos de seguimiento y control dentro de la estructura del Área de Créditos.

La Caja ha desarrollado un Plan de Gestión que acompañe el proceso de contención y estabilización de cartera en los próximos meses, lo que estará acompañado de una posición más activa por parte de las áreas de control (Auditoría y Riesgos) que promuevan buenas prácticas en la originación, seguimiento y recuperación del crédito.

A junio del 2020 el desembolso promedio respecto al registrado en el 2019 es ligeramente inferior (S/ 14,280 vs. S/ 14,671 respecto a junio del 2019), debido a la contracción de cartera y al bajo nivel de colocaciones, a lo que se suman los castigos que se ejecutaron hasta el mes de marzo del 2020 en los segmentos minorista y consumo.

#### b. Solvencia

Las operaciones de la CMAC Tacna son respaldadas principalmente por recursos de terceros, al concentrar 97.71% de los pasivos exigibles (depósitos + adeudos + otros pasivos). A junio del 2020, los adeudados de la institución representan 0.81% de los pasivos exigibles y corresponden a su totalidad en la línea Cofide (Coficasa y Mivivienda), la que presenta un incremento de 19.87% (S/ 7.09 millones vs. S/ 5.92 millones a diciembre del 2019) debido a su participación en el Fondo FAE MYPE.

**Indicadores de Adecuación de Capital, Riesgo de Il liquidez y Posición Cambiaria**

	Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020	Sistema		
				Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020
<b>Adecuación de capital</b>						
Tolerancia a Pérdidas	19.68%	21.73%	22.93%	18.37%	18.60%	19.58%
Endeudamiento Económico	4.08	3.60	3.36	4.44	4.37	4.11
Ratio de Apalancamiento Global *	14.08%	14.37%	15.60%	14.77%	14.93%	15.66%
<b>Riesgo de il liquidez y cambiario</b>						
Liquidez Básica / Pasivos	1.28	2.06	1.94			
Liquidez Básica / Pat. Eco.	0.64	0.89	0.79			
Liquidez Corto Plazo / Pasivos	0.47	0.11	-0.15			
Liquidez Corto Plazo / Pat. Eco.	0.26	0.06	-0.09			
Liquidez Mediano Plazo. / Pasivos	-0.05	-0.08	-0.03			
Liquidez Mediano Plazo. / Pat. Eco.	-0.22	-0.39	-0.14			
Descobertura en US\$ / Pat. Eco.	-0.03	-0.07	-0.02			

\*Ratio de Capital Global de acuerdo a los requerimientos de Basilea II (D.L. 1028)

Los depósitos están compuestos principalmente por depósitos a plazo (-2.29%), ahorro (+2.35%) y CTS (+0.76%), atractivos para el público, por las tasas de interés que ofrece la institución aún con las modificaciones progresiva de tarifarios en el producto a plazo, y más recientemente en CTS, para contar con un balance adecuado en el gasto financiero.

Respecto a la concentración de depósitos, a junio del 2020, los diez y los veinte principales depositantes representaron 1.90% y 3.22% respectivamente, alcanzando mayor dispersión respecto a lo reportado a diciembre de 2019 (2.53% y 3.96%, respectivamente), y a junio del 2019 (2.44% y 3.83%, respectivamente).

A junio del 2020 el patrimonio de la Caja ascendió a S/ 139.74 millones (-0.04% respecto a diciembre del 2019), debido a la pérdida del periodo.

El patrimonio efectivo (S/ 148.94 millones) conformado por capital, reservas y a los compromisos de capitalización por S/ 2.64 millones provenientes de resultados acumulados de periodos anteriores, junto a menores requerimientos patrimoniales (por la contracción del negocio), generó un ratio de capital global de 15.60%, encontrándose en un nivel superior a lo reportado en periodos anteriores.

#### c. Liquidez

La actividad comercial de la Caja y la actual estructura de pasivos, han permitido alcanzar indicadores holgados de liquidez promedio en moneda nacional (46.66%) y en moneda extranjera (104.30%), cumpliendo los límites legales e internos de la institución.

En cuanto a la gestión de calces, los recursos líquidos a 30 días determinan que la Caja mantenga un nivel adecuado de liquidez, mientras que en el corto plazo (entre 30 a 90 días) y

en el mediano plazo (más de 90 días), se presentan descalces en moneda nacional debido a vencimientos de depósitos a dicho plazo, los que son cubiertos con los saldos acumulados.

A junio del 2020 CMAC Tacna ha registrado fondos disponibles por S/ 156.59 millones, 13.31% inferiores respecto al cierre del 2019 debido a la orientación de la rentabilización de los excedentes a través de inversiones financieras. Estos fondos están constituidos principalmente por cuentas corrientes en el BCRP para encaje.

Las inversiones financieras por su parte, conformadas por inversiones permanentes y negociables, ascendieron a S/ 135.95 millones (S/ 78.63 millones al cierre del 2019; +72.89%), con el fin de rentabilizar los recursos líquidos de la institución.

La Caja a través del Comité de Activos y Pasivos (ALCO), mitiga posibles riesgos de descalce, tanto en moneda extranjera, como en moneda nacional. Para reducir su exposición al riesgo cambiario, la Jefatura de Tesorería realiza operaciones de venta de dólares, así como operaciones para revertir la composición de la cartera a moneda nacional, trasladando a los clientes que realizan operaciones mixtas, hacia esta moneda. En ese sentido, la Caja presenta avances positivos en la solarización de sus operaciones, contando a junio del 2020 con una posición de cambio de sobreventa de 0.31%.

#### d. Rentabilidad y Eficiencia

A junio del 2020, la CMAC Tacna obtuvo ingresos financieros por S/ 71.61 millones, 11.63% inferiores a los obtenidos a junio del 2019, afectada por la menor cartera de colocaciones del periodo, así como por la gestión de tasas comerciales.

**Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia Operacional**

	Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020	Sistema		
				Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020
<b>Rentabilidad</b>						
Resultado Neto/Ingresos Financieros **	6.57%	-2.53%	-0.78%	8.57%	9.45%	3.92%
Result. Operac. Neto/Act. Prod.*	6.02%	5.51%	5.06%	6.90%	6.90%	5.18%
Result. Operac. Neto/Capital	32.93%	28.91%	25.43%	45.09%	43.70%	30.90%
Result. Neto/Act. Prod.*	1.57%	-0.58%	-0.16%	1.93%	2.11%	0.77%
Result. Neto/Capital	8.62%	-3.07%	-0.82%	12.60%	13.38%	4.62%
ROE	7.38%	-2.93%	-0.80%	10.78%	11.50%	4.36%
<b>Eficiencia operacional</b>						
Gtos. Apoy o/Act. Prod.*	11.40%	11.03%	9.49%	10.84%	10.81%	9.63%
Gtos. Apoy o/Coloc. Vigentes*	11.69%	11.85%	11.25%	11.32%	11.31%	10.24%
Gtos. Apoy o/Result. Oper. Bruto	65.44%	66.69%	65.24%	61.10%	61.04%	65.02%
Gtos. Personal/Act. Prod.*	6.94%	7.07%	6.33%	6.44%	6.58%	6.06%
Gtos. Personal/Result. Oper. Bruto	39.87%	42.78%	43.52%	36.31%	37.16%	40.94%
Gtos. Generales/Act. Prod.*	3.23%	3.24%	2.47%	3.80%	3.63%	2.97%
Gtos. Generales/Result. Oper. Bruto	18.53%	19.62%	16.97%	21.43%	20.49%	20.08%
Gtos. Personal/N° Empleados (MS/)	54.43	59.35	55.39	60.77	61.53	60.54
Gtos. Generales/N° Agencias (MS/)	738.63	734.36	547.01	827.84	804.89	679.57

\* Incluye cuentas contingentes deudoras; \*\* Neto de ing. Por diferencia en cambio.

Los gastos financieros por su parte, se redujeron 7.16% (S/ 21.87 millones vs. S/ 23.55 millones al 30.06.2019), debido principalmente a la gestión de tasas pasivas y en menor medida a la reducción de pasivos. Ello permitió un margen financiero de 69.57% (71.19% a diciembre del 2019; 71.11% a junio del 2019).

El 65.41% del resultado operacional financiero es absorbido por los gastos de apoyo y depreciación, los cuales se presentan inferiores respecto a junio del 2019, debido al menor gasto de personal y al de sus operaciones, así como al recorte de presupuesto en los gastos variables y empleo de recursos tecnológicos, para acompañar sus actuales requerimientos. La generación de recursos totales de la Caja, así como la recuperación de créditos castigados no fueron suficientes para cubrir el requerimiento de provisiones por riesgo de incobrabilidad del periodo (S/ 19.16 millones; -15.19% por el congelamiento de cartera y la reprogramación del créditos aplicada), manteniendo un criterio prudencial, alcanzando con ello, una pérdida neta de S/ 559 mil (pérdida neta de S/ 1.38 millones a junio del 2019).

Los niveles de rentabilidad medidos, tanto respecto a los activos productivos, como al capital, se presentan inferiores en relación a los reportados en periodos anteriores, mientras que los indicadores de eficiencia, se presentan en mejor posición respecto a igual periodo comparable, los mismos que se acercan con los generados por el promedio del sistema de CMAC.

## 5. Gestión de Riesgos

La Gerencia de Riesgos es responsable de identificar, a partir del levantamiento de información en cada una de las áreas y de las agencias de la Caja, los diversos riesgos a los que la institución se encuentra expuesta, así como, el alcance y la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos, estableciendo además las acciones a adoptar para prevenir o para mitigar su impacto.

Estructuralmente, la Gerencia de Riesgos depende directamente del Directorio y del Comité de Riesgos, lo que permite realizar sus actividades de manera independiente de las áreas de negocios. Dicho Comité sesiona mensualmente y lo conforman cuatro miembros del Directorio, la Gerencia Mancomunada y el Gerente de Riesgos.

Desde el 27 abril del 2019 la Gerencia de Riesgos está encargada a la Sra. Paola Martínez, y cuenta para su gestión, con el apoyo de un equipo de profesionales entre coordinadores, analistas y asistentes, que trabajan en tres departamentos vinculados a los principales riesgos de la Caja: (i) Riesgo Crediticio; (ii) Riesgo Operacional; y (iii) Riesgo de Liquidez y Mercado.

El área cuenta con coordinadores de crédito regionales asignados a las localidades de: Arequipa, Madre de Dios, Puno, Cusco, Lima, Ilo y Moquegua, y Tacna, los que se han visto reforzados, ante la necesidad de realizar una mayor supervisión. Con el cierre de oficinas por el COVID-19, las actividades de supervisión se vieron limitadas, debiendo llevar a cabo otras acciones que les permita el control y opinión de cartera.

a. Riesgo Crediticio y Riesgo Crediticio Cambiario

(Res. SBS No. 3780-2011)

Para administrar el riesgo crediticio, el mayor riesgo que enfrenta la Caja, la Unidad cuenta con el Reglamento de Créditos, la Política de Créditos, el Reglamento de Excepciones y el Manual de Opiniones de Riesgo Crediticio. La Unidad de Riesgos emplea herramientas estadísticas como son el análisis de cosechas y de siembras en ayuda de la gestión, identificando también sectores sensibles, que afectan sus operaciones. La periodicidad de estos reportes es frecuente, colaborando con el seguimiento y con el control de la cartera.

Desde el 2012 se lleva a cabo el Comité de Riesgos de Crédito, integrado por el Gerente de Créditos, el Gerente de Riesgos, el Jefe de Créditos, el Jefe de Recuperaciones, el Coordinador de Riesgos de Crédito, el Analista de Riesgos de Opinión de Créditos y dos Directores. Este Comité se reúne mensualmente con la finalidad de aprobar las políticas, los planes, los manuales y la organización para la Gestión de Riesgos de Crédito, aprobar las modificaciones que se realicen en los mismos, la definición de los niveles de tolerancia y el grado de exposición al riesgo de crédito.

Para llevar a cabo su gestión Riesgos cuenta con el SAF, el Software estadístico IDEA y soluciones internas de buró para la gestión de sobreendeudamiento, de cosechas y siembra, así como de *scoring*, en el marco de la Res. SBS N° 3780-2011 vinculada a la gestión de riesgos de créditos.

El Área de Créditos cuenta con el sistema FPC (Fortalecimiento del Proceso Crediticio) que busca llevar una gestión ordenada de sus actividades (ingreso de crédito y aprobación). En dicho sistema y en el SAF se hace seguimiento de la cartera problema a través de un mecanismo similar al de “alertas tempranas” para los créditos refinanciados, para las garantías y para la reclasificación de créditos.

Con respecto al Riesgo Crediticio Cambiario, se emplea un formato para sustentar la evaluación de la exposición al riesgo cambiario, mediante la aplicación de “shock cambiario”, con escenarios de devaluación de 10% y de 20%, y así identificar a los deudores expuestos y establecer requerimientos precisos para calificar como sujeto de crédito en moneda extranjera. La Unidad, a través de informes trimestrales, informa al Directorio sobre los resultados de la evaluación al Riesgo Crediticio Cambiario (RCC).

La Caja presentó en periodos pasados, debilidades asociadas a la aprobación de créditos por parte de la Gerencia de Negocios, así como inadecuados controles de aprobación y seguimiento por parte de la anterior Gerencia de Riesgos, generándose además un limitado uso de la metodología de clasificación crediticia de deudores refinanciados, así como deficiencias en la gestión de riesgo

de sobreendeudamiento, que ha dejado las colocaciones en los periodos 2017, 2018 y parte del 2019 con problemas de cumplimiento por parte de los clientes. Ello ha obligado a la institución a constituir mayores provisiones, ejercer mayores gastos de cobranza y sincerar cartera a través de castigos. En dicho proceso de sinceramiento, donde a su vez se estuvo actualizando la metodología y los modelos de gestión de riesgos, la Caja debe enfrentar la actual coyuntura excepcional, donde se vienen aplicando mecanismos de congelamiento de cartera (que generará el desplazamiento de la cartera a categorías de mayor riesgo, y con ello requerimiento de provisiones) y operaciones de reprogramación masiva e individual comprometiendo a junio del 2020, 66.69% de la cartera directa, situación que dificultaría una acción de contención del deterioro en el corto y mediano plazo, y que está sujeto a la rapidez de las acciones que tome la Gerencia de Negocios, la Jefatura de Créditos, la Jefatura de Recuperaciones y las áreas de control, así como la disposición de las capacidades tecnológicas que la institución cuente para afrontar la crisis.

b. Gestión del Riesgos de Mercado

(Res. SBS N° 4906-2017)

La CMAC Tacna cuenta con Manuales para la Administración de Riesgos de Mercado, que incluyen los efectos adversos de fluctuaciones cambiarias, en el precio del oro, en las tasas de interés y en las inversiones temporales. Estos documentos son periódicamente revisados y actualizados en el Comité de Riesgos. Para la identificación de los riesgos de mercado, la Unidad de Riesgos utiliza la Matriz de Probabilidad de Ocurrencia e Impacto, lo cual permite ponderar factores de riesgo y obtener en base a ello, un nivel de riesgo único al que la Caja se encuentra expuesta.

Se cuenta además con la metodología del VaR para la estimación de las pérdidas, *Backtesting* y *Stress Testing* de Posición Cambiaria y Tipo de Cambio. Se ha desarrollado la metodología de Ganancia en Riesgo (GER) y de Valor Patrimonial en Riesgo (VPR), las cuales se encuentran en los Manuales de Riesgo de Mercado. Al 30.06.2020, la posición global de la Caja es de sobreventa en moneda extranjera (mayores pasivos que activos en moneda extranjera), que representa 0.31% del patrimonio efectivo de la Caja, encontrándose dentro del límite normativo (hasta 10% del patrimonio efectivo).

c. Gestión de Riesgo de Liquidez

(Res. SBS N° 9075-2012)

De acuerdo con el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Liquidez, la gestión de liquidez está enfocada en mantener una adecuada disponibilidad de



fondos prestables según los requerimientos de la Caja, así como al oportuno cumplimiento de las obligaciones con terceros.

La Unidad de Riesgos es responsable de efectuar, de manera periódica, los informes de riesgos de mercado y de liquidez, los cuales son presentados al Directorio, de acuerdo a los requerimientos de la SBS.

En línea con las acciones mitigantes realizadas con el objetivo de contar recursos líquidos ante la actual coyuntura, la Caja ha fortalecido su posición de inversiones, lo que sumado a la contracción de cartera (y con ello, la menor utilización de recursos), a junio del 2020 se registraron niveles de liquidez en moneda nacional (MN) y en moneda extranjera (ME), superiores a los regulatorios (8.00% y 20.00%, respectivamente), así como de los parámetros internos mínimos establecidos por la Caja (17.00% en MN y 40.00% en ME), alcanzando un ratio promedio de 46.66% y de 104.30% respectivamente.

En referencia a la Res. SBS N°9075-2012 que establece nuevos requerimientos de liquidez (de acuerdo a lo indicado por OM 11148-2020-SBS producto de la crisis sanitaria, se ha liberado el límite del 100%), la Caja mantuvo niveles superiores a 100% de acuerdo al límite regulatorio, tanto en moneda nacional (255.01%), como en moneda extranjera (367.60%). Estos indicadores cumplen también con los límites institucionales (103% y 107% en moneda nacional y en moneda extranjera, respectivamente).

En cuanto al riesgo de concentración de los 10 y de los 20 principales depositantes, éstos se encuentran en 1.90% y 3.22% respectivamente, inferiores a los límites institucionales (inferior a 9.0% y 12.0%, respectivamente).

El Plan de Contingencias de Liquidez de la Caja establece que ante escenarios de estrés sistémico, la Caja puede cubrir descargos con: (i) la aplicación de los excedentes de recursos financieros; (ii) la realización de operaciones de reporte de moneda; (iii) la realización de operaciones de reporte de valores con el BCRP, con los Certificados de Depósito y las Letras del Tesoro del país, en cartera.

La Caja no cuenta con líneas exclusivas que respalden las operaciones ante un escenario de estrés específico por lo que se apoya en las estrategias mencionadas, situación que plantea retos a la institución, considerando la concentración de sus pasivos en los depósitos, sensibles a cambios del entorno.

#### d. Administración del Riesgo Operacional

(Res SBS No. 2116-2009)

La CMAC Tacna continúa adecuando los requerimientos de las normas vigentes, relacionadas con la administración del riesgo operacional. Para ello, emplea como herramienta de gestión el software de riesgos desarrollado interinamente

denominado SAF-RI, donde se alimenta la base de datos de eventos de pérdida, pudiendo contar para la identificación de estos eventos con diversas fuentes, entre ellas, el registro de usuarios de eventos mediante la intranet (considerado en el Manual de Incentivos). A partir de ello, junto con la construcción de una Matriz de Probabilidad de Impacto, la UR identifica los riesgos operacionales y ejecuta un plan de acción para mitigar su exposición.

A junio del 2020 Riesgos ha identificado 32 riesgos operacionales vigentes y 76 acciones mitigantes gestionadas (vinculados a 21 procesos de la entidad). De las 76 acciones mitigantes, se encuentran con un grado de avance de 53.95% y la diferencia, pendientes de gestionar. De las acciones mitigantes pendientes de gestionar 4 de ellas guardan relación con el impacto del COVID-19. Entre ellas, la paralización de operaciones en agencia por falta de personal de contingencia, pérdida de información por falta de herramientas tecnológicas por la adecuación de sus operaciones al teletrabajo y multas por la inadecuada implementación de planes para sus operaciones que están sujetas a inspección.

A través de esta información, el Área de Riesgos puede cuantificar el compromiso de la organización hacia la gestión de riesgo y el impacto esperado de las capacitaciones, talleres y charlas que se realizan.

Con el fin de llevar a cabo la correcta administración del riesgo operacional, la institución desarrolla manuales y documentación relacionada, efectuándose además mejoras al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y al Plan de Continuidad de Negocio, con asistencia de asesoría externa y de la FEPCMAC.

Estos recursos, luego de su validación, permitirán a la Caja postular en el mediano plazo al Método Estándar Alternativo para realizar el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional.

#### e. Gestión de Riesgo País

(Res. SBS N° 7932-2015)

Caja Tacna no presenta exposición patrimonial en otros países, pues el íntegro de sus operaciones activas y pasivas, se realizan con personas naturales y jurídicas domiciliadas en el país.

#### f. Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Res. SBS N° 4705-2017)

En sesión de Directorio de 10 de mayo de 2012, se designó al Oficial de Cumplimiento (OC) de la CMAC Tacna, quien junto con dos Analistas de Cumplimiento, realiza estas actividades a exclusividad.

El OC reporta periódicamente al Comité de Cumplimiento, que supervisa y controla el Sistema de Prevención de

Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT), herramienta para la detección de operaciones inusuales y/o sospechosas, así como la correcta aplicación del Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos LA/FT, el Código de Conducta y Ética y el Reglamento Interno de Trabajo, documentos que son actualizados periódicamente. A junio del 2020, la Unidad de Cumplimiento tuvo un nivel de ejecución del Programa Anual de Trabajo de 100%, empleando la modalidad de evaluación de agencias a través del envío de la información de manera digital y llevar a cabo el plan de capacitación bajo la modalidad virtual.

Las actividades se centraron en: (i) la elaboración de estadísticas de clientes únicos, múltiples e inusuales; (ii) la elaboración del reporte ROS que se envía a la UIF-Perú; (iii) la implementación de cambios normativos en temas de LA/FT; (iv) el desarrollo de programas de capacitación sobre la prevención de lavado de activos dirigidos al personal de manera digital; (v) el cumplimiento del registro y el acopio de información de clientes, así como el cumplimiento de la política de conocimiento del cliente, y del personal; (vi) la revisión de la información registrada y de las señales de alerta en el sistema informático relacionados con temas de LA/FT; y (vii) sanciones aplicadas a los trabajadores por incumplimientos al Sistema de Prevención de LA/FT. Sobre este último punto, en el primer semestre se han realizado sanciones a 41 trabajadores, por no cumplir con las capacitaciones programadas, lo que guarda relación con el poco compromiso del personal en materia de prevención LA/FT.

La Caja se encuentra trabajando en el levantamiento de las observaciones y/o recomendaciones por parte de Auditoría Interna y la SBS. Por parte de Auditoría Externa, la Oficialía de Cumplimiento no registró observaciones y/o recomendaciones a implementar.

#### g. Gestión de Conducta de Mercado

(Res. SBS No. 3274-2017)

La Oficialía de Conducta de Mercado, a cargo del Oficial de Conducta de Mercado, el Sr. Jorge Luis Del Campo Torres,

entre otras funciones referidas a la adecuada gestión de conducta de mercado, presenta trimestralmente el Informe de Gestión del Sistema de Atención al Usuario y Reclamos, con el objetivo de dar a conocer los indicadores de gestión y las estadísticas relacionadas con la atención y los requerimientos de reclamos de usuarios de la Caja.

Respecto al plan de capacitaciones, la Oficialía ha podido cumplir con su cronograma, pese a las limitaciones presentadas por la actual coyuntura, empleando para ello, canales virtuales. En referencia a las reprogramaciones unilaterales, de acuerdo a lo dispuesto en el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS (así como sus ampliatorias y modificatorias) se llevaron a cabo las reprogramaciones unilaterales para los créditos con un plazo máximo de atraso de 15 días al 29.02.2020. La Caja reunió áreas estratégicas para cumplir el íntegro de las comunicaciones, las que se llevaron a cabo vía SMS, llamada telefónica, e-mails y cartas a domicilio.

En correspondencia con el estado de emergencia, en el primer semestre del 2020 la Caja viene utilizando el canal informático denominado "Módulo de Atención al Cliente – MAC" para la atención de reclamos de clientes y no clientes, a través de los mecanismos: red de oficinas, vía electrónica y vía telefónica.

A junio del 2020 la Caja atendió 224 reclamos (342 reclamos a. 30.06.2019), de los cuales, 60.7% fueron resueltos a favor de la Caja. El tiempo promedio de absolución de los reclamos fue inferior a 30 días calendario en el primer trimestre, habiendo presentado un record de atención promedio de 93 días en el segundo trimestre del 2020. Los principales motivos de los reclamos estuvieron vinculados a inadecuada atención al usuario, inadecuada o insuficiente información sobre operaciones/ productos, a problemas relacionados con los cajeros automáticos de otros bancos, operaciones no reconocidas, y transacciones no procesadas.

## **FORTALEZAS Y RIESGOS**

### **1. Fortalezas**

- Mejor nivel de ratio de capital global.
- Inversión en tecnología, para el sostenimiento digital de sus futuras operaciones.
- Cobertura geográfica con presencia en 8 regiones del país.

### **2. Riesgos**

- Inestabilidad en sus principales funcionarios, principalmente en la Gerencia de Negocios, afectando la orientación de su estrategia comercial y la estabilidad de la ejecución presupuestal.
- Pérdidas registradas a partir del periodo 2019, entendido por la menor dinámica de sus operaciones.
- Importante incremento en morosidad, junto a la incertidumbre del futuro desempeño de la cartera reprogramada y congelada.
- Baja disponibilidad de recursos disponibles adicionales para cubrir contingencias de liquidez.
- Necesidad de reforzar procesos de seguimiento y control de créditos.
- Necesidad de seguir fortaleciendo la gestión de personal.
- Situación de competencia en el segmento objetivo, agravada por la reorientación de las principales entidades bancarias del país hacia el segmento de microfinanzas.
- Contracción de la actividad económica en el país como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19.

## Simbología

### Fortaleza Financiera

**C:** Corresponde a instituciones financieras o empresas de seguros con adecuada fortaleza financiera, pero que pueden manifestar ciertas deficiencias por estar limitadas por uno o más de los siguientes factores: nivel de negocio vulnerable, debilidad en sus indicadores financieros, o un entorno inestable para el desarrollo de su negocio.

Adicionalmente, para las categorías de riesgo indicadas, Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo utiliza la nomenclatura (+) y (-), para otorgar una mayor graduación de riesgo relativa.

### Principales fuentes de información

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS
- Superintendencia del Mercado de Valores – SMV
- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

La clasificación de riesgo del valor constituye únicamente una opinión profesional sobre la calidad crediticia del valor y/o de su emisor respecto al pago de la obligación representada por dicho valor. La clasificación otorgada o emitida no constituye una recomendación para comprar, vender o mantener el valor y puede estar sujeta a actualización en cualquier momento. Asimismo, la presente clasificación de riesgo es independiente y no ha sido influenciada por otras actividades de la Clasificadora.