Class & Asociados S.A.
CLASIFICADORA DE RIESGO

Av. Benavides 1555, Oficina 605
Miraflores, Lima 18
Perú
www.class.pe

INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO
Financiera Confianza S.A.A.

Sesión de Comité N° 08/2021: 26 de marzo del 2021.
Información financiera auditada al 31 de diciembre del 2020.

Analista: Nadil Zapata T.
nzapata@class.pe

Financiera Confianza S.A.A. ("Financiera Confianza" o "la Financiera"), es una institución que surgió de la fusión por absorción entre CRAC Nuestra Gente y Financiera Confianza, iniciando operaciones formalmente en mayo del 2013, aunque sus orígenes se remontan a alrededor de 30 años atrás, atendiendo a microempresarios en todo el territorio nacional.
Financiera Confianza forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA (accionista controlador), organización que impulsa el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas de los niveles socioeconómicos más bajos de la sociedad. La Fundación desarrolla su misión en diferentes países de Latinoamérica a través de diversas entidades microfinancieras, teniendo hoy presencia en 5 mercados (Perú, Colombia, Chile, Panamá y República Dominicana).
Al 31 de diciembre del 2020, Financiera Confianza registra una participación de 15.55% respecto al total de colocaciones brutas del subsistema de empresas financieras, y una participación de 19.84% respecto a los depósitos totales de este subsistema.

Clasificaciones Vigentes	**Anterior**[1/]	**Vigente**
Información financiera al:	30.06.2020	31.12.2020
Fortaleza Financiera	**B+**	**B+**
Segundo Programa de Emisiones de Certificados de Depósito Negociables	**CLA–1–**	**CLA–1–**
Bonos Corporativos Financiera Confianza S.A.A. Institucionales	**AA–**	**AA–**
Perspectivas	**Positivas**	**Positivas**

1/ Sesión de Comité del 25.09.2020

FUNDAMENTACION

Las categorías de clasificación de riesgo otorgadas a la fortaleza financiera y a los instrumentos financieros de Financiera Confianza, se fundamentan en:

- El respaldo de su principal accionista, Fundación Microfinanzas BBVA, que aporta sinergias por efectos de las economías de escala que genera con sus proyectos.
- El compromiso con el fortalecimiento patrimonial de la institución, a partir de la capitalización de utilidades y de la constitución de reservas obtenidas en los últimos ejercicios.
- Sus diversificadas fuentes de fondeo, con captación de depósitos de personas naturales de gran dispersión, contratación de adeudos con instituciones financieras locales y emisiones de valores en el mercado de capitales local.
- El posicionamiento alcanzado por la Financiera en cuanto a colocaciones y a depósitos, ubicándose en el tercer lugar en el ranking del subsistema de empresas financieras, en ambas categorías.
- La sostenibilidad financiera de Financiera Confianza, en base a su gestión de riesgo con adecuados ratios de cobertura y de liquidez.
- Su estrategia dirigida a los segmentos de micro y de pequeñas empresas, ubicadas en localidades alejadas de las zonas urbanas, promoviendo desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, contribuyendo al proceso de bancarización de parte de la población del país.

Indicadores Financieros
En miles de soles

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Total Activos (incluyendo contingentes)	1,910,004	2,084,387	2,531,683
Colocaciones Directas	1,667,769	1,845,688	2,074,844
Pasivos exigibles	1,547,331	1,691,412	2,125,299
Depósitos totales	1,098,199	1,268,061	1,662,403
Patrimonio	328,253	358,955	373,105
Resultado Operac. Bruto	344,948	377,634	367,506
Gastos de apoyo y deprec.	222,021	238,130	224,037
Provisiones por colocac.	68,306	71,957	118,444
Utilidad Neta	33,382	45,602	14,255
Morosidad Global	4.35%	4.19%	6.93%
Déficit Provisiones vs. Patrimonio	-2.69%	-3.36%	-3.66%
Tolerancia a Pérdidas	19.40%	19.07%	19.01%
Ratio de Capital Global	15.74%	14.88%	15.91%
Liquidez básica/Pasivos	1.19	1.33	2.00
Posición cambiaria	0.00	0.00	-0.01
Resul. operac. neto/Activos prod.	8.13%	8.49%	8.05%
Resul.neto/Activos prod.	2.21%	2.77%	0.80%
ROE	10.17%	12.70%	3.82%
Gastos de apoyo/Ingr.Finan.	53.66%	53.35%	50.85%
Ranking en colocaciones directas	3/11	3/11	3/10
Ranking en depósitos	3/11	3/11	3/10
Nº de agencias	138	137	124
Nº de empleados	2,174	2,419	2,302

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 sujetos 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 constitución de provisiones voluntarias para poder enfrentar eventos de sobreendeudamiento de su clientela.
- La mejora en los niveles de solvencia de la institución a partir de la autorización por parte de la SBS, para la aplicación del método ASA en el cálculo del requerimiento de patrimonio por riesgo operacional.
- El fortalecimiento patrimonial de la Financiera mediante acuerdos de capitalización y constitución de reservas facultativas de las utilidades distribuibles del ejercicio 2020, a fin de afrontar posibles contingencias que pudieran surgir.
- La dispersión de su base de clientes permite reducir su exposición al riesgo crediticio por concentración.
- La consistencia en la gestión de objetivos estratégicos como se ha observado en los dos últimos ejercicios establecidos en base a profundización de mercados ya existentes y a la ampliación de su cobertura geográfica.

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas, también se ven afectadas por factores adversos, como:

- El nivel de competencia existente en el sector microfinanciero.
- La incertidumbre sobre el desempeño de la cartera reprogramada, que puede requerir mayor constitución de provisiones y castigos, lo que impactaría en sus resultados.
- El dinamismo actual de la economía nacional, a consecuencia derivado de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, con la posibilidad de medidas de aislamiento e inactividad y con efectos en los principales sectores económicos a los que atiende.
- El incremento en sus ratios de morosidad, producto del deterioro en la calidad de la cartera reprogramada, con fuerte concentración de vencimientos en el último trimestre del 2020.
- La sobreoferta existente en el mercado en algunas plazas en el interior del país, que origina situaciones de sobreendeudamiento, y con ello un cierto incremento en los indicadores de morosidad de la Financiera.
- El riesgo existente en el negocio microfinanciero, relacionado con clientes de mayor riesgo relativo debido al sobreendeudamiento en el que pueden incurrir, y a la falta de garantías reales con que se trabaja.
- La incertidumbre en cuanto a políticas adoptadas por el poder legislativo referente a la discusión de proyectos de ley que afecten la liquidez de la institución.

Financiera Confianza se enfoca en la atención y en el acompañamiento a sus clientes, en base a un proceso de inclusión social, con productos crediticios dirigidos a personas de escasos recursos con el fin de fomentar su desarrollo económico y una mejora en sus condiciones de vida en forma sostenible.

La cartera de colocaciones se incrementó 12.42% respecto al cierre del 2019, continuando con el crecimiento observado en los últimos cuatro años, a una tasa promedio anual de 4.92%. Ello ha permitido ubicarse en la tercera posición en cuanto a cartera de colocaciones en el subsistema de empresas financieras.

El mayor saldo de colocaciones a diciembre del 2020 es principalmente el resultado de la participación de la institución en programas gubernamentales, como FAE Mype, por S/ 160.08 millones.

De no haber concretado la adjudicación de estos fondos, la Financiera presentaría un crecimiento de alrededor de 3.41% respecto a diciembre del 2019.

El principal enfoque de sus operaciones se dirige a clientes de micro y de pequeña empresa (80.07% de la cartera total a diciembre del 2020), sumado al saldo de créditos de consumo (19.57% del total de clientes).

Financiera Confianza cuenta con un saldo reprogramado de S/ 546.59 millones a diciembre del 2020, correspondiente a 26.34% del total de la cartera.

A diciembre del 2020, el incumplimiento en los vencimientos de pago de cartera, tanto de cartera reprogramada como no reprogramada, ha generado un incremento importante en el saldo de cartera atrasada de 93.88%, agregado a un mayor saldo de cartera refinanciada con los beneficios otorgados a clientes que no pudieron aplicar a las medidas de reprogramación (+67.09% respecto a diciembre del 2019).

Los ratios de morosidad básica y global se incrementaron a 5.07% y 6.93% a diciembre del 2020, siendo 2.94% y 4.19% a diciembre del 2019, respectivamente.

El vencimiento de gran parte de la cartera reprogramada se concentró en el último trimestre del 2020, por lo que la Gerencia de la Financiera estima que el pico de deterioro de cartera vulnerable ya ha sido cubierto con la constitución de provisiones en el ejercicio 2020.

Con la finalidad de enfrentar el deterioro en la cartera reprogramada, la Financiera constituyó provisiones voluntarias por S/ 22.49 millones, con lo cual se obtuvo ratios de cobertura de cartera de alto riesgo de 109.50%.

La Financiera ha enfocado su estrategia en fortalecer su liquidez, principalmente con captaciones de depósitos de personas naturales a través de su red de agencias, a un costo promedio bajo y con alto grado de dispersión. Al 31 de diciembre del 2020, ha registrado un saldo de depósitos de S/ 1,662.40 millones, 31.10% superior en relación al cierre del 2019.

Para complementar su fondeo, la Financiera ha estructurado el Segundo Programa de Certificados de Depósitos Negociables, que involucra un monto de emisión de hasta S/

200.00 millones. A ello se suma, la Primera Emisión Privada de Bonos Corporativos por S/ 30 millones, emitida en noviembre del 2018 y con vencimiento en junio del 2022.
La Financiera cuenta con dos planes de acción para el fortalecimiento de la estructura patrimonial, en base a la aplicación del método ASA para el cálculo de requerimiento de capital por riesgo operacional, así como la capitalización y constitución de reservas facultativas de las utilidades distribuibles del ejercicio 2020. Ello permitirá obtener un ratio de capital global estimado por encima de 17%, para el ejercicio 2021.
El resultado neto obtenido por Financiera Confianza en el ejercicio 2020 ascendió a S/ 14.26 millones, lo que implica una disminución de 68.74% respecto a lo obtenido al ejercicio del 2019, explicado por la contracción en sus ingresos financieros, acompañados por la disminución en colocaciones y el otorgamiento de créditos con Programas del Gobierno, que involucran bajas tasas de interés. A ello se agrega, el incremento en gastos financieros por el mayor volumen de captaciones y el aumento en provisiones por colocaciones.
Financiera Confianza cuenta con el respaldo de sus accionistas, en base a la política de capitalización de parte importante de sus utilidades, generando un adecuado nivel de solvencia (27.69% de las utilidades del ejercicio 2019 fueron capitalizadas y 73.31% se destinaron a reserva facultativa). Ello ha permitido efectuar el fortalecimiento de su patrimonio efectivo, que a diciembre del 2020, se tradujo en un ratio de capital global de 15.91% (14.88% a diciembre del 2019).

PERSPECTIVAS

Las perspectivas de las categorías de clasificación de riesgo de fortaleza financiera y de sus instrumentos financieros, otorgadas a Financiera Confianza son positivas, en base a su posición de liderazgo en su nivel de colocaciones, al respaldo de sus accionistas, a la diversificación en su fondeo, y a la estabilidad de sus resultados financieros.
La Financiera presenta deterioro de cartera en el periodo analizado, aunque ello ha sido cubierto con provisiones voluntarias constituidas adecuadamente.
La Financiera ha enfocado sus esfuerzos en desarrollar medidas prudenciales de gestión, seguimiento y cobranza de cartera; contribuyendo con ello, el alto porcentaje de clientes únicos con que cuenta (cerca de 40%), con comportamiento favorable en calidad crediticia.
Existe incertidumbre en cuanto a la recuperación de los ingresos de sus clientes, cuando se reinicien por completo las actividades, considerando el menor dinamismo actual de la economía en general.
Por último, se debe considerar las políticas a adoptar por el nuevo Gobierno entrante, así como la posición del poder legislativo, en materia económica y financiera para fomentar la reactivación económica del país.

1. Descripción de la Empresa

Financiera Confianza S.A.A. ("Financiera Confianza" o "la Financiera"), se constituyó en el 2013 partir de la fusión por absorción de Financiera Confianza S.A. de parte de Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A. ("CNG"). CNG fue una entidad financiera creada a partir de la fusión por absorción de CRAC Nor Perú, con Caja Sur y Edpyme Crear Tacna (2008), todas ellas adquiridas por la Fundación Microfinanzas BBVA.

La anterior Financiera Confianza S.A. por su parte, se creó como resultado de la conversión de Edpyme Confianza, una empresa financiera en setiembre del 2009, luego de haber operado como tal durante 12 años, cuando fue creada sobre la base de un programa de microcréditos desarrollado por la ONG SEPAR.

El 28 de febrero del 2011, se autorizó la adquisición de 62.36% de las acciones de Financiera Confianza S.A. por parte de CNG, habiéndose solicitado posteriormente la fusión y la posterior conversión a Financiera, junto con el cambio a su actual razón social.

Financiera Confianza forma parte de la Fundación de Microfinanzas BBVA, entidad sin fines de lucro focalizada en el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo.

La Financiera recibe sinergias de la gestión corporativa de las empresas de propiedad de la Fundación brindando acceso crediticio a sus clientes y mejorando la calidad en el servicio, a fin de impulsar el desarrollo económico y social de las personas más desfavorecidas de la sociedad, con poco acceso al sistema financiero.

Financiera Confianza opera con cobertura a nivel nacional, lo que alcanza hoy a 24 regiones del país, siendo una de las entidades microfinancieras de mayor presencia en el ámbito rural.

a. Propiedad

Fundación Microfinanzas BBVA - "FMBBVA" es el principal accionista de Financiera Confianza con 96.34% de participación accionaria.

Al 31 de diciembre del 2020, el capital social asciende a S/ 255.70 millones, representado por 4'757,201 acciones comunes con un valor nominal de S/ 53.75 cada una. A ello se agrega, un capital adicional por S/ 38.09 millones correspondiente a primas de emisión y donaciones de empresas absorbidas relacionadas con el Fondo no reembolsable del BID.

En Junta General de Accionistas del 31 de marzo del 2020 se aprobó la capitalización de 27.69% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2019 (S/ 11.37 millones) y la constitución de una reserva facultativa equivalente a 72.31% de las utilidades de libre disponibilidad del ejercicio 2019 (S/ 29.68 millones), además del incremento de la reserva legal por S/ 4.56 millones.

Accionistas	%
Fundación Microfinanzas BBVA	96.34
Otros	3.66
Total	**100.00**

La FMBBVA fue creada en mayo del 2007 como una entidad sin fines de lucro con un aporte inicial del Grupo BBVA (España), en el marco de su programa de responsabilidad social corporativa, centrada en el apoyo a la inclusión financiera para promover el desarrollo de personas vulnerables. Ello implica el financiamiento y el acompañamiento integral a clientes de pequeños negocios o de actividades productivas en el proceso de mejorar la generación de ingresos, así como en el mejoramiento de sus condiciones de vida y las de sus comunidades.

La FMBBVA es totalmente autónoma respecto al Grupo BBVA, tanto en su personería jurídica, como en su gobierno y en su gestión, e invierte su dotación de capital en la creación y en la consolidación de diversas entidades microfinancieras en América Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno para el Grupo BBVA. El Patronato de la Fundación se encuentra conformado por profesionales de reconocida trayectoria, comprometidos con el desarrollo económico social inclusivo.

El cambio más reciente fue en marzo del 2020, con la incorporación de la Sra. Cristina de Parias como vocal en la conformación del Patronato.

El Patronato de la Fundación está representado y administrado por las siguientes personas:

Patronato	
Presidente:	Anna Escobedo Cabral
Vocales:	Tomás Alfaro Drake
	María Begoña Susana Rodríguez Vidarte
	Nancy Barry
	José Barreiro
	Ana Revenga
	Claudio González-Vega
	Cristina de Parias
Secretaria:	María José Gómez
Director General:	Javier Flores Moreno

Las entidades que integran el Grupo de la FMBBVA son: Financiera Confianza S.A.A. (Perú), Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. (Colombia), Emprende Microfinanzas S.A. (Chile), Fondo Esperanza SpA (Chile), Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM, S.A. (República Dominicana), y Soluciones de Microfinanzas S.A.-Microserfin (Panamá).

Durante el ejercicio 2020, la Fundación atendió a más de 2.61 millones de sus clientes, con actividades enfocadas en el progreso de mujeres, las cuales representan 60% del total de clientes. El 35% de los usuarios provienen de zonas rurales, y 41% cuentan con una formación educativa básica. Las instituciones microfinancieras que conforman la Fundación tienen 7,609 colaboradores, atendiendo en 583 oficinas.
Al cierre del 2020, la Fundación registró una cartera de créditos acumulada desde el 2007 por US$ 15,224 millones, otorgando un préstamo promedio de US$ 1,380 por cliente.

b. Supervisión Consolidada de Conglomerados Financieros y Mixtos (Res. SBS Nº 11823-2010)

Financiera Confianza es controlada por la FMBBVA, que no cuenta con accionistas, ya que está constituida como una organización sin fines de lucro, siendo su único fundador el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., entidad financiera española, con negocios en el Perú (BBVA Perú y subsidiarias), en Latinoamérica y a nivel internacional.
La Financiera genera sinergias colaborativas con el Banco BBVA en temas de gestión corporativa en áreas de control y de soporte operativo, concertadas en condiciones de mercado.
A diciembre del 2020, la Financiera mantiene prestaciones otorgadas a directores y funcionarios, así como financiamiento a personas vinculadas, que representaron 3.84% y 0.03% del patrimonio efectivo, respectivamente, encontrándose dentro de los límites legales establecidos en la regulación vigente (7% y 30% respectivamente).

c. Estructura administrativa y rotación del personal

En Junta General de Accionistas realizada en marzo del 2019, se aprobó la conformación del Directorio, por un periodo de dos años (2019-2021).
En agosto del 2019, se incorporó como miembro independiente del Directorio al Sr. Eduardo Torres Llosa, quedando conformado por un total de ocho miembros, de los cuales cuatro son miembros independientes, de acuerdo a las políticas de fortalecimiento de buen gobierno corporativo.
El Directorio vigente está conformado por las siguientes personas:

Directorio	
Presidente:	Ramón Feijóo López
Vicepresidenta:	Elizabeth Ventura Egoavil
Directores:	Javier Flores Moreno
	Mercedes Gómez Restrepo
	Elizabeth Nava Salinas
	Eduardo Torres Llosa Villacorta
	Ignacio Rojas-Marcos Castelló
Secretaria:	Bárbara Castro Segura

El Directorio lidera la gestión de la Financiera, del que dependen: la Gerencia General, las Gerencias de División, la Secretaría General, Comités de Auditoría y Riesgos, y las áreas de control interno (Oficialía de Cumplimiento y Auditoría Interna).
Desde agosto del 2020, está vigente el nuevo organigrama interno de la institución, en el que se establece que, la Financiera cuenta con 6 Gerencias de División: (i) División de Red de Comercialización, (ii) División Riesgos de Crédito y Liquidez, (iii) División de Personas y Administración, (iv) División Estrategia y Finanzas, (v) División Producción y Tecnología y, (vi) División Servicios Jurídicos y Cumplimiento.
El principal cambio reciente ha sido la creación de la División Red de Comercialización, la cual se enfoca en el desarrollo de clientes y en la gestión de la red de agencias.
A la fecha, la gerencia de la Financiera está conformado por las siguientes personas:

Administración	
Gerente General:	Luis German Linares Peña
G. División Estrategia y Finanzas:	Ana Cecilia Akamine Serpa
G. División Red de Comercialización:	Mavilo Calero Gamarra
G. División Riesgo de Crédito y Liquidez:	Pilar Flores Pinedo
G. División de Personas y Administración.:	Luis Escalante Gafau
G. División Producción y Tecnología:	Jorge Palomino Peña
G. División Servicios Jurídicos y Cumplimiento:	Bárbara Castro Segura
Auditor General:	Mario Altamirano Cárdenas

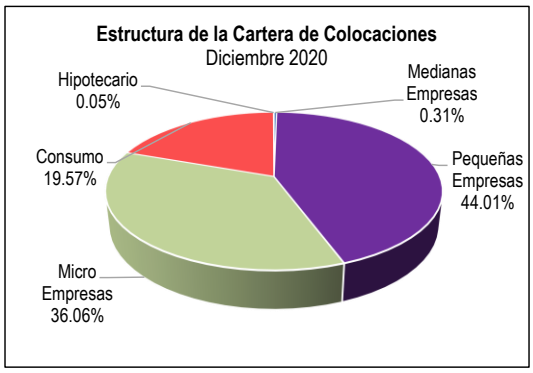
Financiera Confianza pone énfasis en el desarrollo de sus colaboradores, como valor estratégico fundamental para la institución, por lo que dentro del esquema de formación, se contemplan programas institucionales con el propósito de potenciar y fortalecer los conocimientos y las capacidades del personal. Los programas que ofrece la Financiera son: (i) Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas, que se realiza en alianza con la Universidad ESAN; (ii) Escuela de Formación de Asesores Comerciales, realizadas en los cinco territorios comerciales (Sur, Norte, Norandino, Centro y Lima-Oriente), dirigida a nuevos asesores comerciales y de una duración de cuatro meses de formación; (iii) Diploma de Especialización en Microfinanzas, realizado en alianza con la Universidad ESAN, dirigido a asesores comerciales con tiempo de experiencia en la Financiera; (iv) Campus Microfinanzas, como plataforma virtual de capacitación que permite desarrollar diferentes cursos en aspectos regulatorios requeridos para los colaboradores; (v) Inducción de nuevos colaboradores y de asesores con experiencia, para la adaptación en el ambiente laboral; (vi) Certificación Agropecuaria, dirigido a los administradores de agencia con el objetivo de fortalecer los conocimientos referidos a temas y a técnicas de evaluación de productos agropecuarios.

2. Negocios

Financiera Confianza tiene como enfoque de negocios el otorgamiento de productos crediticios de consumo y de créditos para microempresas, atendiendo a una base de 253 mil clientes con operaciones activas.

En ese sentido, se destaca la participación de la cartera de pequeña y de micro empresa de 80.07% sobre la cartera total, sumado a créditos de consumo por 19.57% de la cartera total.

Entre los productos ofrecidos se encuentran: Créditos Pymes, Crédito Solidario: "Palabra de Mujer", Créditos Agrícolas y "Construyendo Confianza".



La Financiera ofrece productos pasivos de ahorro, depósitos a plazo y CTS, a una base de más de 866 mil clientes, de los cuales 99% son personas naturales que mantienen cuentas con operaciones frecuentes.

Los depositantes cuentan con la Tarjeta de Débito Visa, afiliado a la red UNIBANCA, lo que se complementa con servicios a sus clientes, como: operaciones de giros y transferencias, pago de servicios e impuestos y venta de seguros en convenio con BNP Paribas Cardif, La Positiva y Rimac.

En cuanto a organización de sus áreas de negocio, la Financiera cuenta con 4 Gerencias Territoriales: Territorio Norte, Territorio Sur, Territorio Lima Oriente, Territorio Centro. A su vez, estos territorios se dividen en 13 Gerencias Regionales.

Debido a las restricciones del Gobierno para la prevención de contagios de Covid-19, la Financiera ha tenido que adaptar el modelo de negocio a la nueva normalidad, configurando una estructura horizontal y ágil, lo que permite la profundización del mercado a través de corredores socioeconómicos y de la zonificación de carteras. Es así que, se implementa el Proyecto Llika, para la optimización de funciones de seguimiento y control de Gerencias Territoriales y la migración del modelo de regionalización por zonas a regionalización por corredores.

La Financiera atiende a sus clientes en 202 oficinas ubicadas a nivel nacional, que incluyen 114 agencias propias y 30 oficinas compartidas con el Banco de la Nación, lo que asegura acceso a las zonas más remotas del país.

A ello se agregan 35 Establecimientos de Operaciones Básicas "EOB" denominados "Tambos", que funcionan como oficinas informativas; y 23 Establecimientos de Operaciones Básicas Plus "EOBP" o "Tambo Plus", en donde se puede realizar captaciones y desembolsos de créditos.

Para complementar su red de atención, la Financiera utiliza canales propios electrónicos y virtuales, los cajeros corresponsales en convenio con Western Union y Kasnet, las redes de cajeros automáticos propios, la red ATM en convenio con Unibanca, Visa y el convenio para el pago de cuotas en las oficinas de Banco BBVA y del Banco de la Nación.

Departamento	Cartera	Partic.	Depósitos	Partic.
Amazonas	35,925	1.73%	4,010	0.24%
Ancash	54,659	2.63%	15,344	0.92%
Apurimac	42,022	2.03%	8,380	0.50%
Arequipa	158,311	7.63%	216,291	13.01%
Ayacucho	18,841	0.91%	2,455	0.15%
Cajamarca	166,305	8.02%	31,407	1.89%
Cusco	71,518	3.45%	6,801	0.41%
Huancavelica	55,177	2.66%	11,749	0.71%
Huánuco	60,030	2.89%	9,395	0.57%
Ica	10,518	0.51%	7,915	0.48%
Junín	247,634	11.94%	109,482	6.59%
La Libertad	194,827	9.39%	260,169	15.65%
Lambayeque	48,297	2.33%	18,978	1.14%
Lima y Callao	383,694	18.49%	821,636	49.42%
Loreto	11,981	0.58%	3,189	0.19%
Madre de Dios	20,004	0.96%	5,339	0.32%
Moquegua	30,765	1.48%	15,168	0.91%
Pasco	85,557	4.12%	19,316	1.16%
Piura	148,236	7.14%	38,720	2.33%
Puno	55,687	2.68%	3,764	0.23%
San Martín	47,398	2.28%	9,243	0.56%
Tacna	57,623	2.78%	26,909	1.62%
Tumbes	14,492	0.70%	5,810	0.35%
Ucayali	55,343	2.67%	10,931	0.66%
TOTAL	**2,074,844**	**100.00%**	**1,662,403**	**100.00%**

La estrategia de Financiera Confianza se apoya en la movilidad de su red comercial, con gestión integral hacia sus clientes, con alcance y mejoras en la atención, buscando lograr cercanía hacia el usuario.

a. Planeamiento Estratégico

Financiera Confianza cuenta con un cuadro de mando para el seguimiento y el monitoreo de su gestión y de sus actividades, a través de indicadores asociados a las principales variables del negocio.

La Financiera busca gestionar una operación rentable, que haga sostenible sus operaciones, con el fin de que éstas puedan proveer productos y servicios financieros a poblaciones vulnerables, en forma permanente.
Para ello cuenta con metas y acciones, direccionadas hacia el acercamiento a emprendedores vinculados a micro y a pequeñas empresas, ubicados en localidades alejadas del proceso de bancarización, lo cual constituye su principal foco de estrategia.
El Plan Estratégico de Financiera Confianza gira en torno a 5 lineamientos fundamentales: (i) estrategia basada en la movilidad; (ii) procesos simples, agiles y robustos; (iii) recursos aptos; (iv) organización con buena comunicación; y, (v) sistema de incentivos alineado con su misión.
Para el ejercicio 2020, Financiera Confianza planteó como objetivos estratégicos: (i) mayor alcance y mejor oferta de valor a clientes, con especial atención a los que se ubican en zonas vulnerables, con mayor penetración en zonas rurales a través de los EOB's (más del 50% de su cartera se ubican en zonas rurales); (ii) mejora en el capital humano, logrando incorporar 172 colaboradores adicionales para impulsar las ventas de la institución; y (iii) crecimiento de la cartera total en base a una gestión eficiente del capital y con una calidad de cartera crediticia sana, en base al mayor número de asesores de negocio, propio de su modelo de negocio intensivo en ventas, acompañado de la implementación de canales de atención más cercanos a los clientes.
Al termino de diciembre del 2020, la Financiera ha mejorado la oferta de valor en el servicio a sus clientes, a través de la implementación de la Billetera Electrónica de Pagos Digitales del Perú (BIM) con el fin de ampliar sus operaciones a través de nuevos medios de pago digital. Este producto ya se encuentra disponible y la Financiera ha realizado la promoción y difusión sobre sus características.
Se han redefinido algunas actividades del Plan Estratégico para el año 2020 debido a la pandemia del Covid-19, en cuanto a nuevas agencias y asesores de negocios, dándole prioridad inmediata a la implementación del Proyecto de Transformación Digital.

b. Organización y Control Interno

Las Áreas de Auditoría Interna y Secretaría General reportan directamente al Directorio, al igual que el Oficial de Cumplimiento Normativo, el Oficial de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) y el Oficial de Conducta de Mercado.
El Directorio es el encargado de supervisar las operaciones de la institución a través de su participación activa en cuatro Comités (Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, y Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana).
En el Comité de Auditoría, participan cuatro Directores, reuniéndose mensualmente.
La Unidad de Auditoría Interna está dividida en las siguientes áreas de: Auditoria de Red, Auditoría de Procesos e Inspectoría y Calidad. Cuenta con auditores descentralizados que realizan sus actividades en las ciudades de Lima, Trujillo, Arequipa y Huancayo.
El Área de Auditoría cuenta con software especializado para el desarrollo de sus labores, permitiendo el acceso requerido a la información de manera instantánea. Con este aplicativo y con los mecanismos de control dispuestos internamente, el equipo de auditoría desarrolla sus actividades en forma satisfactoria.
En relación al sistema de Control Interno, la Financiera articula su modelo de control interno de acuerdo a las políticas del Grupo FMBBVA, incorporando exigentes estándares internacionales en regulación bancaria y en gestión de riesgos.
El Plan de Auditoria Interna de la Financiera fue creado utilizando el proceso denominado *"Risk Assessment (RA)",* por el cual se identifican riesgos y se valoran los controles de diversos macroprocesos, con el objetivo de direccionar estratégicamente las actividades de la Financiera para cumplir con los requerimientos de los reguladores.
El Plan de Auditoria Interna para el periodo 2020-2022 contempla realizar actividades en todas las oficinas de la Financiera y en todos los niveles organizativos, referidas a: (i) auditorias de procesos y de TI en base a riesgos; (ii) auditorias en *Red in Situ*; (iii) auditorías a distancia; y (iv) auditorias regulatorias.
Se tiene previsto un Plan de Formación en base a tres tipos de capacitación: (i) capacitación a través de la plataforma *Auditool* relacionada a control interno, auditoría interna, fraude y auditoria TI, dirigida al equipo completo de auditoria; (ii) capacitación regulatoria relacionado con el cumplimiento normativo, código de ética y conducta y riesgo operacional; y (iii) capacitación *in house* basado en temas elegidos por líderes de los equipos de auditoria.
Las actividades de Auditoría contemplaron visitas a las agencias, con la finalidad de realizar validaciones respecto al cumplimiento normativo y con revisión de alertas sobre características en los créditos, que tuvieron que suspenderse durante la primera parte del año debido a las medidas de aislamiento obligatorio, reanudando las actividades en octubre del 2020. En el caso de la evaluación de los expedientes de crédito, estos se han realizado de manera digital.
En el 2020, el Plan de Trabajo constaba de 36 actividades, incluyendo cambios referentes a la postergación de ciertas actividades por la coyuntura, la eliminación de actividades de bajo riesgo y la incorporación de actividades enfocadas en la

evaluación de Admisión de Riesgos, Seguridad de la Información y reprogramaciones masivas. A diciembre del 2020, se ha reportado el cumplimiento satisfactorio del integro de actividades consideradas en el Plan de Trabajo.

c. Soporte Informático

La Gerencia General Adjunta de Tecnología y Procesos está a cargo del Sr. Jorge Palomino, y está conformada por cinco áreas: Seguridad, Administración, Sistemas y Procesos, Tecnología y Explotación, y Operaciones.

Desde el año 2012 se utiliza el *core* financiero BanTotal, el cual es una plataforma integral, adaptada al modelo de negocios de la Financiera. Esta plataforma ha traído consigo eficiencia en la operación y la reducción de riesgos operacionales a los que se encuentra expuesta la institución.

Dentro de este *core*, se ha desarrollado el Modelo de *Pricing* para las operaciones core de créditos y de depósitos, con el cual el asesor cuenta con un rango de tasas de negociación definidas por el tarifario web que resultan de este modelo.

Financiera Confianza cuenta con dos servidores (principal y alterno), ubicados en las oficinas de Telefónica del Perú en la ciudad de Lima, alimentados con información proveniente de todas las agencias. Esta centralización de información permite ahorros en costos, así como mejor manejo y mayor seguridad, facilitando la comunicación en línea entre todas las agencias de la institución.

Entre los proyectos en implementación para el ejercicio 2020, se encontraban: (i) la aplicación de las políticas ASA, referidas a seguridad de la Información; (ii) el proyecto de mejoramiento del proceso de crédito; y, (iii) el desarrollo del proyecto de sistemática digital.

En enero del 2021, la SBS autorizó el uso del método ASA para el cálculo del requerimiento patrimonial para riesgo operacional con vigencia hasta el 2022, con una carga adicional de 25% del ahorro resultante de los cálculos por indicador básico y ASA.

En cuanto al proyecto de sistemática digital, se trata de un proyecto corporativo, que va a requerir continuas inversiones, y que tiene como finalidad mejorar los procesos en los que intervienen los asesores comerciales.

3. Sistema Financiero Peruano

Durante el ejercicio 2020, la economía mundial ha enfrentado una crisis repentina y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con fuerte impacto social y económico. Todos los países a nivel mundial adoptaron 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, el cual se ha postergado y se encuentra vigente hasta la fecha. En base a ello, se han dictado diferentes medidas relativas a aislamiento social obligatorio, paralización temporal de actividades según nivel de riesgo, cierre de negocios no esenciales, y medidas de apoyo financiero, dirigido tanto a los consumidores, como a las entidades del sistema financiero, entre otros aspectos.

Los entes reguladores del sistema financiero (MEF, BCRP y SBS) ha dictado diferentes medidas para aliviar el impacto económico de la pandemia, evitando el corte de la cadena de pagos, a la vez de impulsar el proceso de reactivación económica. Ello ha incluido: (i) facilidades para la reprogramación de créditos, que incluyen periodos de gracia y reducción de intereses; (ii) suspensión del conteo de los días de atraso entre febrero y agosto del 2020; (iii) medidas que fomentan liquidez, como retiro parcial de fondos de CTS y de las AFP; (iv) Programas de Préstamos garantizados por el Gobierno, con facilidades en términos de intereses y de plazos (Programas Reactiva Perú, Fondo Crecer, FAE MYPE, FAE Turismo y FAE Agro); (v) políticas de estímulo monetario de parte del BCR; y, (vi) facilidades para la constitución de provisiones por riesgo de crédito.

Estas medidas han contenido el deterioro del sistema financiero, afectado por la menor capacidad de pago de los clientes, la mínima inversión y el lento dinamismo económico.

A diciembre de 2020, el sistema financiero nacional registró activos totales por S/ 575.53 mil millones, con un crecimiento de 22.74% respecto a lo registrado al cierre del 2019 (S/ 466.46 mil millones), tanto por incremento de la cartera de colocaciones, como de fondos disponibles e inversiones.

Dic.2020	Activos	Cart.Bruta	Vigentes	CAR 2/	Provisiones	Depósitos	Patrimonio
Bancos	515,698	326,022	308,022	18,000	22,009	329,938	53,815
Financ.	15,445	13,341	11,342	1,999	2,515	8,379	2,603
CMAC	34,910	26,455	24,509	1,945	2,501	25,453	3,976
CRAC	2,999	2,394	2,125	269	420	1,780	449
EDPYME	2,862	2,550	2,326	224	239	0	641
Otros 1/	609	522	488	35	31	0	162
TOTAL	**572,525**	**371,284**	**348,813**	**22,471**	**27,715**	**365,550**	**61,646**

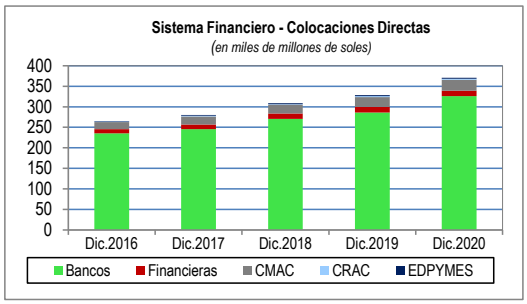
Fuente: SBS. En millones de Soles.
1/ Incluye: empresas de leasing, EAH y empresas de factoring reguladas. No incluye bancos estatales.
2/ Cartera de Alto Riesgo: C.Atrasada + Refinanciada + Reestructurada.

La cartera de colocaciones directas brutas ascendió a S/ 371.28 mil millones, con un crecimiento de 12.83% respecto a diciembre del 2019, y con mayor participación de préstamos en Soles (77.36% a diciembre del 2020).

Esta es una de las tasas de crecimiento más altas de los últimos años, superando el crecimiento promedio registrado en el periodo 2015-2019 (+8.26%), explicado por los desembolsos con recursos de programas de préstamos garantizados por el Gobierno.

A diciembre del 2020, el saldo de créditos otorgados con Reactiva y FAE ascendió a S/ 58.30 mil millones (15.70% del

total). Sin esta cartera, el sistema financiero habría registrado una contracción de 4.88%, por la menor demanda de créditos por el menor dinamismo de la economía y por la paralización temporal de las actividades económicas durante buena parte del año.

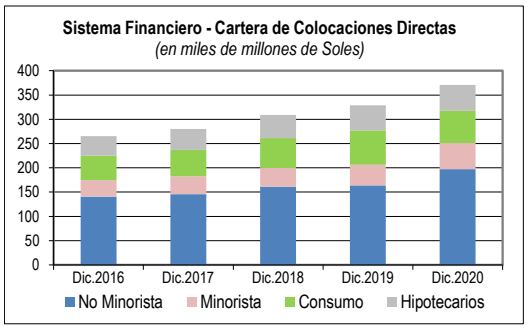


Fuente: SBS

Los bancos han sido los principales actores en la canalización de los programas garantizados por el Gobierno, lo que ha acentuado el nivel de concentración del sistema: 87.81% de la cartera corresponde a los bancos, y 84.67% 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.

Ello determinó que la cartera de créditos no minoristas se incremente en 20.22% y la cartera de créditos a pequeñas y a microempresas se incremente en 27.68%.



Fuente: SBS

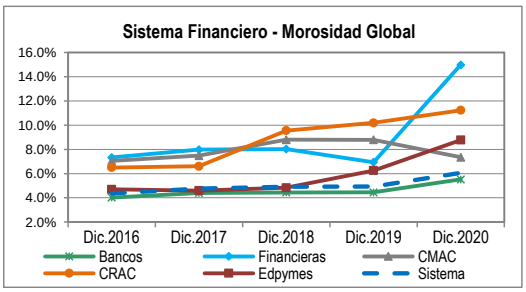
La cartera de banca personal se ha contraído 2.15%, por la menor demanda de créditos de consumo y por el menor uso de tarjetas de crédito por la preferencia de utilizar efectivo, a lo que se suman políticas de otorgamiento de créditos más restrictivas por parte de las instituciones financieras, frente a la disminución de ingresos y el aumento del desempleo a nivel nacional.

El crecimiento del sistema financiero se refleja también en un continuo incremento en el número de clientes atendidos, los cuales llegaron a 9.9 millones de clientes a diciembre del 2019. En ese sentido, la coyuntura del mercado ha determinado que, a diciembre del 2020, se registren 9.2 millones de clientes, ya sea por la menor demanda de créditos, o por haber sido excluidos del sistema por el deterioro de su capacidad de pago.

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.

A pesar de la mayor cautela y del ajuste en base a políticas de admisión y de seguimiento por parte de las instituciones financieras, con el fin de enfrentar el posible deterioro de cartera, se observa un incremento general en los indicadores de morosidad en el sistema financiero, principalmente en la cartera de pequeña y microempresa, y en banca personal.

A diciembre del 2020, el ratio de morosidad global del sistema financiero, que incluye la cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, fue 6.05% (4.93% al cierre del 2019).



Fuente: SBS

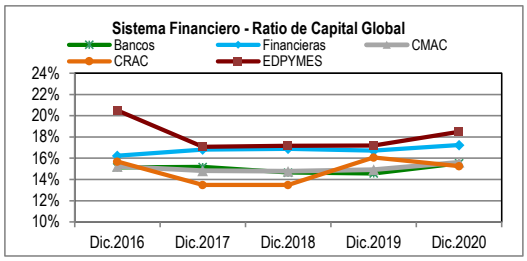
Los indicadores de morosidad no reflejan la real situación de la capacidad de pago de los clientes, pues se tiene el efecto de la reprogramación de cartera y créditos con los programas del gobierno, los cuales incluyen periodos de gracia aún vigentes.

Según información de la SBS, al 31 de diciembre del 2020, el sistema financiero registró una cartera reprogramada de S/ 86.78 mil millones (23.4% de la cartera total), que corresponde a cerca de 3.0 millones de clientes.

El desempeño de la calidad crediticia de la cartera ha obligado a un esfuerzo adicional para la constitución de provisiones, lo que ha determinado una contracción en las utilidades netas, y en algunos casos, con la necesidad de aplicarlas con cargo a patrimonio o que se constituyan en base a cronogramas aprobados por la SBS a ser efectuados durante el ejercicio 2021.

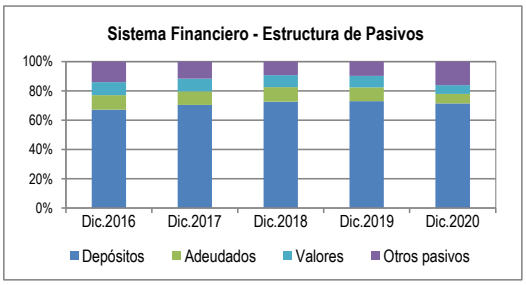
Se registran situaciones críticas en algunas instituciones, principalmente en los sectores de consumo y de microfinanzas, sobre las que aún existe incertidumbre sobre su desempeño y sostenibilidad en el largo plazo. Por su tamaño relativo en el mercado, no se generaría un impacto sistémico, pero permitirá la posibilidad de consolidación de

operaciones en busca de eficiencia operativa, mejor gestión de recursos y optimización de las estructuras de capital.
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 (15.56% en promedio a diciembre del 2020).
A ello se agregan políticas de redefinición de negocios buscando optimizar las estructuras de capital, además de adquisición de deuda subordinada para el fortalecimiento del patrimonio efectivo.



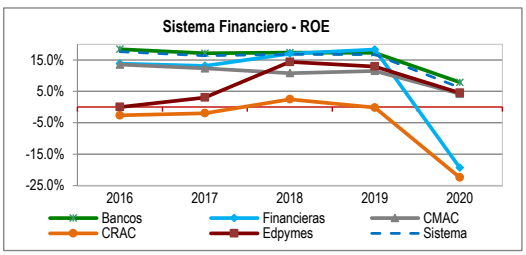
Fuente: SBS

La principal fuente de fondeo del sistema financiero corresponde a los depósitos (71.55% de los pasivos totales de diciembre del 2020), destacando dentro de estos los provenientes de personas naturales, con adecuados niveles de dispersión y de costo financiero (alrededor de 49% del total de depósitos provienen de personas naturales).
La participación de adeudados de instituciones financieras se ha incrementado principalmente por los recursos provenientes del BCR por operaciones de reporte del Programa Reactiva y por el fondeo del Programa FAE MYPE del MEF, canalizado por Cofide.
La estrategia de las entidades financieras se ha enfocado en proteger su liquidez, como medida para enfrentar la incertidumbre en la futura generación de flujo de efectivo, fomentando la captación de depósitos de alta dispersión, principalmente, de personas naturales que dispusieron de recursos producto de las medidas del gobierno (disposición de CTS y de fondos de pensiones). Esto se refleja en el desempeño de los fondos disponibles y del portafolio de inversiones del sistema financiero, que en conjunto se incrementaron 53.89% respecto al cierre del 2019.
Los márgenes financieros de las instituciones han sido afectados por los menores ingresos, ya sea por la tendencia a la baja de la tasas de interés producto de la competencia de mercado, del bajo interés que han definido los programas del Gobierno, las condonaciones de intereses y los periodos de gracia otorgados en las facilidades crediticias (reprogramaciones y refinanciamiento), y en general, por la menor demanda crediticia.



Fuente: SBS

Esto ha sido parcialmente compensado con la reducción en el costo financiero promedio influenciado por la alta liquidez de la economía que determinó menores tasas pasivas, tanto de depósitos, como en el fondeo del Gobierno. A ellos se agregan los esfuerzos en control de gastos y su mayor eficiencia operativa, en transformación digital y en la suspensión temporal de los procesos de expansión y de inversión.
Este ahorro ha permitido cubrir los requerimientos adicionales de constitución de provisiones para enfrentar el probable futuro deterioro de la cartera, algunos de ellos dispuestos específicamente por la SBS. El monto de provisiones constituidas se ha incrementado de manera importante en casi todas las instituciones financieras, sacrificando su rentabilidad.
Se han observado entidades financieras que no han podido cubrir el mayor cargo por provisiones, por lo que han arrojado importantes pérdidas, y en algunos casos, han optado por aplicar provisiones con cargo a patrimonio.
En el ejercicio 2020, el sistema financiero nacional ha registrado un ROE de 3.11%, frente a niveles promedio de 17% en los últimos 5 años.
La situación de pérdida es especialmente crítica en instituciones financiera de menor tamaño relativo o con socios con limitada capacidad de respaldo patrimonial, pues en muchos casos, la capitalización de utilidades ha sido la única fuente de fortalecimiento patrimonial.



Fuente: SBS

El Estado de Emergencia Nacional se ha extendido por varios periodos consecutivos, y a pesar de que se ha

iniciado el proceso de reanudación de actividades económicas, aún se observa lento dinamismo en la economía nacional y aún es incierto el retorno total de actividades económicas, lo que plantea una "nueva normalidad".

Las proyecciones de crecimiento del PBI para el 2021 se están ajustando hacia la baja, desde niveles de 12% hacia algunos estimados que fluctúan en alrededor de 6%-8%, lo que tendrá impacto en los ingresos y en la demanda crediticia, tanto de las empresas, como de las personas naturales.

Ello determina una elevada incertidumbre respecto al real desempeño futuro de la capacidad de pago de los clientes por las continuas reprogramaciones de créditos, que se reflejaría en el deterioro de los niveles de morosidad y de cobertura de provisiones en el sistema financiero.

Esto se agudiza por factores macroeconómicos y sociales, como la gestión gubernamental del sistema de salud, el lento proceso de vacunación de la población, la posibilidad de que se dicten nuevas medidas de aislamiento y de paralización de actividades, todo ello en el marco de la incertidumbre política ocasionada por las próximas elecciones generales.

Resulta incierto el requerimiento de provisiones voluntarias adicionales a ser necesarias en el 2021, así como su impacto en rentabilidad de algunas entidades, cuya sostenibilidad financiera se vería afectada.

En este sentido, las instituciones de mayor solvencia patrimonial y liquidez están mejor preparadas y predispuestas a enfrentar la situación que se presente en el mercado.

4. Situación Financiera

a. Calidad de Activos

Al 31 de diciembre del 2020, los activos totales de Financiera Confianza ascendieron a S/ 2,531.68 millones, 21.46% superiores respecto al cierre del 2019, continuando con la tendencia creciente observada en los últimos cinco años, con una tasa de crecimiento promedio de 6.65%. Los factores que impulsaron el incremento en el saldo de activos fueron el mayor nivel de recursos disponibles y las inversiones financieras, sumado al desempeño positivo de la cartera de colocaciones.

Los fondos disponibles aumentaron considerablemente en 1.42 veces respecto al cierre del 2019, por el mayor nivel de captaciones, en línea con la estrategia de la Financiera de mantener niveles de liquidez holgados con la finalidad de enfrentar contingencias debido a la pandemia del Covid-19.

El principal activo de la Financiera es su cartera de colocaciones, que representa 81.96% de los activos totales, con un saldo de S/ 2,074.84 millones, presentando un crecimiento de 12.42% respecto al cierre del 2019 atribuido principalmente a la participación de la institución en Programas de Reactivación Económica convocados por el Gobierno, por un monto conjunto de S/ 166.15 millones, que permitieron atender a 19,185 clientes.

Es necesario mencionar, que sin considerar los desembolsos con recursos de Programas de Gobierno, la cartera de colocaciones tendría un crecimiento de solo 3.41% a diciembre del 2020.

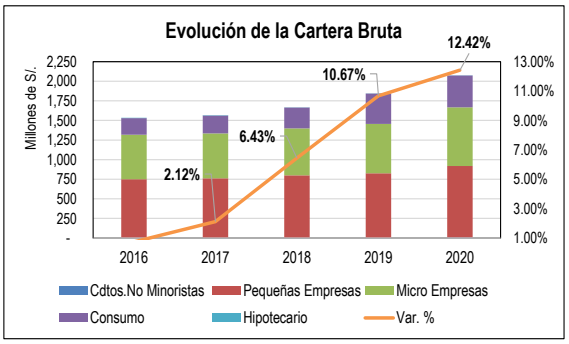
Dentro de la cartera de colocaciones, destaca la participación de la cartera de pequeña y de micro empresas con 80.07% de representatividad (78.67% a diciembre del 2019), impulsado aún más con los Programas FAE Mype, que priorizaron este segmento.

El incremento de este segmento se reflejó en el monto promedio de crédito, pasando de S/ 7,462 a diciembre del 2019 a S/ 8,185 a diciembre del 2020, ubicándose por encima del promedio registrado por las empresas microfinancieras (S/ 5,185 a diciembre del 2020).

Riesgo de la Cartera de Colocaciones

				Sistema de Empresas Financieras		
	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Pérdida Potencial	1.89%	1.86%	3.22%	2.28%	1.97%	7.58%
Cart. Atrasada / Colocac. Brutas	2.90%	2.94%	5.07%	5.37%	4.61%	10.80%
Cart. Atrasada + Ref./ Colocac. Brutas	4.35%	4.19%	6.93%	8.03%	6.94%	14.98%
Cart. Atrasada+Ref.+ Castigos / C. Brutas + Castigos	8.13%	7.86%	9.33%	14.39%	14.72%	20.09%
Cartera Improd. / Coloc.+Conting.+Inv.Financ.+Bs.Adj.	2.94%	2.99%	5.27%	5.55%	4.61%	16.54%
Generación total / Provisiones	173.45%	191.83%	117.78%	168.73%	168.66%	81.46%
Provisiones / Cart. Atrasada	168.30%	164.84%	149.71%	166.14%	175.23%	174.66%
Provisiones / Cart. Atrasada + Refinanciada	112.17%	115.58%	109.50%	111.12%	116.43%	125.84%
Cart. Atrasada - Prov. / Patrimonio	-10.05%	-9.79%	-14.01%	-16.40%	-15.35%	-41.31%
Cart. Atrasada + Ref. - Prov. / Patrimonio	-2.69%	-3.36%	-3.66%	-4.12%	-5.05%	-19.84%
Estructura de la cartera						
Normal	93.56%	93.61%	89.82%	86.16%	88.46%	75.35%
CPP	1.98%	2.11%	2.79%	3.71%	3.02%	5.23%
Cartera Pesada	4.45%	4.27%	7.40%	10.14%	8.52%	19.41%

*EEFF consolidados de CNG



De acuerdo a las facilidades otorgadas por la SBS referente a la aplicación de medidas de excepción, la Financiera cuenta con un saldo reprogramado ascendente a S/ 546.59 millones a diciembre del 2020 (26.34% de la cartera total), presentando una disminución importante en relación a lo registrado a marzo del 2020 (80.5% del total de cartera) en respuesta a la gestión específica para créditos y la focalización de acciones para la cartera afectada.

Se ha presentado cierto deterioro en la calidad de cartera, reflejado en el crecimiento importante de la cartera atrasada en 93.88%, lo que está focalizado en el segmento de pequeña empresa (58.15% del saldo de cartera atrasada). En el caso de cartera reprogramada, el deterioro se originó en el último trimestre del 2020, considerando que el vencimiento de dicha cartera se concentró en ese periodo. La cartera refinanciada por su lado, también se incrementó a S/ 38.61 millones, 67.09% superior en relación a diciembre del 2019, debido a la decisión de la Financiera de refinanciar créditos de pequeña empresa que no calificaron para las reprogramaciones (76.91% del total del saldo refinanciado). Es así, que tanto la mora básica como la mora global se incrementaron a 5.07% y 6.93% a diciembre del 2020, respectivamente, manteniéndose por debajo de lo registrado por el promedio del sistema de empresas financieras (10.80% y 14.98% a diciembre del 2020, respectivamente). Considerando los castigos de cartera vencida del ejercicio 2020 por S/ 55.05 millones (2.65% del total de cartera), la mora global aumenta a 9.33% (7.86% a diciembre del 2019), reflejando el posible máximo deterioro de cartera de acuerdo a estimaciones de la Financiera, considerando que gran parte de créditos reprogramados ya tuvo vencimiento.

Como parte de la gestión de control de calidad crediticia, la Financiera aplica un conjunto de reglas de sobreendeudamiento y de excepciones, acompañado del uso del ratio "*rating/scoring*" por parte de los funcionarios de negocios, en todo el proceso que abarca el crédito, desde el origen y seguimiento del crédito, hasta la efectividad en la cobranza del mismo.

A diciembre del 2020, el saldo de provisiones por riesgo de incobrabilidad ascendió a S/ 157.37 millones, 76.09% superior respecto al cierre del 2019, explicado por la política conservadora que mantiene la Financiera a través de la constitución de provisiones voluntarias de S/ 22.49 millones a diciembre del 2020 (S/ 11.54 millones a diciembre del 2019).

Ello permitió cubrir la cartera de alto riesgo en 109.50% (115.58% al cierre del 2019) y la cartera pesada en 149.71% (164.84% al cierre del 2019), lo que involucra un superávit de 3.66% respecto al patrimonio contable a diciembre del 2020.

La gestión en la calidad de la cartera, así como las medidas de refinanciamiento, ha generado que la categoría de riesgo de clasificación "Normal" presente contracción, pasando de 93.61% a 89.82% a diciembre del 2020. A ello se suma, el incremento de la cartera pesada debido a la aplicación de medidas establecidas por la SBS referente a consideración de nivel de riesgo deficiente para intereses devengados de cartera de consumo, pequeña y micro empresa, donde no se hayan pagado al menos una cuota.

b. Solvencia

Al 31 de diciembre del 2020, el patrimonio contable de Financiera Confianza ascendió a S/ 373.11 millones, incrementándose 3.94% respecto al cierre del 2019, generado por las medidas adoptadas en Junta General de Accionistas de reservar el íntegro de las utilidades de libre

Indicadores de Adecuación de Capital, Riesgo de Iliquidez y Posición Cambiaria

				Sistema de Empresas Financieras		
	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Adecuación de Capital						
Tolerancia a Pérdidas	19.40%	19.07%	19.01%	16.31%	16.22%	22.69%
Endeudamiento Económico	4.15	4.24	4.26	5.13	5.16	3.41
Ratio de Capital Global	15.74%	14.88%	15.91%	17.08%	16.71%	17.23%
Riesgo de liquidez y Cambiario						
Liquidez básica sobre pasivos	1.19	1.33	2.00			
Liquidez mediano plazo sobre pasivos	0.07	0.04	-0.03			
Posición descubierta en US$ / Patrim. Económ.	0.00	0.00	-0.01			

disponibilidad del ejercicio 2019, como medida de fortalecimiento patrimonial. El 27.69% del total de utilidades distribuibles se capitalizaron y el monto restante se destinó a reservas facultativas.

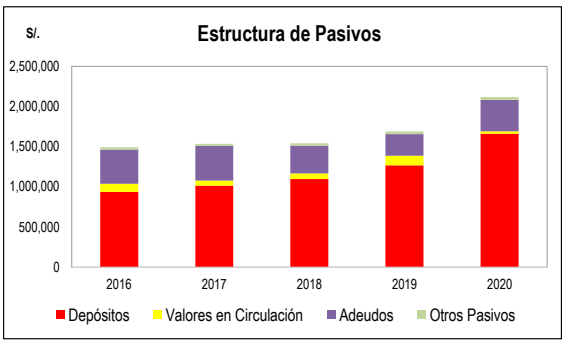
El patrimonio efectivo de la Financiera asciende a S/ 383.62 millones, que considera deuda subordinada por S/ 6.52 millones.

El fortalecimiento patrimonial efectuado, sumado al mayor saldo de colocaciones ha permitido mejorar el ratio de capital global, de 14.88% a diciembre del 2019 a 15.91% a diciembre del 2020.

La principal fuente de fondeo de la Financiera corresponde a los depósitos captados por el público, con una participación de 78.22% del total de pasivos exigibles, provenientes principalmente de personas naturales (85.59% el total de los saldos de los depósitos), favorecido por su cobertura geográfica y por mayor captación de depósitos a través de su red de canales.

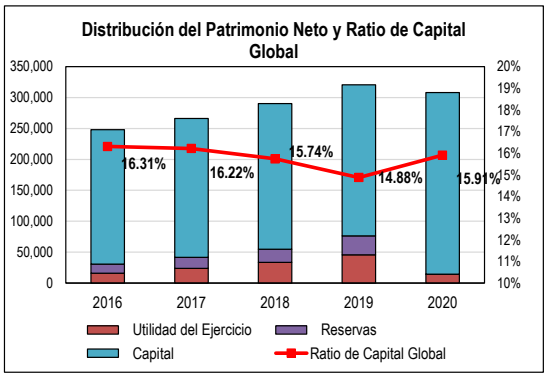
Los adeudados representan 18.41% de los pasivos exigibles a diciembre del 2020, con un saldo de S/ 391.17 millones conformado por: (i) bancos y entidades del exterior (35.79% del total de adeudos); (ii) Corporación Financiera de Desarrollo (52.18% del total de adeudos, debido al monto adeudado por FAE Mype) y (iii) deuda subordinada con Actiam Institutional Microfinance Fund III, Corporación Interamericana de Inversiones y Corporación Andina de Fomento (12.03% del total de adeudos), del cual 1.70% ha sido considerada en el cómputo del patrimonio efectivo.

El incremento en los adeudos se debió por la participación en subastas realizadas por Cofide en el marco del Fondo de Apoyo Empresarial a Micro y Pequeñas Empresas (FAE Mype y FAE Mujer), por S/ 160.08 millones, que a la fecha se desembolsó en su totalidad. Se adquirió una línea adjudicada del Programa Reactiva Perú por S/ 6.07 millones.



Financiera Confianza cuenta con la Primera Emisión Privada de Bonos Corporativos por S/ 30.00 millones, emitida en noviembre del 2018 y con vencimiento en junio del 2022, recursos destinados al financiamiento de operaciones crediticias y capital de trabajo. En esta Emisión se establecieron resguardos financieros, que la Financiera ha cumplido satisfactoriamente a diciembre del 2020.

En enero del 2020, en Junta General de Accionistas se aprobó el Segundo Programa de Emisiones de Certificado de Depósitos Negociables por un monto máximo de hasta S/ 200 millones y con una vigencia de 6 años. En junio del 2020, la SBS otorgó opinión favorable sobre este nuevo Programa.



c. Liquidez

Financiera Confianza mantiene una posición holgada de liquidez, en base a su política prudencial de mantener recursos disponibles para cubrir las contingencias generadas por la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19. Los fondos provienen en mayoría de captaciones de depósitos del público y de depósitos de instituciones financieras, sumado a líneas de créditos aprobadas con entidades financieras por montos de hasta S/ 1,005 millones, donde al cierre del 2020 se ha utilizado alrededor de 65% (de las cuales alrededor del 25% requieren garantías).

La disponibilidad de recursos se confirma también con ratios holgados de liquidez promedio, tanto en moneda nacional, como en moneda extranjera (32.99% y 214.66% respectivamente), alineados a sus políticas de eficiencia en la gestión de tesorería.

Las operaciones de la Financiera presentan estabilidad en cuanto a plazos y monedas, con una estructura de vencimientos diversificada y poco concentrada en el corto plazo. La exposición al riesgo cambiario resulta mínima debido a que 99.95% de la cartera total se encuentra denominada en moneda nacional, en calce con sus pasivos financieros, que en su mayoría también se encuentran denominados en moneda nacional (96.30%).

En cuanto a la gestión de calces por plazos, los recursos líquidos a 90 días determinan que la Financiera mantenga un nivel adecuado de liquidez, mientras que en el corto plazo (entre 60 a 90 días) y en el mediano plazo (de 10 a 12 meses), se presentan descalces en moneda nacional debido a vencimientos de depósitos a dicho plazo, que son cubiertos con los saldos acumulados.

Al 31 de diciembre del 2020, Financiera Confianza registró fondos disponibles por S/ 402.57 millones, presentando un importante crecimiento de 1.42 veces, atribuido al mayor saldo de captación de depósitos, conformados en su mayoría por depósitos en el BCRP para cobertura de encaje, y saldos en cuentas para afrontar necesidades de liquidez.
Las inversiones financieras por su parte, registran un saldo de S/ 64.04 millones, 34.52% superiores a lo registrado al cierre del 2019, donde 96.88% mantiene un cronograma de vencimiento de hasta tres meses, correspondiendo principalmente a instrumentos de bajo riesgo.

d. Rentabilidad y Eficiencia

En el ejercicio 2020, Financiera Confianza obtuvo ingresos financieros por S/ 440.58 millones, 1.29% inferior en relación al ejercicio 2019, luego de un sostenido crecimiento de ingresos en los últimos cuatro años, con una tasa de promedio anual de 3.50%. La ligera disminución de los ingresos financieros son resultado de las facilidades otorgadas a clientes reprogramados a través de descuentos y condonación de intereses, sumado a las bajas tasas de interés que involucran las colocaciones con recursos de los Programas de FAE Mype y Reactiva.
Los gastos financieros presentaron un incremento de 7.27% respecto al ejercicio 2019 (S/ 85.20 millones vs. S/ 91.39 millones a diciembre del 2020), considerando los mayores saldos de depósitos y las obligaciones por adeudados.
Con ello, se obtuvo un margen financiero ascendente a S/ 349.45 millones, que representó 79.32% de los ingresos financieros, encontrándose en niveles similares del margen promedio de los últimos cuatro años (79.36%).
En respuesta a la contracción de los márgenes financieros, la Financiera ha aplicado una gestión de eficiencia en costos operativos en base a la evaluación de la red de canales y de la planilla de la institución, denominado Plan Austeridad, alcanzado una disminución de 5.92% en los gastos de apoyo y depreciación.
Los ingresos por servicios financieros netos mantienen una tendencia creciente (+11.45% respecto al ejercicio 2019), impulsados por mayor venta de productos de seguros.
La generación de recursos totales de la Financiera ha permitido constituir mayor nivel de provisiones por riesgo de incobrabilidad en el periodo analizado (S/ 71.96 millones en el ejercicio 2019 vs. S/ 118.44 millones en el ejercicio 2020), lo que incluye S/ 22.49 millones de provisiones voluntarias, determinando que la utilidad después de impuestos fuera de S/ 14.26 millones, 68.74% inferior respecto al ejercicio 2019.
El resultado neto obtenido se tradujo en una disminución en los índices de rentabilidad, como el ROE anualizado de 3.82% (12.70% a diciembre del 2019), ubicándose por encima de lo obtenido por el promedio del sistema financiero en su conjunto (-9.67%).
Los niveles de rentabilidad de Financiera Confianza están en concordancia con el enfoque social de su estrategia de negocio, basado en un criterio conservador de calidad de cartera y de resultados financieros, logrando sostenibilidad financiera a largo plazo.

5. Gestión de Riesgos

La Gerencia de División de Riesgo de Crédito y Liquidez se encuentra bajo el cargo de la Sra. Pilar Flores Pinedo, quien labora en la Institución desde mayo del 2013. La gerencia tiene como funciones, la administración de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de créditos, realizando revisiones periódicas con el propósito de minimizar las pérdidas relacionadas al incumplimiento de pago.
La División de Riesgos depende funcionalmente de la Gerencia General y se encuentra conformada por: la Gerencia de Admisión y Seguimiento, la Gerencia de Recuperaciones, la Gerencia de Gestión Global del Riesgo y la Jefatura de Riesgo Operacional.

Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia Operacional

				Sistema de Empresas Financieras		
	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Rentabilidad						
Result. Neto / Ing. Financieros	8.07%	10.22%	3.24%	12.83%	13.91%	-7.16%
Margen Oper. Finan. / Ingresos	80.10%	80.98%	79.32%	82.42%	83.99%	82.61%
Result. Oper. Neto / Capital	45.85%	50.19%	44.75%	85.45%	93.25%	64.13%
Result. Neto / Capital	12.45%	16.41%	4.45%	23.61%	26.06%	-10.63%
Eficiencia Operacional						
Gastos de Apoyo y Depreciación / Activos Produc.	14.68%	14.49%	12.57%	9.95%	9.86%	11.70%
Gastos de Apoyo y Depreciación / Result. Oper. Bruta	64.36%	63.06%	60.96%	49.88%	47.79%	53.07%
Gastos de Personal / Activos Produc.	10.03%	10.26%	8.88%	5.35%	5.33%	6.17%
Gastos Generales / Activos Produc.	3.63%	3.57%	3.16%	4.16%	4.16%	5.02%
Gtos. Personal / No. de Empleados (MS/)	69.74	69.71	68.76	59.95	60.59	61.40
Gtos. Generales / No. de oficinas. (MS/)	398.26	428.30	454.83	819.98	900.21	864.19

*EEFF consolidados de CNG

El Comité de Riesgos, está conformado por cuatro miembros del Directorio, es responsable del diseño y de la puesta en operación de las políticas y de los procedimientos para la identificación y la administración de los riesgos de mercado, de liquidez, crediticio, y de operaciones.

a. Riesgo Crediticio y Riesgo Crediticio Cambiario
(Res. SBS Nº 3780-2011)

La gestión de riesgo de crédito aplicada por Financiera Confianza se basa en un enfoque global en las etapas de admisión, de seguimiento y de recuperación, con la finalidad de minimizar las pérdidas asociadas al incumplimiento de pago.

La Financiera cuenta con políticas y procedimientos para la identificación y la administración del riesgo crediticio. La evaluación de riesgo de la Financiera se realiza a través de una tecnología crediticia rigurosa en la admisión, un seguimiento estricto y recuperación satisfactoria, sumado al alcance geográfico de sus agencias, a la segmentación de sus clientes y a una gestión moderada que garantiza la estabilidad en sus resultados de riesgos.

Esta evaluación cuenta con el soporte del preevaluador cuyo resultado permite generar el historial crediticio y comercial del cliente, y de los demás intervinientes en la operación, por medio de información disponible en las centrales de riesgo, bajo parámetros definidos por la política de créditos.

En caso de tomar garantías, la Financiera se apoya en las políticas y en los procedimientos establecidos.

El control de la evaluación de los créditos se realiza a través de diferentes herramientas de *rating* y de *scoring*, que permite relacionar variables de acuerdo al tipo de negocio del cliente y del producto crediticio, estableciendo ciertos parámetros implementados en el *core* BanTotal.

Dicho proceso tiene como resultado diversos reportes (de cosechas, de efectividades, entre otros), que permiten evaluar y monitorear la calidad del portafolio y el cumplimiento de las políticas de riesgos.

Tanto en el momento de admisión, como durante el seguimiento, se realiza una evaluación de la situación de sobreendeudamiento del cliente, mediante un *scoring* que cuenta, entre sus variables, el número de entidades crediticias del cliente y su historial crediticio, aplicando criterios para controlar la exposición de clientes que tienen deudas con otras entidades financieras.

Para el proceso de gestión de daños, se utiliza la plataforma tecnológica “Cyber Financial”, especializada en la administración de cobranzas diferenciada (de acuerdo al perfil de riesgo del cliente y el grado de morosidad), lo que permite registrar y sistematizar las acciones de recuperación.

La Financiera ha segmentado el riesgo de admisión en cuatro categorías de riesgo: Bajo, Medio, Alto Viable, Alto no Viable. A raíz de la pandemia del Covid-19, se ha realizado una segmentación a partir de la actividad económica del negocio (riesgo de afectación según sector económico), zona geográfica, estado de la operación (crédito reprogramado, no reprogramado o congelado) y voluntad de pago del cliente (cuotas pagadas en los últimos meses).

La Unidad de Riesgos evalúa todos los créditos, con algunas excepciones, y aquellos por montos mayores a S/ 120 mil, debido a la coyuntura actual ha reforzado las acciones en el seguimiento de la cobranza de los créditos y en el seguimiento de indicadores para contener los niveles de mora.

Debido a la pandemia del Covid-19, la Financiera ha rediseñado las actividades de formación y de capacitación para poder realizarlos de forma virtual. En ese sentido, se utilizó la plataforma de formación, Campus Microfinanzas, desarrollándose Programas para los colaboradores a fin de reforzar y actualizar sus conocimientos.

Por criterios prudenciales, la Financiera ha considerado no realizar campañas para créditos pre-aprobados debido a la incertidumbre respecto a la capacidad de pago de los clientes.

b. Supervisión de Riesgos de Mercado
(Res. SBS N° 509-1998)

Financiera Confianza gestiona el riesgo de mercado a través de la Gerencia General Adjunta de Riesgos, la cual reporta sus actividades y resultados al Comité de Activos y Pasivos, al Comité de Riesgos y al Directorio.

En cuanto al riesgo cambiario, se analiza el impacto sobre las colocaciones de ciertas variables como la variación del tipo de cambio y de la tasa de interés, empleando la metodología *Value at Risk* (VaR), de acuerdo a las recomendaciones y a las exigencias de la entidad reguladora.

La metodología *Value at Risk* permite calcular la posición de cambio óptima y la identificación de la pérdida máxima que puede enfrentar la Financiera en un escenario de fluctuación tipo de cambio.

La Financiera Confianza presenta baja exposición en cuanto al riesgo cambiario, debido a que casi la totalidad de sus colocaciones se encuentra denominadas en moneda nacional (99.95%). Debido a la mínima participación de operaciones en moneda extranjera, la Financiera registró una posición global de sobreventa que representa 0.94% del patrimonio efectivo, a diciembre del 2020.

En cuanto al riesgo de tasa de interés, la Financiera mide y controla este riesgo en base al análisis de calce entre activos y pasivos, así como, del modelo de ganancias en riesgo, por el cual se estima la variación del margen financiero, ante un cambio en las tasas de interés.

A diciembre del 2020, las ganancias en riesgo total se estiman en un monto de S/ 2.76 millones, que representa 0.71% del patrimonio efectivo y 19.33% de la utilidad neta del periodo analizado.
La Financiera mantiene una exposición mínima ante variaciones en la tasa de interés que afectan el margen financiero y el valor patrimonial de la institución. El requerimiento de capital por riesgo de mercado se ubicó en S/ 0.46 millones, representando 0.11% del patrimonio efectivo.

c. Gestión de Riesgo de Liquidez
(Res. SBS Nº 9075-2012)
Para gestionar el riesgo de liquidez, Financiera Confianza identifica factores que pueden originar un retraso o una aceleración del ingreso o de una salida de fondos, como es el caso de una inadecuada gestión de activos y pasivos que puede generar necesidades significativas de liquidez a corto plazo, de descalces de liquidez pronunciados en determinados periodos de tiempo y/o de elevada concentración de depositantes, entre otros factores a considerar.
A ello se agrega, la evaluación, el control y el monitoreo de este riesgo que se origina en las actividades de financiamiento y de inversión de la Financiera.
La Financiera busca mantener adecuados niveles de liquidez, en base a las necesidades de disponible, evitando enfrentar situaciones de descalce.
El Plan de Contingencia de Liquidez se enmarca en un escenario de "estrés" simulado en base al Anexo N°16-B, que permite administrar el riesgo de liquidez en condiciones adversas para la institución. Ello se realiza periódicamente y los resultados son presentados al Comité de Activos y Pasivos y al Comité de Riesgos.
A diciembre del 2020, se registraron indicadores promedio de liquidez de 32.99% en moneda nacional y de 214.66% en moneda extranjera, ubicándose por encima de los límites legales establecidos (10% y 24% respectivamente).

d. Administración del Riesgo Operacional
(Res. SBS Nº 2116-2009)
El control del Riesgo Operacional de la institución se realiza a través del equipo de gestores y de coordinadores, con los que cuenta el Área, quienes participan en diversos procesos de la Financiera, con presencia en las diferentes localidades en donde la institución opera.
Se lleva a cabo un registro de todos los eventos de pérdida en los que se ve afectada la institución en cumplimiento a la Resolución SBS N° 2116-2009. Con ello, se busca analizar el impacto financiero, así como encontrar las causas y las fuentes de riesgo para fortalecer los controles de la institución.
La Financiera ha implementado el "Proyecto Estratégico ASA", aprobado por el Directorio en el año 2015, con el objetivo de optimizar el requerimiento de capital por Riesgo Operacional, siguiendo un plan continúo enfocado en la maduración de los sistemas de Gestión de Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.
En línea con el "Proyecto Estratégico ASA", Financiera Confianza ha desarrollado programas especializados como "Gerencia de Microfinanzas Inclusivas", programas de inducción para nuevos colaboradores, capacitación integral orientada a la red de gestores y coordinadores de riesgo operacional, así como, sistemas de incentivos monetarios y no monetarios con el objetivo de retribuir las iniciativas de difusión de la cultura de riesgos en la empresa.
La Financiera monitorea continuamente el progreso de estos programas a través del Indicador de Riesgo Operacional (IRO), que relaciona las pérdidas operacionales con el margen bruto. A diciembre del 2020, el IRO acumulado fue de 0.63%, lo cual se encuentra dentro del rango de tolerancia (0.33%-1.28%).
La Financiera cuenta con el software *Global Suite*, el cual agiliza los procesos de: identificación y de evaluación de los riesgos inherentes, evaluación de controles, seguimiento de planes de acción, indicadores de riesgo operacional y registro de eventos de pérdida.
El requerimiento al patrimonio efectivo por riesgo operacional fue de S/ 48.22 millones a diciembre del 2020, lo que significa 12.57% del patrimonio efectivo.

e. Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo
(Res. SBS Nº 4705-2017)
La Gestión de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo se encuentra a cargo del Oficial de Cumplimiento, cuya función es a dedicación exclusiva. El equipo es integrado además por 3 analistas.
El Comité de Gobierno Corporativo y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (donde sus integrantes son cuatro miembros del Directorio), tiene como finalidad principal, velar por el adecuado cumplimiento de las normas como parte del sistema de gobierno corporativo implementado en la institución.
La Financiera cuenta con un Reglamento de Prevención de Lavado de Activos, en el cual se establecen políticas para la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LA/FT), alineadas a las exigencias normativas.
La Oficialía de Cumplimiento elabora y actualiza el modelo de gestión de riesgos sobre los factores que abarcan la

prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Los factores de riesgo encontrados, según la última actualización, concluye en asignar un nivel de riesgo medio para la Financiera.

La Financiera emplea la metodología LAFTCO para la revisión continua de este tipo de riesgo, la que se encuentra enmarcada en el Proyecto *Governace, Risk and Compliance* (GRC), como resultado de apoyo metodológico por parte de la Fundación Microfinanzas BBVA. Esta metodología es complementada con el uso de la herramienta *Global Suite*.

En cuanto al soporte de sistemas, la institución cuenta con Bantotal, un *core* bancario adecuado para el cumplimiento de la Resolución SBS N° 4705-2017, empleando una calificación de riesgo de LA/FT para clientes, así como, controles en el volumen de las operaciones. Los controles que se emplean con el *core* están relacionados con: (i) control de operaciones en efectivo en moneda extranjera; (ii) scoring; (iii) reporte de levantamiento de secreto bancario; y (iv) reporte de perfil transaccional.

A diciembre del 2020, se han generado 794 alertas, de las cuales 317 se cerraron, 401 aún se encuentran en seguimiento y 76 se denominaron operaciones inusuales.

f. Gestión de Riesgo País

(Res. SBS Nº 7932-2015)

Financiera Confianza presenta una exposición mínima en relación al riesgo país, con inversiones no significativas en el extranjero por el importe de S/ 31.82 millones (0.01% del patrimonio efectivo), a través de operaciones en empresas como Etimos (Italia) y Alterfin (Bélgica),

Los países en donde la Financiera mantiene las inversiones tienen una clasificación de riesgo de largo plazo de BBB (Italia, S&P) y AA (Bélgica, S&P).

g. Gestión de Conducta de Mercado

(Res SBS N° 3274-2017)

La Oficialía de Conducta de Mercado cuenta con un oficial a cargo del área, una jefatura y un analista de gestión de reclamos. El equipo es encargado de recibir y atender los reclamos de los clientes, canalizándolos en sus respectivas agencias, además de implementar modificaciones de acuerdo a la normativa de transparencia de información y de atención al usuario.

Trimestre 2020	A favor de la empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo (Días Prom.)
I	116	169	285	15
II	64	169	233	2
III	237	241	478	7
IV	446	318	764	24
Total	**863**	**897**	**1,760**	**12**

En el ejercicio 2020, se registraron 1,760 reclamos, de los cuales 49.03% fueron resueltos a favor de la empresa y 50.97% a favor del usuario. La mayor parte de los reclamos se refirieron a problemas relacionados con el uso de la tarjeta de débito en los cajeros automáticos de otras empresas.

El número de reclamos es reducido en comparación al total de transacciones de la Financiera (0.04%).

FORTALEZAS Y RIESGOS

Fortalezas

- Respaldo de su principal accionista Fundación Microfinanzas BBVA, en apoyo tecnológico y administrativo.
- Fortalecimiento patrimonial en base a capitalización de utilidades.
- Importante posición en el mercado de microfinanzas.
- Participación en Programas Reactiva Perú y FAE Mype, permitieron crecimiento de las colocaciones.
- Niveles holgados de liquidez.
- Estrategia de crecimiento estable y definida, con productos para sectores no bancarizados.
- Fortalecimiento de procesos de evaluación y de control de créditos.
- Estabilidad en calidad de cartera con reducida morosidad.
- Diversificación de fuentes de fondeo con creciente captación de depósitos.

Riesgos

- Efectos adversos por menor dinamismo de la economía nacional afecta el empleo y la demanda de créditos a consecuencia de la pandemia del Covid-19.
- Situación de competencia en el mercado.
- Colocación de créditos con recursos provenientes de Programas de Gobierno, implican menores ingresos financieros.
- Disminución de ingresos de clientes por coyuntura económica por la pandemia del Covid-19.

DETALLE DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS CLASIFICADOS

Denominación:	**Segundo Programa de Emisiones de Certificados de Depósito Negociables de Financiera Confianza S.A.A.**
Emisor:	Financiera Confianza S.A.A.
Tipo de Instrumento:	Certificados de Depósito Negociables.
Tipo de Colocación:	Oferta Pública.
Monto Máximo del Programa:	Hasta por un monto máximo en circulación de S/ 200'000,000.00 (Doscientos Millones y 00/100 Nuevos Soles).
Moneda del Programa:	Soles
Plazo del Programa:	El Programa tendrá una duración de seis (6) años contados a partir de la fecha de su inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores de la CONASEV.
Plazo de las Emisiones:	El plazo de los valores no será mayor a 364 días. Dicho plazo será definido en los Avisos de Oferta de cada emisión.
Valor Nominal:	El valor nominal será establecido en su oportunidad para cada emisión del presente programa en el Acto Complementario.
Clase:	Los Certificados de Depósito Negociables de Confianza serán nominativos, indivisibles, libremente negociables, y estarán representados por anotaciones en cuenta a través de Cavali.
Tasa de Interés:	A ser determinada en la fecha de colocación de cada una de las series mediante el procedimiento de colocación que se detalle en los respectivos prospectos complementarios.
Pago de Intereses:	El plazo de pago del principal, y de ser el caso, el plazo de pago de los intereses de los Certificados de Depósito Negociables será establecido en su oportunidad, para cada emisión del presente programa, e informado a través del Complemento del Prospecto Marco y Aviso de Oferta correspondientes.
Opción de Rescate:	El Emisor podrá rescatar los Certificados de Depósito Negociables de acuerdo a lo señalado con el Artículo 330 de la Ley General, siempre que se respete lo dispuesto en el Artículo 89 de la Ley de Mercado de Valores.
Destino de los Recursos:	Los recursos podrán ser utilizados para cubrir necesidades financieras de corto plazo o largo plazo del Emisor u otros fines establecidos en los Prospectos Complementarios y Documentos Complementarios.
Garantías:	Garantía genérica sobre el patrimonio del Emisor.
Entidad Estructuradora:	Banco BBVA Perú.
Agente Colocador:	BBVA Continental Bolsa SAB S.A.
Lugar y Agente de Pago:	Cavali ICLV S.A.
Ventajas tributarias:	De conformidad con la Ley del Impuesto a la Renta (D.S. 179-2004-EF y sus modificatorias), los intereses y ganancias de capital provenientes de instrumentos emitidos hasta el 10 de marzo del 2007, están inafectos al impuesto a la renta. Los intereses y las ganancias de capital provenientes de bonos y papeles comerciales emitidos a partir del 11 de marzo del 2007 están gravados con el Impuesto a la Renta a partir del 1 de enero del 2010. La tasa de impuesto a la renta a aplicar varía dependiendo de la condición del contribuyente (persona natural o persona jurídica), y si está domiciliada o no en el país.

Denominación:	**Bono Corporativo Financiera Confianza S.A.A. Institucionales**
Emisor:	Financiera Confianza S.A.A.
Tipo de Instrumento:	Bonos Corporativos
Tipo de Oferta:	Oferta privada, según se defina en el Contrato Complementario y Prospecto Complementario.
Monto del Programa:	Hasta por un monto máximo en circulación de S/ 30´000,000.00
Moneda del Programa:	Soles
Valor Nominal:	S/ 30´000,000.00
Emisiones:	Se podrá efectuar una emisión con única serie, definido por los funcionarios autorizados del Emisor.
Fecha de Emisión:	30 de Noviembre del 2018
Plazo de la Emisión:	43 meses a partir del desembolso
Precio de Colocación:	A la par.
Tasa de Interés:	6.50% *ACT/360, pagadera de forma trimestral salvo el último periodo.
Destino de los Recursos:	Los recursos que se obtengan mediante la emisión de los Bonos serán destinados íntegramente para el financiamiento de operaciones crediticias propias del negocio (colocaciones) y capital de trabajo.
Garantías:	El pago de intereses y principal de los Bonos quedarán garantizados por garantía genérica sobre el patrimonio del emisor.
Opción de Rescate:	El emisor no podrá efectuar el rescate anticipado de los bonos.
Entidad Estructuradora:	Financiera Confianza S.A.A.
Agente Colocador:	Financiera Confianza S.A.A.
Inversionista:	Fondo HMC Capital High Yield Perú FI
Agente de Pago:	CAVALI
Ventajas Tributarias:	De conformidad con la Ley del Impuesto a la Renta (D.S. 179-2004-EF y sus modificatorias), los intereses y ganancias de capital provenientes de instrumentos emitidos hasta el 10 de marzo del 2007, están inafectos al impuesto a la renta. Los intereses y las ganancias de capital provenientes de bonos y papeles comerciales emitidos a partir del 11 de marzo del 2007 están gravados con el Impuesto a la Renta a partir del 1 de enero del 2010. La tasa de impuesto a la renta a aplicar varía dependiendo de la condición del contribuyente (persona natural o persona jurídica), y si está domiciliada o no en el país.

Simbología

Fortaleza Financiera
B: Corresponde a instituciones financieras o empresas de seguros con una buena fortaleza financiera. Son entidades con un valioso nivel de negocio, que cuentan con buen resultado en sus principales indicadores financieros y un entorno estable para el desarrollo de su negocio.

Instrumentos de Deuda de Corto Plazo
CLA-1 : Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria a la que pertenece o en la economía.

Instrumentos de Deuda de Largo Plazo
Categoría AA: Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con una muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

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

- Financiera Confianza S.A.A.
- Fundación Microfinanzas BBVA
- 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. El presente informe se encuentra publicado en la página web de la empresa (http://www.class.pe), donde se puede consultar adicionalmente documentos como el código de conducta, las metodologías de clasificación respectiva y las clasificaciones vigentes.