









La mejor institución microfinanciera
de América Latina y El Caribe

Premio a la Excelencia
en Microfinanzas

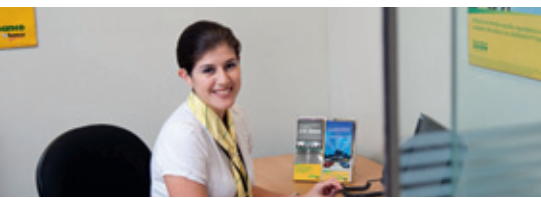
Mejor Institución Microfinanciera

MIBANCO
Perú



Septiembre 2009

Contenido



1	Declaración de Responsabilidad	09
---	---------------------------------------	-----------



2	Carta del Presidente del Directorio a los Accionistas	10
---	--	-----------



3	Perfil de la Organización	15
	Nombre de la Organización	Gerencia
	Sede Principal	Organigrama
	Directorio	Visión, Misión y Valores
	Comité Ejecutivo del Directorio	Capital Social
		Estructura Accionaria



4	Gobierno Corporativo	29
	Gobierno Corporativo	Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo
	Gestión Integral de Riesgos	
	Principales Asociaciones, Nacionales e Internacionales, a las que Mibanco pertenece o apoya	Participación de los Grupos de Interés



5	Responsabilidad Social Corporativa	47
	Nuestro Desempeño Económico	
	Nuestro Desempeño Social	
	Nuestro Desempeño Ambiental	



6

Premios y Distinciones

115



7

Experiencia y Trayectoria

119

Nuestros Accionistas
Directores
Gerencia



8

Estados Financieros

135

Dictamen de los Auditores Independientes
Balance General
Estado de Ganancias y Pérdidas
Estado de Flujos de Efectivo
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
Notas a los Estados Financieros



9

Iniciativa de Reporte Global

201

Parámetros de la Memoria GRI
Nivel de Aplicación GRI
Índice de Indicadores GRI



10

Relación de Agencias

217

Agencias Lima
Agencias Callao
Agencias en otros Departamentos
Agencias en Centros Comerciales (Lima)
Agencias en Centros Comerciales (otros departamentos)



Jenny Barrera Ríos,
Ejecutiva de Cuentas, Agencia Surquillo.



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Microempresa S. A., durante el año 2009. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.

Óscar Rivera Rivera
Presidente del Directorio

Rafael Llosa Barrios
Gerente General

Lima, 18 de marzo de 2010

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS

Señores Accionistas:

Tengo el placer de presentar la memoria anual del Directorio y los correspondientes estados financieros de 2009 y destacar, una vez más, la eficaz labor de la Institución, el compromiso de todos nuestros colaboradores y las certeras políticas en términos de fiscalización y expansión en un año especialmente complejo en materia económica. Cabe señalar en este aspecto que el correcto manejo de la economía en el Perú permitió sortear los embates de la crisis económica mundial con relativo éxito, gracias a la incorporación de adecuadas políticas económicas y de las reformas estructurales de los últimos años, que han favorecido el desarrollo de empresas más competitivas y con buen manejo corporativo, lo que las ha hecho más eficientes y resistentes a las cambiantes condiciones económicas.

Los retos que tuvimos que afrontar este año no han sido pocos ni sencillos. La economía peruana sufrió el impacto de la mayor crisis internacional en ochenta años, y la primera mitad de 2009 se caracterizó por una fuerte caída en los resultados económicos a nivel internacional, lo que mantuvo a las economías más importantes del mundo en receso, si bien los indicadores empezaron a mostrar ciertos indicios de estabilización durante el segundo semestre y, finalmente, una fase de recuperación hacia el final del año.

Este panorama internacional de incertidumbre al inicio de 2009 afectó al Perú en términos de reducción de la inversión privada, así como en el descenso de las exportaciones y la disminución de inventarios, lo que produjo una considerable desaceleración del crecimiento de la economía, de 9.8% en el 2008 a 0.9% en el 2009. Sin embargo, debemos señalar que a pesar de los efectos de esta gran crisis, el Perú fue uno de los pocos países de la región que sí creció en el 2009 y tuvo una inflación anual de 0.25%, el nivel más bajo de los últimos ocho años.

A pesar de este contexto adverso, Mibanco continuó como líder del segmento de las micro y pequeñas empresas (MYPES), siendo la institución financiera con mayor monto de colocaciones microempresa (S/. 2,191 millones), lo que significó un incremento de 19.26% con respecto al 2008 y una participación de mercado de 17.55%, así como el mayor número de clientes a nivel nacional (292,262 personas).

Este buen rendimiento ha sido posible gracias a una serie de medidas, entre las que resaltan la mejora de los procesos para el otorgamiento de créditos, así como la permanente estrategia de expansión geográfica, lo que demuestra nuestro profundo compromiso con los empresarios de las MYPES, quienes representan el 94% de nuestra cartera y cuyos negocios crecen junto con la Institución. Entre estas personas están incluidas también aquellas de menores recursos, que generalmente se encuentran excluidas de los beneficios de créditos y ahorro y aisladas en las regiones más remotas del país. Con ánimos de llegar siempre más lejos y beneficiar a la mayor cantidad de comunidades posible, abrimos en el año 2009 siete nuevas agencias en diferentes lugares del Perú, sumando actualmente un total de 111 oficinas, y otorgamos un total de 445,429 créditos a nivel microempresa.

Cabe indicar que a diciembre de 2009 nuestros activos totales alcanzaron un saldo de S/. 3,695.5 millones (US\$ 1,278.7 millones), es decir, un crecimiento de 22.8% con respecto al año 2008. Este importante resultado se debe sobre todo a las colocaciones brutas, que alcanzaron un saldo de S/. 3,007.2 millones (US\$ 1,040.6 millones), que representan el 81.4% de los activos. El resultado de las cifras indicadas ha permitido que Mibanco se sitúe en el ranking como el quinto banco del país en colocaciones.

En relación a las necesidades de fondeo del Banco, estas han sido cubiertas mediante las captaciones del público y de inversionistas institucionales, la participación activa en el mercado de capitales, líneas directas de endeudamiento, y la capitalización de una parte de las utilidades.



declaración de
responsabilidad

carta del presidente del
directorio a los accionistas

perfil de la
organización

gobierno corporativo, compromisos y
participación de los grupos de interés

responsabilidad
social corporativa

premios y
distinciones

experiencia
y trayectoria

estados
financieros

iniciativa de
reporte global

relación
de agencias



Óscar Rivera Rivera, Presidente del Directorio de Mibanco.

A diciembre de 2009 los pasivos totales ascendieron a S/. 3,373.0 millones (US\$ 1,167.1 millones), lo que implica un incremento de 22.4% respecto al año anterior. Las obligaciones con el público (S/. 2,302.9 millones o US\$ 796.8 millones), por su parte, representan el 68.3% de los pasivos y aumentaron 45.2% en comparación con el año anterior, gracias a la confianza y seguridad que genera Mibanco tanto entre el público como en las instituciones. Así también, el número de clientes del pasivo aumentó de 136,873 clientes en el 2008 a 145,354 en el 2009, mostrando un crecimiento de 6.2%.

En relación a la clasificación de riesgo, Pacific Credit Rating (PCR) y Class & Asociados otorgaron nuevamente a Mibanco la calificación de categoría "A" en Fortaleza Financiera. Los depósitos mayores a un año fueron calificados con AA por Class & Asociados, y los depósitos de corto plazo obtuvieron la "Categoría I" por PCR y clasificación 1 por Class & Asociados.

En reconocimiento al posicionamiento de Mibanco como empresa líder en el segmento de las microfinanzas, en septiembre de 2009 recibimos, por segunda vez, el premio a la Excelencia en Microfinanzas otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que califica a Mibanco como la Mejor Institución Microfinanciera de América Latina y El Caribe, por su significativa y eficaz labor en el desarrollo de la microempresa. Este premio se otorga sobre la base de indicadores de desempeño que se han convertido en estándar de la industria y que actualmente sirven para evaluar a centenares de entidades de las microfinanzas. En poco más de una década, Mibanco ha crecido hasta convertirse en la mayor institución microfinanciera de Perú y de Latinoamérica. Este importante galardón es una muestra más del esfuerzo constante que realiza Mibanco por afianzar el desarrollo de sus miles de clientes, a quienes ofrece diversos productos entre líneas de crédito, depósitos de ahorro, seguros y capacitaciones, dependiendo de sus características particulares.

En el 2009 se logró la consolidación de las estrategias comerciales que el Banco implementó en el 2008, orientadas a la promoción de colocaciones a través de un servicio de mayor eficacia, tales como el proceso de concesión de créditos para capital de trabajo y para activos fijos muebles e inmuebles, que antes demandaba siete minutos y que ahora se tramita en dos. Por otro lado, la nueva Línea de Crédito de Cuota Fija permite al cliente elegir la cuota mensual de pago del crédito, lo que le proporciona la ventaja de la disponibilidad del uso del producto las 24 horas del día, los 365 días del año. Este nuevo producto ha sido el de mejor desarrollo en la historia del Banco, y al 31 de diciembre registró una cartera de S/. 430.1 millones. En ofertas para el negocio, Mibanco lanzó en abril de 2009 el primer leasing financiero para la micro y pequeña empresa, ajustado al perfil del cliente de este segmento, y al 31 de diciembre la cartera de leasing ascendía a S/. 9.4 millones. Con las cifras a noviembre y diciembre, se prevé que el 2010 será un año de crecimiento y desarrollo para el país. APOYO Consultoría proyecta un crecimiento del PBI de 5.6% y de 6.2% para la demanda interna y el Banco Central de Reserva prevé que la tasa de inflación se mantendrá dentro de la meta (2% a 3%).

En cuanto a los programas de capacitación gratuitos que Mibanco promueve continuamente entre empresarios de las MYPES, en el 2009 invertimos por tercer año consecutivo US\$ 1 millón. A la fecha, Mibanco ha capacitado a más de 100 mil empresarios. Siguiendo esta misma línea, en octubre de 2009 Mibanco y el BID firmaron un convenio para ejecutar el proyecto de capacitación denominado "Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en el Perú", que busca capacitar a 100 mil microempresas y a 700 pequeñas empresas dirigidas por mujeres, que aspiren a generar negocios rentables con capacidad de crecimiento, redes de contacto y tutorías. La inversión de este programa es de US\$ 1'455,000, más US\$ 361,475 en la organización de actividades diversas.



declaración de
responsabilidad

carta del presidente del
directorio a los accionistas

perfil de la
organización

gobierno corporativo, compromisos y
participación de los grupos de interés

responsabilidad
social corporativa

premios y
distinciones

experiencia
y trayectoria

estados
financieros

iniciativa de
reporte global

relación
de agencias

Mibanco se ha caracterizado desde sus inicios por una línea de trabajo eficiente, responsable, innovadora y sumamente creativa, demostrando siempre que se encuentra a la vanguardia de las instituciones más eficientes del país. Es así que entre las decisiones más importantes del 2009 optó por convertirse en un ejemplo de gestión sostenible.

Desde la fundación del Banco, hace ya más de once años, hemos puesto especial énfasis en la responsabilidad social empresarial, basándonos en principios universales que contribuyen a la transformación de un mercado global más equitativo e inclusivo, que permita crear sociedades más prósperas, garantizando simultáneamente la protección del medio ambiente que nos rodea. Buscamos generar negocios responsables, económica y socialmente rentables, basándonos en el concepto de “Triple Rentabilidad” (Triple Bottom Line): Responsabilidad Social, Rentabilidad Económica y Medio Ambiente.

Como resultado de este compromiso, nos hemos sumado a las iniciativas globales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y este año hemos desarrollado la memoria teniendo en cuenta nuestro desempeño en materia de sostenibilidad según las directivas del Global Reporting Initiative (GRI), herramienta que permite sustentar en profundidad la sostenibilidad de la Institución y nuestro compromiso de mejorar la calidad y rigurosidad de nuestros informes, compatibilizando las estrategias y operaciones del Banco con los siguientes grandes rubros: reducción de la pobreza de nuestros clientes mediante la oferta de productos diseñados para cubrir sus necesidades; capacitación de nuestros clientes a fin de promover una mejor inversión de su dinero; atención de los requerimientos de nuestro personal, a quienes se otorga oportunidades de desarrollo profesional; y una mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Quisiera agradecer la confianza de nuestros accionistas y la dedicación de mis colegas miembros del Directorio y del Comité Ejecutivo, cuyo apoyo constante nos ha permitido seguir adelante, superar con éxito todos los obstáculos y afrontar los retos a los que nos hemos visto expuestos durante el 2009. Lo he mencionado ya en anteriores oportunidades, Mibanco es un ejemplo a seguir, es sinónimo de empuje, trabajo serio, buenas prácticas empresariales, responsabilidad e innovación, y me siento honrado de continuar formando parte de esta sólida institución de renombre internacional.

No quiero terminar estas páginas sin recalcar el esfuerzo conjunto y el tesón de la plana gerencial y de todos los colaboradores de Mibanco, sin cuya presencia hubiera sido imposible alcanzar el éxito y el buen nombre de la Institución. Estamos seguros de que los nuevos desafíos que nos depara el futuro nos servirán para seguir consolidando nuestro trabajo en beneficio de los empresarios de las MYPES y de las personas de escasos recursos, siempre en el marco de la sostenibilidad y el respeto por nuestro entorno.

Óscar Rivera Rivera
Presidente del Directorio





Perfil de la Organización

Nombre de la Organización

Sede Principal

Directorio

Comité Ejecutivo del Directorio

Gerencia

Organigrama

Visión, Misión y Valores

Capital Social

Estructura Accionaria

Manuel Chacaltana,
Supervisor de Mesa de Distribución.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Mibanco es el primer banco privado de la micro y pequeña empresa.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada ante el Notario Público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda.

La sociedad se encuentra inscrita en la Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima y su funcionamiento fue autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 356-98, de fecha 7 de abril de 1998.

Mibanco inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998 en Lima, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (actualmente Grupo ACP), una asociación civil sin fines de lucro que opera hace 41 años en el sector de la micro y pequeña empresa, que goza de excelente prestigio mundial y mantiene una relación permanente y fluida con la banca nacional e internacional, así como con organismos multilaterales y bilaterales.

Mibanco es el primer banco privado comercial en el Perú especializado en microfinanzas.

Objeto Social

Empresa bancaria.

Clasificación Industrial Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU): 6519.

Plazo de Duración

Indefinido.

Clases de Acciones

ACCIONES CON DERECHO A VOTO

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de Participación
Menor al 1%	11	2.06%
Entre 1% y 5%	2	4.78%
Entre 5% y 10%	5	33.09%
Mayor al 10%	1	60.07%
Total	19	100.00%

declaración de
responsabilidad

carta del presidente del
directorio a los accionistas

perfil de la
organización

gobierno corporativo, compromisos y
participación de los grupos de interés

responsabilidad
social corporativa

premios y
distinciones

experiencia
y trayectoria

estados
financieros

iniciativa de
reporte global

relación
de agencias



Sede Principal de Mibanco.

LOCALIZACIÓN DE NUESTRA SEDE PRINCIPAL

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Dirección de la Oficina Principal: Av. Domingo Orué No. 165 - Surquillo, Lima.

Teléfono: (511) 513-8000

Fax: (511) 513-8155

E-mail: mibanco@mibanco.com.pe

Página web: www.mibanco.com.pe

DIRECTORIO

► **Óscar Rivera Rivera**
Presidente del Directorio



► **Luis Felipe Derteano Marie**
Vicepresidente del Directorio



Directores Titulares

► **Roberto Dañino Zapata**



► **Enrique Ferraro**



► **Alfredo Llosa Barber**



► **Juan Otero Steinhart**



► **Luis Ovalle Gates**



► **Miguel Pinasco Limas**



Directores Suplentes

► **Hugo Santa María Guzmán**



► **Miguel D. Herrera**



► **Fernando Arias Vargas**



COMITÉ EJECUTIVO DEL DIRECTORIO

El Comité Ejecutivo constituye un órgano de decisión de la gestión administrativa de la sociedad, está conformado por tres a cinco miembros designados por el Directorio, y sesiona ordinariamente no menos de dos veces al mes. Para el periodo 2009-2010 fueron elegidos los siguientes Directores:

Óscar Rivera Rivera – Presidente

Luis Felipe Derteano Marie

Alfredo Llosa Barber

Juan Otero Steinhart

Hugo Santa María Guzmán

Rafael Llosa Barrios – Secretario

GERENCIA



► **Rafael Llosa Barrios**
Gerente General

Gerencias de División



► **Fernando Balbuena Favarato**
Gerente de la División de Marketing



► **Rossina Castagnola Vásquez**
Gerente de la División de Recursos
Humanos



► **José Castillo Deza**
Gerente de la División de Contraloría
y Finanzas



► **Miguel Gonzáles Vargas**
Gerente de la División de Negocios



► **Roberto Gonzáles Peralta**
Gerente de la División de Banca
de Servicios



► **Leonel Henríquez Cartagena**
Gerente de la División de Riesgos y
Normalización

Gerencias de Área



► **Rossana Chasseloup López**
Gerente de Asesoría Legal y Secretaría General



► **José Delgado Contreras**
Gerente de Riesgos



► **César Fernández Fernández**
Gerente de Inteligencia Comercial



► **Eduardo Franco Águila**
Gerente de Operaciones



► **Marcos García Injoque**
Gerente de Normalización



► **Luz María Boza Llosa**
Gerente de Gestión y Seguimiento de Riesgos



► **Javier Guinassi Portugal**
Gerente del Área de Banca Pequeña Empresa



► **Marco Lúcar Bérninzon**
Gerente de Desarrollo y Tecnología



► **Jessica Pacheco Lengua**
Gerente del Área de Microempresa

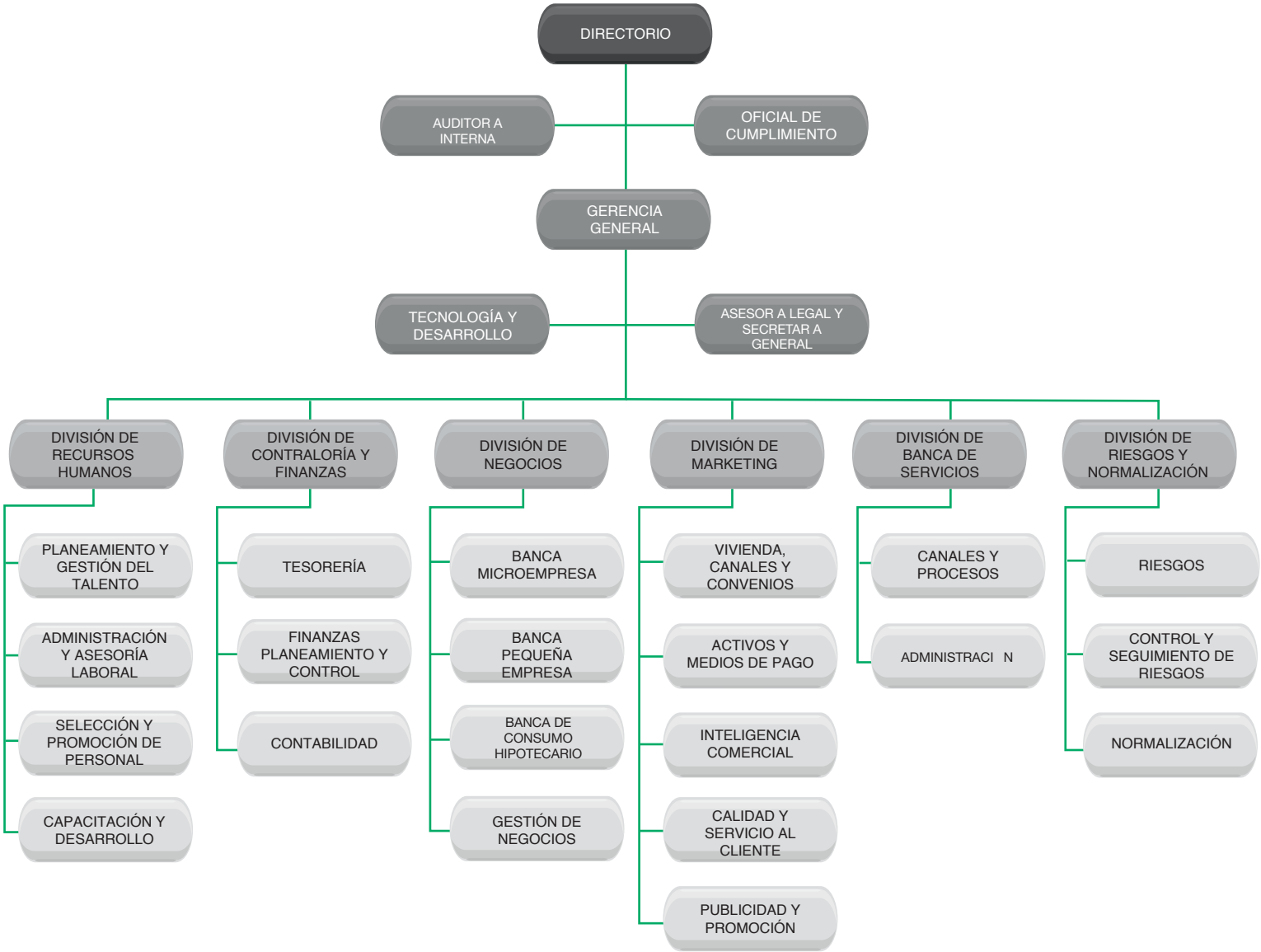


► **Ramiro Postigo Castro**
Gerente de Tesorería



► **Dante Torres Martínez**
Auditor Interno

ORGANIGRAMA



VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Nuestra Visión

Ser el líder y referente de la banca con un marcado compromiso social, donde las personas sienten orgullo de pertenecer a la comunidad de clientes y colaboradores de Mibanco.

Nuestra Misión

Brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

Nuestros Valores

- HONESTIDAD. Trabajamos con integridad moral y ética profesional, desarrollando una gestión transparente, brindando información clara y precisa, y generando confianza.
- COMPROMISO. Tenemos la convicción de dar lo mejor de nosotros, involucrándonos y participando activamente en el desarrollo y cumplimiento de la visión y la misión de Mibanco.
- EFICIENCIA. Gestionamos de manera óptima nuestros recursos, mejorando continuamente los procesos y la productividad para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el tiempo.
- RESPETO. Reconocemos y apreciamos de manera integral el valor de la persona con sentido de equidad y justicia, a través de un ambiente de armonía, libertad de opinión e igualdad de oportunidades.
- INNOVACIÓN. Fomentamos la generación de ideas originales y creativas mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directivos, cuya aplicación genere cambios sustanciales y exitosos.
- CALIDAD. Desarrollamos eficazmente nuestras actividades y proyectos, superando de manera continua nuestros estándares de gestión y asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los clientes internos y externos para garantizar nuestra competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.

Ser el líder
y referente de
la banca con
un marcado
compromiso
social.



Verónica del Carpio,
Analista de Ingeniería de Procesos.

CAPITAL SOCIAL

Capital suscrito y pagado: S/. 186'763,869.00, representado por 186'763,869 acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una.

ESTRUCTURA ACCIONARIA

Accionista	Participación	Sede
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	60.07%	Perú
ACCION Investments in Microfinance SPC	9.36%	Islas Caimán
ACCION International	6.33%	EE.UU.
Stichting Hivos – Triodos Fonds	5.45%	Países Bajos
Stichting Triodos Doën	5.45%	Países Bajos
La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.	2.15%	Perú
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A.	2.63%	Perú
Triodos Fair Share Fund	0.92%	Países Bajos
International Finance Corporation (IFC)	6.50%	EE.UU.
Otros inversionistas	1.14%	Perú
Total	100.00%	



Félix Adanaque Aponte,
cliente de Chulucanas de la Agencia Piura.
Giro de negocio: comercialización de frutas.



Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo

Gestión Integral de Riesgos

Principales Asociaciones, Nacionales e Internacionales, a las que Mibanco pertenece o apoya

Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo

Participación de los Grupos de Interés



Zenaida Nolasco Ramírez, cliente de la Agencia Lurín, representante legal de Nutrimix Agropecuaria Señor de Ánimas. Giro de negocio: productos para el agro.

GOBIERNO CORPORATIVO

Mibanco rige sus acciones de acuerdo a los principios y normas de Buen Gobierno Corporativo, que aseguran el correcto funcionamiento de la empresa y garantizan una cultura de transparencia y ética. Nuestra gestión se basa en sólidos principios y valores, y contamos con una matriz de gobernabilidad que nos permite cumplir a cabalidad nuestras responsabilidades, reforzando así la confianza de nuestros accionistas y los grupos de interés relacionados con la empresa.

Sistema de Gobierno Corporativo de Mibanco

El Sistema de Gobierno Corporativo se fundamenta en cinco categorías, que se detallan en la matriz:

- 1º DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS. Protegemos los derechos de nuestros accionistas, los hacemos valer de forma transparente y cumplimos estrictamente con una política de dividendos clara y justa.
- 2º TRATAMIENTO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS. Nuestros accionistas gozan de un trato equitativo, y contamos con directores independientes con capacidad para ejercer un juicio imparcial en caso de conflictos de interés.
- 3º RESPONSABILIDADES DEL DIRECTORIO. Cumple un papel primordial en el desarrollo y revisión de la estrategia de la Institución y en la supervisión de las operaciones. Las atribuciones y funciones de sus comités se encuentran claramente establecidas, así como la periodicidad de las sesiones de estos órganos.
- 4º COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA. La gerencia, accionistas y grupos de interés cuentan con información precisa y veraz, entregada periódicamente para que todos puedan adoptar decisiones apropiadas y fundamentadas. Asimismo, se difunde y presenta la información legal, operativa y financiera de manera adecuada y oportuna.
- 5º BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES. Consideramos y valoramos las relaciones de la empresa con su entorno, en un contexto de respeto y patrocinio de la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, trabajadores, proveedores y de la comunidad en su conjunto. Nos preocupamos permanentemente en mantener una buena relación con nuestros grupos de interés.

Nos preocupamos permanentemente en mantener una buena relación con nuestros grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas, Directores, Gerencia, Colaboradores, Proveedores, Acreedores, Clientes, Comunidad, Gobierno, Empresas Relacionadas, Partidos Políticos, Competencia, Bancos Tradicionales e Inversionistas.

GOBIERNO CORPORATIVO MIBANCO				
Derechos de los Accionistas	Tratamiento Equitativo de los Accionistas	Responsabilidades del Directorio	Comunicación y Transparencia Informativa	Buenas Prácticas Empresariales
• Políticas de dividendos	• Independencia de los Directores	• Políticas de Buen Gobierno Corporativo	• Principio de transparencia	• Mecanismos de toma de decisiones
• Ejercicio de los derechos	• Evaluación de Directores	• Sistema de Gestión de Riesgos	• Propuesta de puntos de agenda	• Aprobación de proyectos
		• Comités del Directorio	• Oportunidad de la información	• Relación con los grupos de interés
		• Pautas del Planeamiento Estratégico		

El **Directorio** es el órgano de mayor responsabilidad en Mibanco, y está encargado de definir la estrategia de la organización. El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo.

Los miembros del Directorio están distribuidos como se refleja en el cuadro siguiente y su remuneración es acordada por la Junta General de Accionistas.

Directores	Número
Dependientes	8
Independientes	3
Total	11

Actualmente nos adherimos a los estándares acordados a nivel internacional¹, códigos de conducta, principios, y contamos con procedimientos para seleccionar e incorporar a miembros del Directorio, quienes deben poseer vasta experiencia en el desempeño económico de empresas. Si bien no hemos diseñado aún procedimientos para que el Directorio supervise y evalúe el desempeño ambiental y social, sí realizamos seguimiento a actividades centrales del negocio como la bancarización, número de clientes y número de clientes capacitados de la organización. Mibanco no exige a los miembros que se incorporan al Directorio requisitos de capacitación o experiencia previa en asuntos relacionados al desempeño social y ambiental. Existen mecanismos de comunicación tanto para los accionistas como para los colaboradores, de manera que se puedan transmitir recomendaciones al Directorio. Estos mecanismos pueden ser utilizados por cualquiera de estos grupos, sin exclusividad.

Los procedimientos establecidos para evitar conflictos de interés en el Directorio son los mismos que rigen para todos los colaboradores quienes, al igual que los ejecutivos, están comprometidos con el fiel cumplimiento de los principios relacionados a conflictos de interés y a la ética corporativa de la Institución. Asimismo, todos están familiarizados con las normas aplicables a sus funciones y su nivel de responsabilidad, las que se encuentran estipuladas en una Matriz de Gobernabilidad Corporativa, un Comité de Solución de Conflictos de Interés y un Código de Conducta y Ética.

Procedimientos para Evitar Conflictos de Interés

De suscitarse alguna dificultad o violación del código de ética, se notificará al supervisor inmediato o, de ser el caso, a la persona designada por la División de Recursos Humanos. Por otro lado, se requiere la autorización expresa del superior jerárquico para desempeñar funciones que no sean de carácter filantrópico, de docencia y de naturaleza distinta a las actividades propias de la Institución, con la finalidad de evitar conflictos de interés o algún otro perjuicio para Mibanco.

Está terminantemente prohibida la relación –salvo autorización específica en los términos anteriores– laboral o de asesoramiento de cualquier otra entidad financiera, persona o sociedad que tenga relación directa o indirecta con el Banco. Para ello, nuestros códigos indican lo siguiente:

- a) El trato de los ejecutivos y colaboradores de Mibanco con los distintos proveedores, colaboradores y/o corresponsales se basará en la objetividad e imparcialidad, en beneficio de los intereses de la Organización.
- b) Ningún colaborador debe, por sí mismo o por persona interpuesta, salvo autorización de su superior, aceptar regalos de clientes o de proveedores, colaboradores y/o corresponsales.

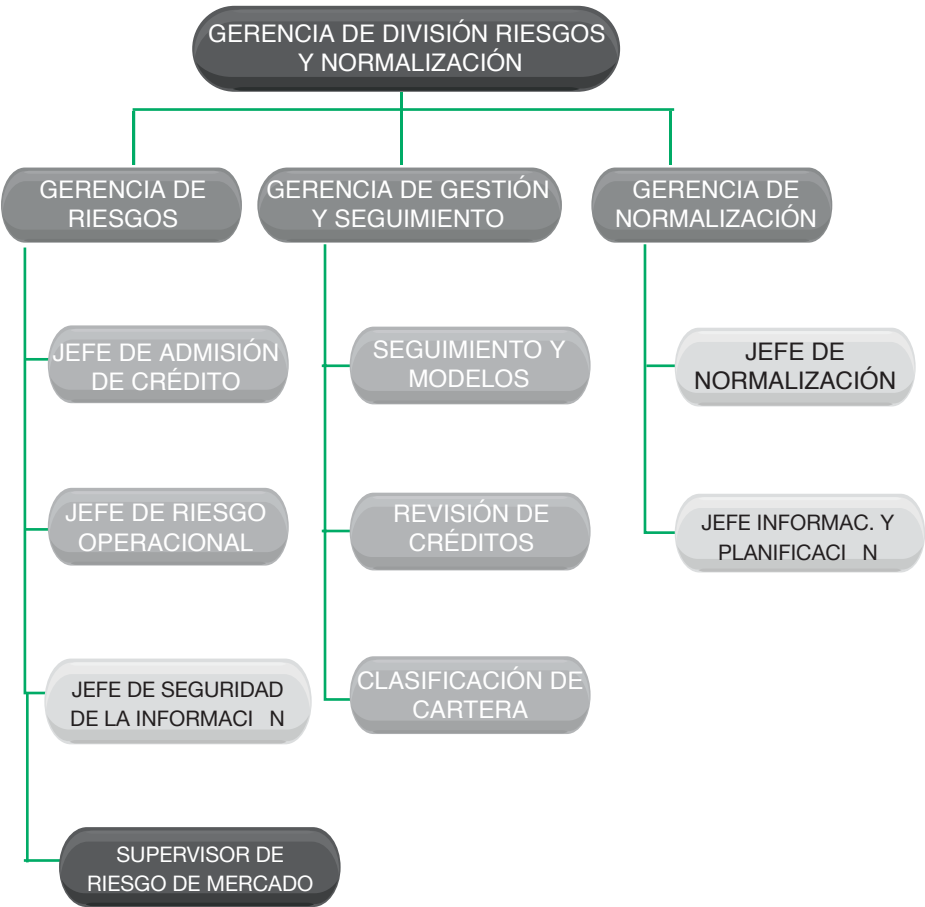
¹ GRI, Pacto Mundial, Basilea, IFC Performance Standards, entre otros.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

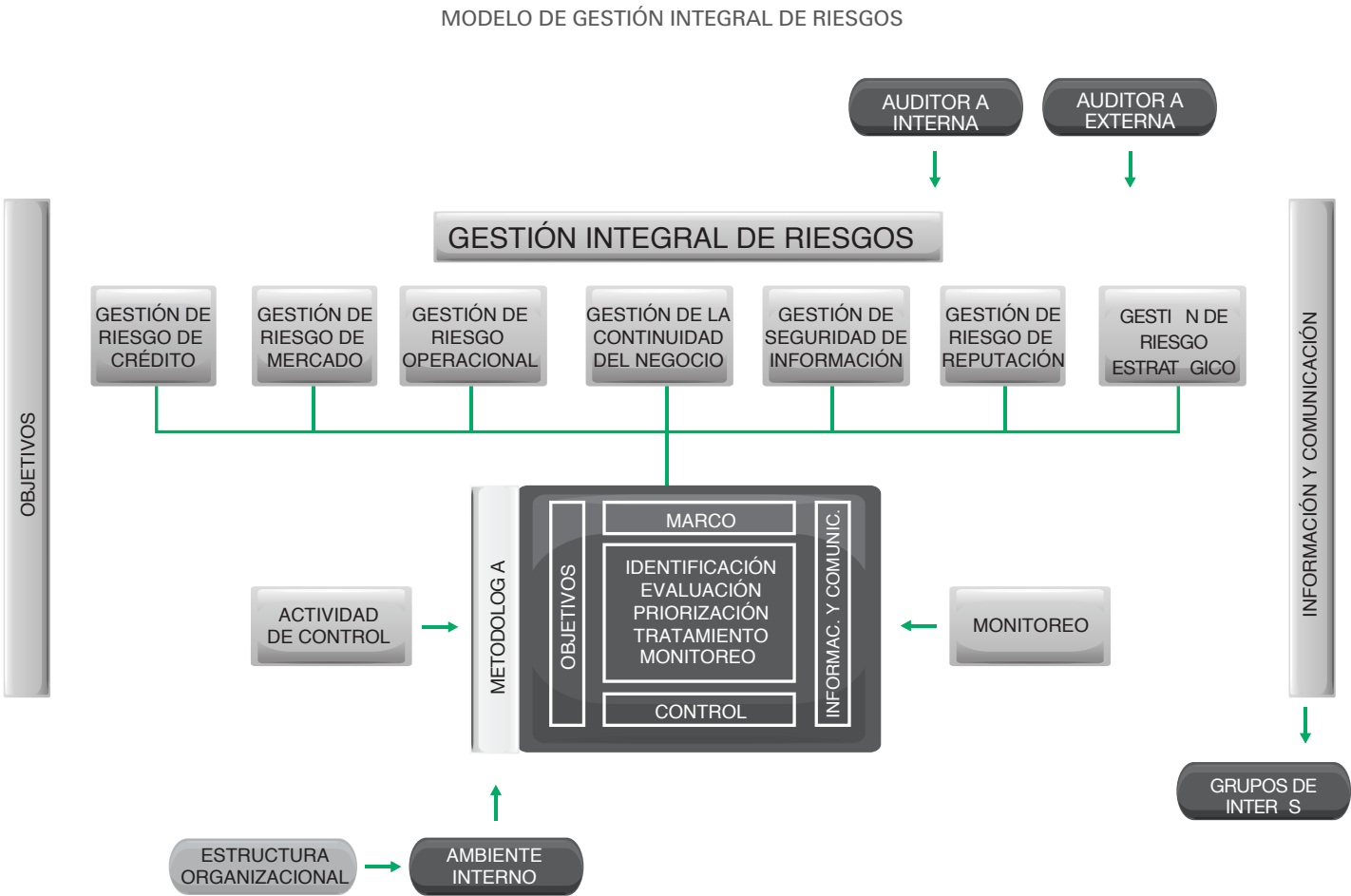
Como parte del Plan Estratégico, Mibanco ha fortalecido su gestión de riesgos creando una Gerencia de División, que agrupa todas las funciones contempladas en el marco normativo vigente respecto a la Gestión Integral de Riesgos, con las actividades de Normalización de Crédito. De esta forma, la gestión de riesgo de crédito (admisión, seguimiento y recuperación) ha quedado bajo una sola dependencia, coordinando y definiendo las pautas de todo el proceso.

NUEVA ESTRUCTURA DE LA DIVISIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgo de crédito (admisión, seguimiento y recuperación) ha quedado bajo una sola dependencia, coordinando y definiendo las pautas de todo el proceso.



Los planes de la Gestión Integral de Riesgos aplicados en el Banco se desarrollan con el siguiente modelo metodológico:



Este modelo ayuda a identificar y administrar los eventos que puedan crear incertidumbre, evaluar las diversas incidencias que se presentan y realizar los ajustes requeridos para responder adecuadamente ante los riesgos y aprovechar las oportunidades que surjan.



Pablo Soledad, Asesor de Negocios de la Agencia Piura, en el puerto Parachique con Wilmer Chávez, presidente de la Asociación de Productores y Extractores de Conchas de Abanico- ADEPREMAR Puerto Rico.

Sus principales características son:

- Se aplica en todo el Banco y está considerado en la definición de la estrategia de negocio.
- Identifica, analiza y responde apropiadamente a todos los riesgos. Las respuestas que se dan se determinan en función de la urgencia y tolerancia de los diversos riesgos que se manejan.
- El Control Interno es parte de la Gestión Integral de Riesgos y se desarrolla desde una óptica independiente de la gestión de negocios del Banco.
- Se brinda capacitación permanente a todos los miembros de la organización, orientada a fortalecer la cultura de riesgos del Banco.
- Los mecanismos de comunicación y de recolección de datos permiten disponer de información oportuna y confiable, que posibilita un adecuado conocimiento del grado de exposición a un determinado riesgo, lo que facilita la gestión de los diversos comités.
- Se crea un ambiente interno adecuado para el desarrollo de la gestión de riesgos, con altos estándares para la gestión de recursos humanos que promueve los valores éticos, así como la idoneidad técnica y moral de nuestros funcionarios.
- Facilita un mecanismo adecuado y seguro para la denuncia de prácticas cuestionables.

La Gerencia de Gestión y Seguimiento tiene por objeto la detección temprana del deterioro del riesgo crediticio, la detección de oportunidades de mejora y el desarrollo de modelos de comportamiento y análisis de cartera.

ADECUACIÓN A BASILEA II

En el marco del Nuevo Acuerdo de Capital, Mibanco continúa con la adecuación a los estándares y requerimientos establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) para el cálculo del capital regulatorio mínimo. Desarrollamos internamente estimaciones de requerimientos de capital para riesgo crediticio, de mercado y de operaciones.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Tiene como objetivo asegurar un crecimiento sano de la cartera de créditos del Banco, proponiendo pautas y políticas idóneas que hagan posible el otorgamiento de créditos sobre una base prudencial.

Con la finalidad de realizar un adecuado seguimiento de los efectos que podría tener la crisis financiera internacional y salvaguardar debidamente la calidad de las colocaciones del Banco se instauró, a inicios de 2009, un Comité de Calidad de Cartera, integrado por las gerencias de Negocios, Riesgos y Contraloría, que sesiona semanalmente y revisa minuciosamente la evolución de las cifras de morosidad, definiendo los ajustes a pautas y políticas de crédito y estrategias de cobranza que se requieran.

A fines de 2009 y como complemento de las disposiciones anteriores, se creó la Gerencia de Gestión y Seguimiento, que tiene por objeto la detección temprana del deterioro del riesgo crediticio, la detección de oportunidades de mejora y el desarrollo de modelos de comportamiento y análisis de cartera.

Las diversas medidas aplicadas durante el año (ajustes de políticas y reforzamiento de la gestión de normalización, entre otras) permitieron atenuar de manera significativa los efectos de la crisis financiera internacional sobre la calidad de nuestra cartera de créditos. Al cierre de diciembre de 2009, la mora contable de Mibanco fue de 3.38%, cifra que, que si bien es superior a la del cierre de 2008 (1.99%), se alcanzó en un entorno en el que las microempresas se vieron fuertemente afectadas.

Estructura de la cartera de créditos al 31 de diciembre de 2009.

Clasificación	Total Deuda S/.	% Cartera	Total Provisiones S/.
Normal	2,714,089	90.25%	232,430
Cpp	138,402	4.60%	6,582
Deficiente	56,348	1.87%	13,486
Dudoso	58,471	1.94%	34,025
Pérdida	39,912	1.33%	38,629
Total	3,007,222	100%	118,000



Es importante destacar que en adición a las provisiones normativas indicadas, Mibanco ha efectuado provisiones voluntarias por S/ 26,6 millones y procíclicas por S/ 13,1 millones. Esto hace que la cobertura de nuestra cartera haya cerrado en 155%, porcentaje muy superior al normativo (116%).

Luis Villafuerte, Asesor de Negocios de la Agencia Canto Grande, y su cliente Julio Tirado Meléndez. Giro de negocio: venta de artículos del hogar.

GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO

El área de Riesgo de Mercado establece directrices y controles, y procura mantener un equilibrio entre la rentabilidad y la volatilidad en las variables de mercado. Las actividades de negociación son administradas de acuerdo a límites aprobados, tales como exposición máxima por tipo de inversión y pérdida máxima aceptada, entre otros. De esa manera se evita las concentraciones no deseadas.

Desde julio de 2009, el área de Riesgo de Mercado controla el cálculo de requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de mercado (Basilea II) y participa en el proceso de automatización de los nuevos reportes normativos circunscritos en la normativa y al requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de crédito.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) conformado por la alta gerencia supervisa los riesgos de mercado del Banco.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Durante el año 2009 se cumplió con los límites de liquidez establecidos, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Ratio de Liquidez	2006	2007	2008	2009
Moneda nacional	12.33%	13.85%	15.44%	19.27%
Moneda extranjera	27.60%	26.87%	49.22%	39.42%



Rosa Velarde, Analista de Riesgo Operativo y Giadira Zelaya, Analista de Riesgo Crediticio.

RIESGO DE TASA DE INTERÉS

La exposición al riesgo de tasa de interés se controla a través de:

- El análisis por brechas de reprecio (gaps) de tasa de interés.
- El análisis de ganancias en riesgo y su sensibilidad, el cual sirve para evaluar los efectos de las fluctuaciones en las tasas de interés sobre el margen financiero y su valor patrimonial.

La Administración de Riesgo de Tasa de Interés, reflejada en el seguimiento y control de las ganancias en riesgo, se situó en 0.34% a diciembre de 2009 por debajo de los límites, tanto del fijado por la SBS (5%) como del límite interno (4.5%) fijado por el Banco.

GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

Durante el año 2009 Mibanco continuó con la aplicación de directrices y desarrollo de estrategias asociadas a la Administración de los Riesgos de Operación (ARO), que se basan en las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

La Gestión de Riesgo Operacional en el Banco desarrolla la siguiente estrategia:

- a. Integrar en las actividades de planificación, gestión y administración que se desarrollan en todas las unidades organizativas del Banco el reconocimiento, tratamiento y monitoreo de los riesgos operacionales.
- b. Brindar información de incidentes de riesgos de operación y niveles de pérdidas reales que el Banco asume, con la finalidad de gestionar causas y minimizar pérdidas futuras.
- c. Disponer de herramientas y soporte tecnológico que faciliten la gestión de riesgos operacionales a nivel de todas las unidades organizativas del Banco, incluyendo facilidades para el control y monitoreo de los riesgos identificados.

Como parte de la gestión de los eventos de pérdida asociados al riesgo operacional, hemos continuado con la tarea de consolidar la Base de Datos de Pérdida por eventos de riesgos operacionales.

En relación a la Gestión de la Continuidad del Negocio, durante el año 2009 realizamos diversas pruebas a distintos procesos, entre los cuales cabe destacar la evacuación de la Sede Principal y Red de Agencias, Plan de Recuperación de la Infraestructura del Centro de Cómputo Principal y Plan de Procedimientos Manuales de Atención al Público en la Red de Agencias.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el 2009 y en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la SBS, se conformó el área de Seguridad de Información dentro de la Gerencia de Riesgos, definiéndose sus funciones y responsabilidades en el Manual de Organización y Funciones (MOF) con la aprobación del Directorio. Asimismo, se instaló el Comité de Seguridad de Información para monitorear el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI).

El área de Seguridad de Información nos permite procesar incidentes relacionados a la seguridad en los accesos, seguridad en Recursos Humanos, seguridad de operaciones y comunicaciones y la confidencialidad de la información. Paralelamente iniciamos la aplicación de la metodología de administración de riesgos de seguridad de información en los procesos críticos del Banco.

PRINCIPALES ASOCIACIONES, NACIONALES E INTERNACIONALES, A LAS QUE MIBANCO PERTENECE O APOYA

Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)

Representa a los bancos y empresas financieras del país, y colabora con las autoridades nacionales en el análisis de problemas relativos al sistema financiero, con miras a lograr soluciones que promuevan un desarrollo eficiente y moderno.

Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif)

Esta institución reúne a los miembros de la Asociación de Cajas Rurales del Perú y la Asociación de Edpymes (Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa) del Perú, con el objetivo de fomentar acciones comunes que permitan apoyar su desarrollo operativo, en beneficio de personas que requieren sus servicios, pero que generalmente no son atendidas por la banca tradicional.

Cámara de Comercio Peruano - Holandesa

Representa a las empresas socias ante las autoridades peruanas y holandesas, con el fin de atender sus intereses comerciales.



Ramiro Postigo, Gerente
de Tesorería de Mibanco.

Red Acción Internacional

Es una red compuesta por varias de las instituciones de microfinanzas de mayor reconocimiento en el mundo. Juntas, estas instituciones colaboran para fortalecerse entre sí y para fortalecer a la industria de las microfinanzas en su totalidad. La misión de la Red es trabajar conjuntamente para integrar a las instituciones de microfinanzas en los sistemas financieros de sus respectivos países. Adicionalmente, los miembros de la Red Acción intercambian experiencias y mejores prácticas sobre problemas relevantes para la industria de las microfinanzas.

Banco Mundial de la Mujer (Women’s World Banking)

Esta organización, relacionada con el desarrollo de las microempresas y el fortalecimiento económico de la mujer, ha tenido un profundo impacto en la vida de mujeres de todo el mundo. Asimismo, ha contribuido a aumentar la sensibilidad de los hombres que controlan la banca y la administración pública. Sin embargo, la mayor eficacia del WWB se aprecia en el éxito de las propias mujeres empresarias que han recibido su asistencia.

MicroFinance Network (MFN)

Se trata de una asociación internacional que agrupa a las instituciones líderes en microfinanzas. La MFN reúne a 33 miembros de 28 países que comparten ideas y experiencias y proponen soluciones innovadoras a los retos que cada uno de ellos enfrenta para lograr el crecimiento continuo y alcanzar mayor progreso. Los miembros del MFN buscan ser un modelo a seguir en la industria de microfinanzas.

Global Alliance for Banking on Values (Alianza Global para la Banca en Valores)

Es una red independiente de bancos que utilizan el financiamiento para promover el desarrollo sostenible para el medio ambiente y para las personas que no son atendidas por la banca tradicional.

RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En el Reporte Anual de Management & Excellence S.A. (M&E), Mibanco obtuvo la máxima calificación a nivel de bancos medianos de América Latina, y recibió una calificación general de AAA+ y un puntaje sobresaliente de 90.44% en sostenibilidad. Como una nueva muestra de confianza en la marcha económica del país y en sus instituciones financieras, M&E también otorgó a Mibanco la máxima calificación en el Monitoreo Anual del Rating de Sostenibilidad que, además del aspecto financiero, valora también cuestiones tales como sostenibilidad, ética, responsabilidad social, gobierno corporativo y transparencia.

M&E es una reconocida compañía que ofrece servicios de investigación y evaluación en las áreas de ética, sostenibilidad, gobierno corporativo, transparencia y responsabilidad social corporativa, especializada en Latinoamérica y Europa. Provee reportes y ratings para compañías, bancos, fondos de inversión, analistas,

organizaciones no gubernamentales (ONG) y consultores. Sus informes son reconocidos por su objetividad y profundidad y ha calificado y categorizado a más de cien compañías en América Latina, Estados Unidos y Europa.

Desde la primera vez que Mibanco participó en este rating en el 2006, la Institución ha mejorado progresivamente su performance, hasta lograr la máxima calificación. En el 2006 obtuvo la calificación BBB+, en el 2007 A, en el 2008 AAA- y en el 2009 AAA+.

M&E ha destacado que Mibanco es una organización sostenible, no solo por el hecho de que su operación principal se sitúe en un país con un marcado crecimiento del PBI y que su mercado presente tasas de crecimiento constantes. El Banco muestra, además, un desarrollo consistente, y ha avanzado en su participación en el mercado gracias a su excelente gestión de fondos, control de costos y creciente cartera de clientes.

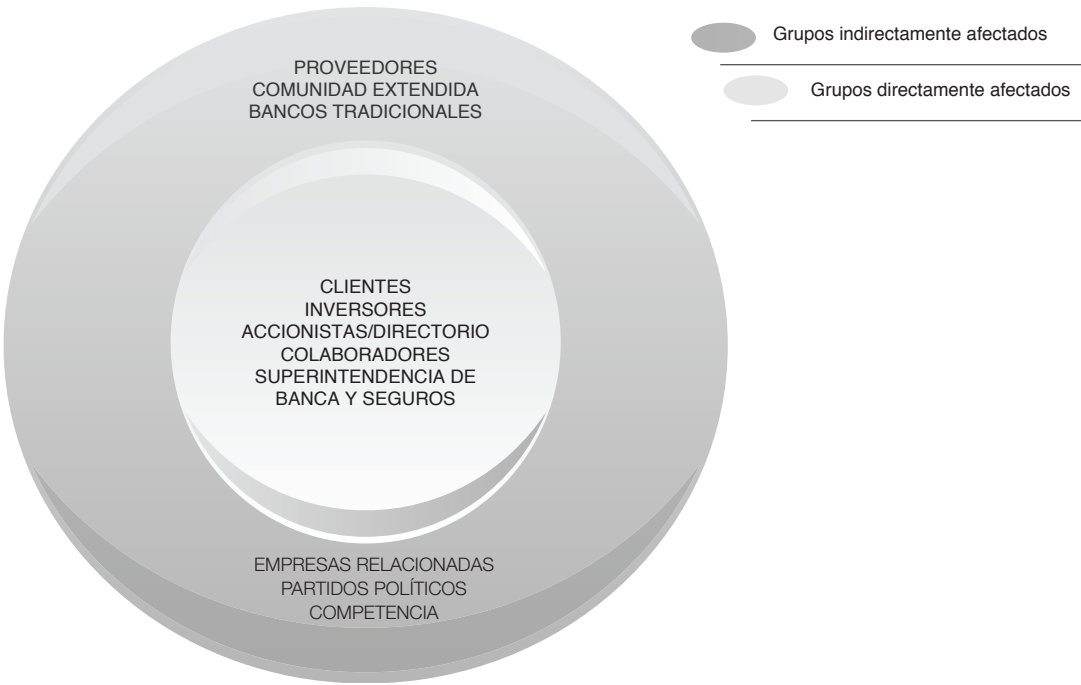
El estudio señala que Mibanco atravesó la crisis financiera sin sorpresas, resultando fortalecido por sus magníficos resultados: retornos más altos, número creciente de clientes y portafolio, e índice de morosidad bajo control en las operaciones de crédito.

ÁREAS DE LA EVALUACIÓN DEL REPORTE DE MANAGEMENTT & EXCELLENCE

Área	Criterios		Respuestas Positivas		% por Área	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Ética	33	31	33	27	100%	87.10%
Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	74	61	69	52	93.24%	85.25%
Sostenibilidad	160	123	149	107	93.13%	86.99%
Buen Gobierno Corporativo	40	34	31	25	77.50%	73.53%
Transparencia	122	80	106	61	86.89%	76.25%
Total	429	329	388	272	90.44%	82.76%

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés son todos los que directa o indirectamente influyen y son afectados por las actividades del Banco. Los grupos incluidos en esta memoria son aquellos que las diversas gerencias consideran relevantes.



Con la finalidad de transmitir en la memoria las perspectivas y resultados balanceados, se estableció un diálogo con cada uno de los grupos a través de entrevistas y encuestas personales, por teléfono y por correo electrónico. De este proceso se extrajeron los puntos relevantes considerados prioritarios en relación con el Banco, por cada uno de los grupos, los cuales se verán reflejados a lo largo de esta memoria. Tenemos previsto continuar con grupos de intercambio en el futuro próximo, combinando la participación de representantes de cada agrupación, con la finalidad de crecer cualitativamente en los planos institucional y personal. Sin excepción, los representantes de cada uno de estos grupos se mostraron satisfechos por ser consultados e incluidos en el proceso de preparación de la memoria.

Con la finalidad de transmitir en la memoria las perspectivas y resultados balanceados, se estableció un diálogo con cada uno de los grupos de interés.



Luis Zapata Silva, cliente de la
Agencia Piura. Giro de negocio:
cultivo de arroz. Caserío La Piedra,
distrito de Catacaos.



Responsabilidad Social Corporativa

Nuestro Desempeño Económico

Nuestro Desempeño Social

Nuestro Desempeño Ambiental



Isabel Tenorio Berrocal,
cliente de la Agencia Lurín,
con Asesora de Negocios
Gisella Carlos.

Una empresa es responsable cuando respeta los valores y la ética, a las personas, a las comunidades y al medio ambiente y, al mismo tiempo, este comportamiento mejora la competitividad del negocio.

En Mibanco, la RSC constituye el eje en torno al cual desempeñamos nuestras actividades empresariales. Es inherente a nuestra misión y nos esforzamos en que trascienda a los diversos grupos humanos que forman parte del entorno de nuestra institución.

La RSC es el núcleo central de nuestros grupos de interés, así como de todas las divisiones del Banco, y se manifiesta explícitamente a través de nuestras acciones diarias. Conjugamos la rentabilidad con el cuidado del medio ambiente y el entorno social, lo que suele denominarse Triple Rentabilidad. De faltar alguno de estos elementos, nuestra organización no podría ser sostenible.

Si bien la RSC es intrínseca a la misión del Banco, recién en el año 2008 empezamos a sistematizarla mediante el GRI (Iniciativa de Reporte Global). Aunque no se ha constituido un área específica de RSC, cada división se encarga de la utilización óptima de sus recursos materiales, de velar por el buen desempeño de su personal y de promover su desarrollo profesional. El hecho de haber incorporado los lineamientos e indicadores del GRI nos facilita la sistematización de la sostenibilidad, que equivale a responsabilidad social. (RSC2).

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

“El desempeño económico de Mibanco comprende el impacto económico directo y el valor agregado de las actividades de la Organización. Como impacto se entienden las consecuencias económicas y su efecto en los diversos grupos de interés, locales e internacionales. Asimismo, la presencia en el mercado y los efectos económicos indirectos ensanchan el espectro del desempeño económico del Banco”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio (DMA).

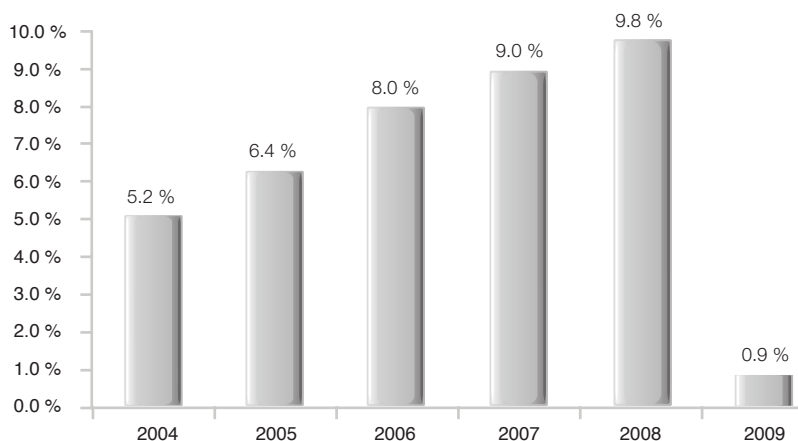
Economía Peruana en el 2009

EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO BRUTO INTERNO (PBI)

Durante el 2009, la economía peruana sufrió el impacto de la mayor crisis económica mundial en ochenta años, lo que llevó a la desaceleración del crecimiento de la economía de 9.8% en el 2008 a 0.9% en el 2009². La caída de la demanda externa y de los precios de exportación, así como la reducción en las expectativas, fueron las principales variables que afectaron a la economía peruana. Sin embargo, la fortaleza de las cuentas fiscales, las empresas y la banca, han permitido absorber los choques externos y no ampliarlos como en periodos anteriores.

El número de empresas con problemas patrimoniales no aumentó este año, sino que se ha mantenido estable y es cinco veces menor a lo observado luego de las crisis externas de finales de los 90. Esto sugiere que la incorporación de adecuadas políticas económicas y de reformas estructurales de los últimos años ha favorecido el desarrollo de empresas más competitivas y con buen manejo corporativo, que las ha hecho más eficientes y resistentes a las cambiantes condiciones económicas. Asimismo, una apropiada regulación financiera ha contribuido a mantener la solidez de las entidades bancarias, por lo que el sistema no ha amplificado el ajuste cíclico inducido por el choque externo, a diferencia de lo observado en episodios anteriores.

EVOLUCIÓN DEL PBI 2004 - 2009 (%)

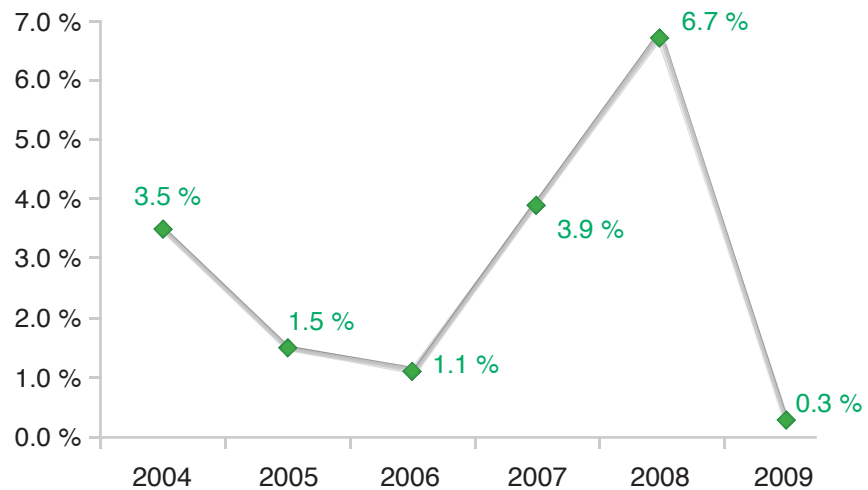


² INEI.

EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN

La inflación registró una variación de 0.3% a finales de 2009, la más baja en los últimos ocho años, dándose en un entorno de marcada desaceleración de la actividad económica y de apreciación de la moneda local. Esta tendencia a la baja se debió principalmente a una reducción en el índice de precios de alimentos y combustibles por debajo del rango meta del Banco Central (2%, ± 1 pp). Se estima que en el 2010 la inflación retorne al rango meta sustentado en el alza de los precios internacionales de combustibles e insumos y se registre una gradual recuperación de la actividad económica.

EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN 2004 - 2009 (%)



Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

En línea con la tendencia mostrada con otras monedas en la región, el nuevo sol se fortaleció frente al dólar, y se registró una disminución en el tipo de cambio contable en 8.0%³ a fines de 2009 respecto a similar periodo del año anterior, hasta llegar a S/. 2.89⁴. Esta evolución se ha dado en un entorno de reacomodo de la cartera de los inversionistas a favor de activos en soles, buenos resultados de la balanza comercial y un mayor influjo neto de inversión extranjera directa.

³ Fuente: SBS.

⁴ Fuente: SBS.

DESEMPEÑO DEL SISTEMA BANCARIO

En términos generales y a pesar del deterioro de la calidad de cartera en el 2009, las colocaciones del sistema bancario crecieron 1.35%⁵ respecto al periodo anterior, alcanzando un total de S/. 89,598 millones⁶ al final del ejercicio. Por otro lado, los créditos a la microempresa fueron los de mayor crecimiento (2.1%)⁷, seguidos por los hipotecarios (8.5%)⁸, consumo (-0.1%) y comercial (0.2%). El segmento de créditos comerciales en dólares es el que ha presentado la mayor desaceleración, afectado principalmente por la fuerte disminución del financiamiento para operaciones de comercio exterior, en un contexto de menor demanda externa y por menores colocaciones en dólares en sectores como manufactura y comercio⁹.

La tasa de morosidad en la Banca Múltiple presentó un deterioro, pasando de 1.3% (2008) a 1.6% (2009), siendo este incremento acompañado por elevados niveles de provisiones (240.2%)¹⁰. Dado el deterioro de la actividad económica la Superintendencia de Banca y Seguros desactivó el componente procíclico de las provisiones genéricas a partir de septiembre, reasignándose estas para la constitución de provisiones obligatorias. Por otro lado, la rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROEA) fue de 24.53%¹¹ y la rentabilidad sobre activo promedio (ROAA) de 2.27%¹², cifras menores que el 2008, debido a una reducción en las utilidades del sistema bancario.

Proyecciones para el 2010

Según APOYO, se estima un crecimiento del PBI de 5.6% para el año 2010, cifra que responde a diversos factores tales como la rápida recuperación de la economía mundial en los últimos meses, buenos resultados empresariales al cierre de año y la pronta recuperación de los planes de inversión en las principales empresas del país.

Para el próximo año se espera un mayor dinamismo del gasto privado, en particular la inversión, en un entorno expansivo de las políticas fiscal y monetaria y la recuperación gradual de la actividad económica global. Se espera iniciar obras el próximo año por un monto total de US\$ 10 mil millones, principalmente en los sectores de minería, hidrocarburos, industria y construcción, las que añadidas a los proyectos que se empezaron durante el 2009, sumarían cerca de US\$ 20 mil millones. Por el lado de la inversión pública, se continuará actuando como soporte de la actividad económica. De esta manera, los recursos del Plan de Estímulo Económico que no se ejecutaron el 2009 se utilizarán en el 2010.

5 Fuente: SBS.
6 Fuente: SBS.
7 Fuente: SBS.
8 Fuente: SBS.
9 Fuente: SBS.
10 Fuente: SBS.
11 Fuente: SBS.
12 Fuente: SBS.



Luis Ramos Ruelas, Asesor de Negocios de la Agencia Canto Grande, junto a su cliente Raúl Avit Asto Surichaqui.
Giro de negocios: ferretería.

En relación a la recuperación del dinamismo del crédito, dependerá de la demanda y de los bajos niveles de las tasas de interés, especialmente en el segmento empresarial, así como de la recuperación de la actividad económica. Por el lado de la oferta, las condiciones crediticias han mejorado y las empresas no presentan problemas de acceso al financiamiento. Además, se espera incrementos en los niveles de empleo e ingresos, así como medidas adoptadas dentro del Plan de Estímulo Fiscal (menor costo de fondeo para vivienda, exoneración de pago de AFP [Administradoras de Fondos de Pensiones] en gratificaciones, liberación de CTS [Compensación por Tiempo de Servicios]). Se continuaría incentivando el crecimiento de los créditos de consumo e hipotecarios en los próximos meses.

Hacia el 2010, la recuperación de la economía, y con ello el incremento en los niveles de ingresos, así como las políticas de riesgos adoptadas por las entidades bancarias, reducirían el espacio para futuros incrementos de la morosidad, la cual se mantendría acotada alrededor de sus niveles actuales.

Análisis de Gestión 2009

EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

En el 2009 se registró una mayor competencia en el financiamiento al segmento de las MYPES, así como el deterioro de la cartera de créditos en todo el sistema financiero, situación que Mibanco supo afrontar con éxito gracias al cumplimiento de las acciones previstas en su plan estratégico.

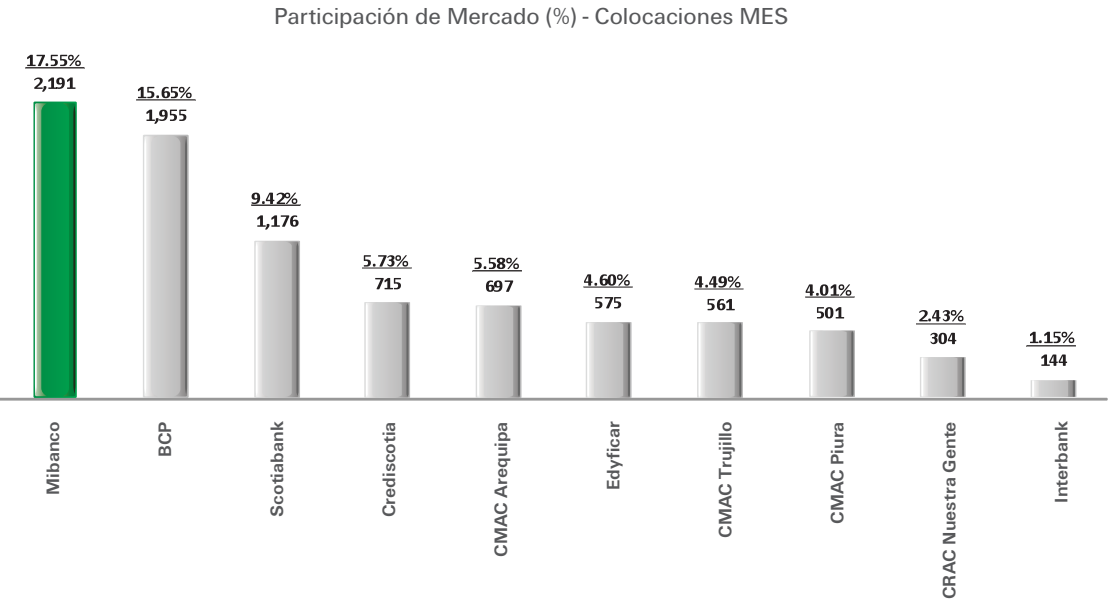
A pesar de este contexto, Mibanco obtuvo resultados positivos, ubicándose como una de las instituciones financieras con mayor crecimiento de colocaciones (22.6%) y mayor rentabilidad del patrimonio y del activo (35.1%) y (2.9%), respectivamente.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Mibanco continuó como líder del segmento en el 2009, siendo la institución financiera con mayor monto de colocaciones y mayor número de clientes de la microempresa a nivel nacional, de acuerdo a la información de la SBS. En diciembre de 2009 se reportó una participación de mercado de 17.55% (S/. 2,191 millones) en colocaciones microempresa y de 17.15% (292,262 personas) en clientes microempresa, como puede observarse en los cuadros adjuntos¹³.

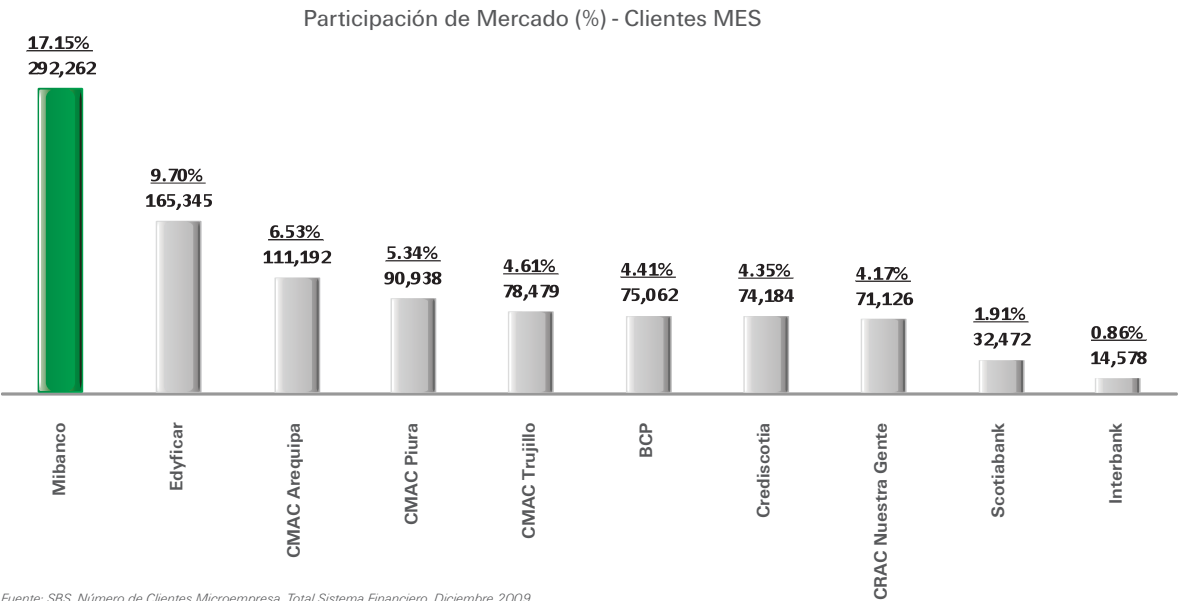
¹³ Fuente: SBS.

MONTO DE COLOCACIONES MICROEMPRESA
TOTAL SISTEMA FINANCIERO. SOLES - DICIEMBRE 2009



Fuente: SBS. Número de Clientes Microempresa. Total Sistema Financiero. Diciembre 2009.

NÚMERO DE CLIENTES DE LA MICROEMPRESA (MES)
TOTAL SISTEMA FINANCIERO. DICIEMBRE 2009



Fuente: SBS. Número de Clientes Microempresa. Total Sistema Financiero. Diciembre 2009.

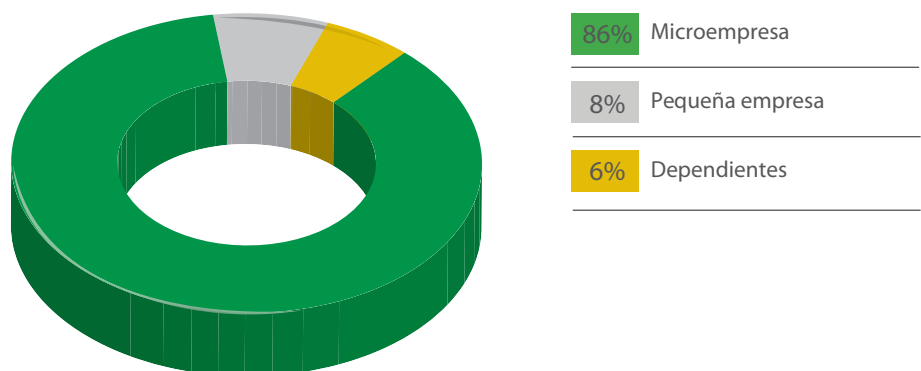
Estos resultados son una muestra del compromiso de Mibanco con los empresarios de la micro y pequeña empresa, cuyos negocios crecen junto con la Institución.

El inicio de operaciones de siete nuevas agencias en diferentes lugares del Perú como parte de nuestra estrategia de expansión geográfica y la mejora de procesos para el otorgamiento de créditos, entre otros, hicieron posible este crecimiento. El logro de una mayor eficiencia en costos contribuyó también a alcanzar el buen rendimiento del año.

Estos resultados son una muestra del profundo y permanente compromiso de Mibanco con los empresarios de la micro y pequeña empresa, quienes representan el 94% de nuestra cartera (ver cuadro adjunto), y cuyos negocios crecen junto con la Institución. (RB2).

CARTERA DE CLIENTES POR SEGMENTO
DICIEMBRE 2009

	No. Créditos	%
Microempresa	384,250	86%
Pequeña empresa	35,882	8%
Dependientes	25,297	6%
Total	445,429	100%



A diciembre de 2009, nuestros activos totales alcanzaron un saldo de S/. 3,695.5 millones (US\$ 1,278.7 millones), es decir, un crecimiento de 22.8% con respecto al año 2008. Este importante resultado se debe sobre todo a las colocaciones brutas, que llegaron a un saldo de S/. 3,007.2 millones (US\$ 1,040.6 millones) y que representan el 81.4% de los activos.



CARTERA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA
DICIEMBRE 2009

Jeniffer Martínez Mendieta,
Representante de Banca de Servicio
de la Agencia Circunvalación.

	Saldo S/.	%
Comercio	1,583,019,644	53.0%
Producción	368,627,579	12.3%
Servicio	897,689,251	30.0%
Dependientes	139,929,695	4.7%
Total	2,989,266,169	100.0%

Nota: Considera créditos Fogapi (Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria) y no considera préstamos al personal de Mibanco.

Siguiendo la tendencia de años anteriores, las principales colocaciones fueron en el sector comercio (53%), servicios (30%), producción (12%) y dependientes (5%).



Artesano Amable Durán Alama,
distrito de Chulucanas.
Cliente de Agencia Piura.

Resultados Comparativos Anuales

	2008	2009
Número de clientes del activo	361,085	349,204
Número de créditos otorgados	673,289	628,215
Monto promedio desembolsado	S/. 4,688 (US\$ 1,493)	S/. 5,607 (US\$ 1,940)
Colocaciones brutas (en millones)	S/. 2,453.0 (US\$ 781.2)	S/. 3,007.2 (US\$ 1,040.6)
Total desembolsado (en millones)	S/. 3,156.5 (US\$ 1,005.3)	S/. 3,522.4 (US\$ 1,218.8)
Utilidad neta (en millones)	S/.85.0 (US\$ 27.0)	S/. 97.1 (US\$ 33.6)
Cartera atrasada / Colocaciones brutas	1.99%	3.38%
Tipo de cambio contable ¹⁴	S/. 3.14	S/. 2.89
Número total de clientes del pasivo	136,873	145,354
Número total de clientes	497,958	494,558

¹⁴ Fuente: SBS.

Calidad de los Activos

A diciembre de 2009 se registró un índice de morosidad (cartera atrasada / colocaciones brutas) de 3.38%, estando dentro de los niveles esperados como resultado del deterioro en la calidad de cartera de todo el sistema financiero. A pesar de eso, el ratio de morosidad de créditos microempresa de Mibanco (3.54%) está por debajo del total del sistema financiero (5.32%). El ratio de cartera deteriorada de Mibanco fue de 4.97% (suma de la cartera atrasada y los créditos refinanciados y reestructurados). Finalmente, el ratio de cobertura (provisiones / cartera atrasada) fue de 155%.

Pasivos y Obligaciones

Las necesidades de fondeo de Mibanco son cubiertas mediante las captaciones del público y de inversionistas institucionales, la participación activa en el mercado de capitales, líneas directas de endeudamiento, y la capitalización de una parte de las utilidades. Esta política nos ha permitido asegurar el crecimiento permanente de nuestra institución y de nuestros clientes.

Los pasivos totales a diciembre de 2009 ascendieron a S/. 3,373.0 millones (US\$ 1,167.1 millones), lo que implica un incremento de 22.4% respecto al año anterior.

Las obligaciones con el público (S/. 2,302.9 millones o US\$ 796.8 millones) representan el 68.3% de los pasivos y aumentaron 45.2% en comparación con el año anterior, gracias a la confianza y seguridad que genera Mibanco tanto entre el público como en las instituciones. Así también, el número de clientes del pasivo aumentó de 136,873 clientes en el 2008 a 145,354 en el 2009, mostrando un crecimiento de 6.2%.

Los adeudados (S/. 732.2 millones o US\$ 253.4 millones) representan el 21.7% del pasivo, como consecuencia de las políticas de diversificación de fuentes de fondeo y de la utilización de las líneas de crédito otorgadas por instituciones locales y extranjeras.

Solvencia y Adecuación de Capital

Mibanco, al igual que todo el sistema financiero, adoptó el marco regulatorio del Nuevo Acuerdo de Capital (Basilea II), que entró en vigencia en julio de 2009, el cual promueve la seguridad y solidez de la industria a través de directrices y/o estándares que permiten mejorar la fortaleza financiera de los bancos, su competitividad, innovación y buenas prácticas en la administración integral de riesgos, incorporando ámbitos adicionales no tomados en cuenta en la anterior regulación (Basilea I).

En ese contexto, Mibanco prosiguió sus operaciones dando seguridad a clientes e inversionistas en situaciones económicas adversas como la crisis financiera internacional, consolidando su nivel de capital (patrimonio efectivo) y su ratio de capital global (Ratio de capital global = Patrimonio Efectivo / Suma de Activos Ponderados por Riesgo), el cual reemplazó al antiguo índice de apalancamiento global, el mismo que se ubicó en 12.68% (el límite normado por la SBS es 9.5%) y que es superior al índice de apalancamiento global del año 2008 (12.06%).



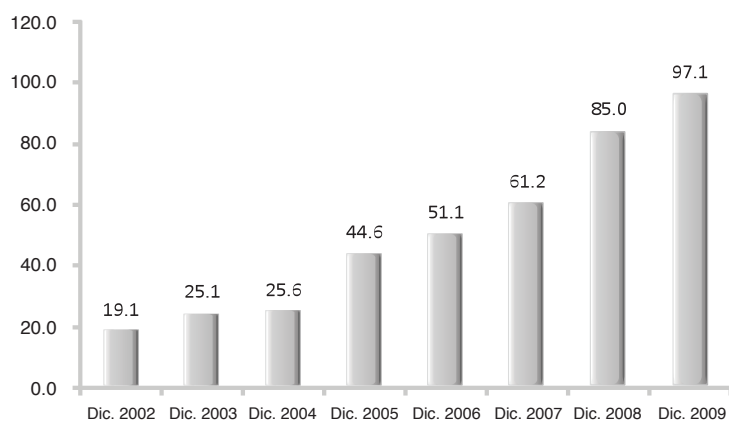
Resultado de las Operaciones

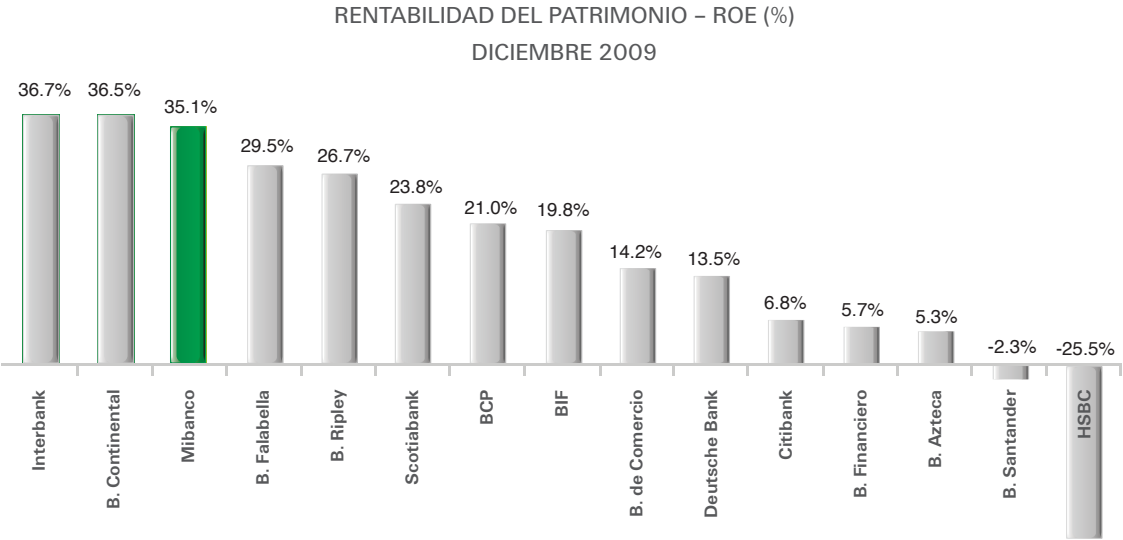
Mibanco logró compensar la disminución en las tasas activas por una mayor competencia gracias al incremento de las colocaciones durante el 2009, lo que generó que nuestros ingresos financieros ascendieran al final del ejercicio a S/. 841.8 millones o US\$ 291.3 millones (97.8% provienen de las colocaciones), es decir, un aumento de 43.0% con respecto al 2008.

Al final del ejercicio los gastos financieros fueron de S/. 176.2 millones (US\$ 61.0 millones), y representaron el 20.9% del total de ingresos financieros. En cuanto a la utilidad neta de S/. 97.1 millones (US\$ 33.6 millones), fue superior en 14.2% al año anterior, como resultado de nuestra política de permanente mejora en eficiencia de costos financieros y operativos y del crecimiento de las colocaciones (ver cuadro adjunto).

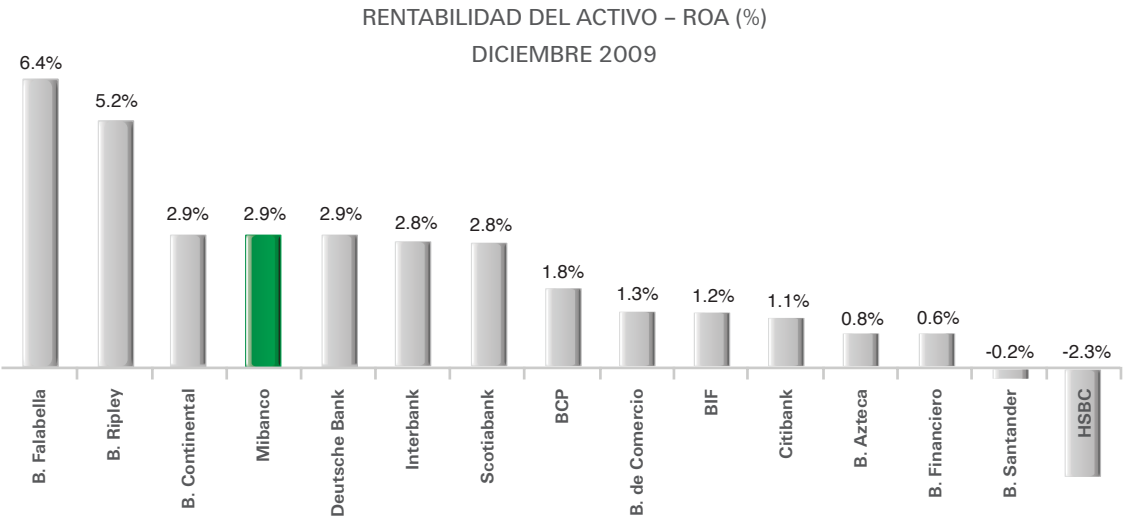
El eficiente uso de recursos nos permitió este año, asimismo, alcanzar una rentabilidad del patrimonio (ROE) de 35.1%, uno de los más altos del sistema bancario y muy por encima del promedio (24.54%). El rendimiento de los activos (ROA) obtuvo como resultado un excelente 2.9%, porcentaje mayor al del promedio del sistema bancario (2.27%).

UTILIDAD NETA 2002 – 2009





Fuente: SBS.



Fuente: SBS.
ROA: Utilidad anualizada / Activo promedio.

Clasificación de Riesgo

Mibanco mantuvo la calificación de categoría “A” en Fortaleza Financiera otorgada por Pacific Credit Rating (PCR) y por Class & Asociados¹⁵. Los depósitos mayores a un año fueron calificados con AA por Class & Asociados, y los depósitos de corto plazo obtuvieron la “Categoría I” por PCR y clasificación 1 por Class & Asociados.

A continuación se muestra las clasificaciones de los bancos del sistema peruano:

Instituciones	PCR (*)	Class & Asociados (*)	Equilibrium (*)	Apoyo (*)
Mibanco	A	A		
BCP			A+	A+
B. Continental	A+		A+	A+
Interbank		A	A	A
BIF	A	A		
Citibank	A+			A
Scotiabank			A+	A+
B. Financiero	A-	A-	A-	
F. Crediscotia		A-	B+	
B. de Comercio	B+		B+	
HSBC			A-	A
B. Ripley		A-		B+
B. Falabella		A-		B+

(*) PCR, Class & Asociados, Equilibrium y Apoyo son clasificadoras de riesgo autorizadas por la SBS.

15 PCR y Class & Asociados son dos de las más importantes clasificadoras de riesgo autorizadas por la SBS.



A continuación se presenta la definición de cada categoría para Mibanco en relación a la Fortaleza financiera, Depósitos mayores a un año y Depósitos de corto plazo.

Empresas con categoría A: Son empresas solventes, con excepcional fortaleza financiera intrínseca, buen posicionamiento en el sistema, cobertura total de riesgos presentes y capaces de administrar riesgos futuros.

Empresas con categoría AA: Corresponde a aquellas empresas que tienen una muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, que no se verían afectadas en forma significativa ante posibles cambios en el emisor, en la industria a la que pertenecen o en la economía.

Empresas con categoría I: Se trata del grado más alto de calidad, mínima probabilidad de incumplimiento en los términos pactados y excelente capacidad de pago aún en el más desfavorable escenario económico predecible.

Patricia Anaya, Asistente de Módulo de Atención al Cliente y Tania Chicoma, Ejecutiva de Cuentas Pasivas. Agencia Centro Comercial Centro Cívico.

Mercado de Capitales y Mercado de Valores

MERCADO DE CAPITALES

Mibanco tiene dos programas de instrumentos financieros vigentes para el mercado de capitales peruano. Durante el ejercicio 2009 se realizaron cuatro colocaciones de los distintos instrumentos por un total de S/. 84.2 millones. Los participantes en las subastas fueron Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), bancos, fondos mutuos y personas naturales, entre otros.



Halina Zamora, Analista de Mercado de Capitales.

SEGUNDO PROGRAMA DE BONOS CORPORATIVOS

Este programa es por S/. 150 millones o su equivalente en dólares americanos, y la calificación otorgada por las clasificadoras de riesgo Pacific Credit Rating y Class & Asociados fue de “AA”. Durante el 2009 no se realizó ninguna emisión en este programa.

SEGUNDO PROGRAMA DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITO NEGOCIABLES

Este programa es por S/. 150 millones o su equivalente en dólares americanos, y la calificación otorgada por las clasificadoras de riesgo Pacific Credit Rating y Class & Asociados fue categoría 1. Durante el ejercicio 2009 se realizaron cuatro colocaciones por un monto total de S/. 84.2 millones.

Programas de instrumentos vigentes:

Segundo Programa de Certificados de Depósito Negociables

- **Hasta S/. 150 millones o su equivalente en dólares americanos en circulación.**

Segundo Programa de Bonos Corporativos de Oferta Pública

- **Hasta S/. 150 millones o su equivalente en dólares americanos.**

MERCADO DE VALORES

A continuación se muestra el cuadro con las cotizaciones mensuales de las acciones de Mibanco durante el 2009.

RENTA VARIABLE

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones 2009				Precio Promedio
			Apertura	Cierre	Máxima	Mínima	
			S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
PEP133001003	MIBANC1	2009-01	3.16	3.16	3.16	3.16	3.16
PEP133001003	MIBANC1	2009-02	3.16	3.16	3.16	3.16	3.16
PEP133001003	MIBANC1	2009-03	-	-	-	-	-
PEP133001003	MIBANC1	2009-04	3.17	3.17	3.17	3.17	3.17
PEP133001003	MIBANC1	2009-05	2.39	2.39	2.39	2.39	2.39
PEP133001003	MIBANC1	2009-06	-	-	-	-	-
PEP133001003	MIBANC1	2009-07	2.39	2.39	2.39	2.39	2.39
PEP133001003	MIBANC1	2009-08	-	-	-	-	-
PEP133001003	MIBANC1	2009-09	2.90	2.90	2.90	2.90	2.90
PEP133001003	MIBANC1	2009-10	2.91	2.91	2.91	2.91	2.91
PEP133001003	MIBANC1	2009-11	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
PEP133001003	MIBANC1	2009-12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

Sandra Chipoco, Supervisora de Productos Pasivos de Negocios y Enrique Portella, Asistente de Reclamos.



RENTA FIJA

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones 2009				Precio Promedio
			Apertura	Cierre	Máxima	Mínima	
			S/.	S/.	S/.	S/.	
PEP13300M041	MIBAN2BC1A	2009-09	101.5318	101.5318	101.5318	101.5318	101.5318
PEP13300M041	MIBAN2BC1A	2009-12	100.7407	100.7407	100.7407	100.7407	100.7407
PEP13300M066	MIBAN2BCA3	2009-04	99.9383	99.9383	99.9383	99.9383	99.9383
PEP13300M066	MIBAN2BCA3	2009-11	103.8180	103.8180	103.8180	103.8180	103.8180
EP13300M058	MIBAN2BCA4	2009-10	104.0220	104.0220	104.0220	104.0220	104.0220
PEP13300Q216	MIBAN2CD3D	2009-12	98.1398	98.1398	98.1398	98.1398	98.1398
PEP13300Q224	MIBAN2CD3E	2009-12	96.8120	96.8120	96.8120	96.8120	96.8120

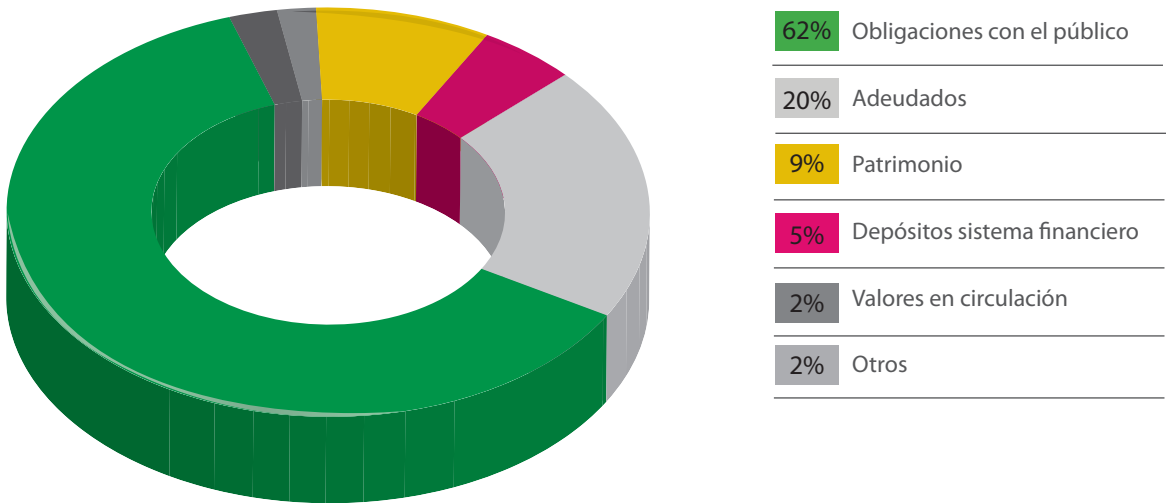
Fuentes de Financiamiento

Mibanco ha estructurado y diversificado sus fuentes de financiamiento, en función a las necesidades de expansión de su cartera de créditos. Estas fuentes se obtienen principalmente de obligaciones con el público (62%), adeudos de corto y largo plazo con entidades del exterior y organismos financieros internacionales (20%), incremento de su capital social (9%), participación activa en el mercado de capitales (2%), depósitos en el sistema financiero (5%) y otras fuentes (2%). Todo esto ha permitido gestionar adecuadamente los pasivos de la empresa, tener una base sólida de capital y mejorar su eficiencia financiera.

Respecto a ayuda financiera de gobiernos, Mibanco no recibe ninguna (EC4).

FUENTES DE FONDOS DICIEMBRE 2009

	Saldo S/.	%
Obligaciones con el público	2,302,876,560	62%
Adeudados	732,246,967	20%
Depósitos sistema financiero	190,801,824	5%
Patrimonio	322,506,402	9%
Valores en circulación	86,990,342	2%
Otros	60,083,294	2%
Total	3,695,505,388	100%



Mibanco ha desarrollado una **segmentación de clientes** que le permita añadir mayor valor a los servicios financieros que les brinda.

Mibanco en los Próximos Años

En el 2009 se establecieron los lineamientos estratégicos para los próximos años, con el fin de brindar mejores productos y servicios a nuestros clientes, por lo cual contamos con la participación de todas las áreas del Banco.



CRECIMIENTO

Mibanco reconoce las diferentes características y necesidades de sus clientes, por lo cual ha desarrollado una segmentación de clientes que le permita añadir mayor valor a los servicios financieros que les brinda.

CALIDAD DE CARTERA

Se trata de reforzar un crecimiento saludable de la cartera, basándose en la implementación de mejoras de las políticas de crédito, generar cultura de riesgos en la organización, potenciar el seguimiento de la cartera y segmentar la gestión de la recuperación.

PUNTO DE EQUILIBRIO

El objetivo es conseguir mayor eficiencia en la estructura y los procesos, generando con ello más productividad y competitividad.

FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO

La estrategia corporativa se basa en la implementación del Proyecto Talento, que reafirma el compromiso de desarrollar una organización líder con colaboradores líderes.

GENERACIÓN DE FONDEO

Este lineamiento está relacionado con el desarrollo de capacidades suficientes que permitan implementar estructuras más eficientes en términos de captaciones del público.

Valor Económico Directo Generado y Distribuido de la Organización

La información anteriormente mencionada responde al desempeño económico del Banco, enmarcado en nuestra orientación hacia una política integral de sostenibilidad. Para ello, consideramos relevante reportar el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos (EC 1).

Presencia en el Mercado

CLIENTES

El valor de nuestra cartera para cada línea de negocio desglosado por áreas urbana y rural, respectivamente y por sectores se observa en los cuadros siguientes (F 13).

CARTERA DE CLIENTES POR SEGMENTO - DICIEMBRE 2009

	No. Créditos	%
Microempresa	384,250	86%
Pequeña empresa	35,882	8%
Dependientes	25,297	6%
Total	445,429	100%

CARTERA DE PRODUCTO - DICIEMBRE 2009

	Colocaciones	%	Nro. Créditos	%
Urbanos	2,883,674,560	96.47%	376,714	85.73%
Rural	105,591,609	3.53%	62,715	14.27%
Total	2,989,266,169	100.00%	439,429	100.00%



**Camlen Chávez Torres, Supervisora
de Banca de Servicio. Agencia
Surquillo.**

Nuestros productos y servicios, innovadores y diseñados a la medida, responden directamente a criterios éticos o de sostenibilidad, como el Crédito Rural, y registran una cartera de colocaciones por S/. 105,6 millones, con 62,715 créditos vigentes en 61,537 clientes. Esta cartera se distribuye en clientes asociados en torno a un grupo solidario (30%) y en créditos individuales (70%). En cuanto al género, la distribución es mujeres, con 64%, y hombres con 36% (RB3).

Impactos Económicos Indirectos

Mibanco es una empresa con misión social, por lo que es fundamental comprender correctamente los efectos económicos indirectos y su alcance, para conocer cómo cumple la Institución con su misión. Actualmente, la Organización cuenta con miles de testimonios de clientes que han experimentado un cambio sustancial en sus vidas en base a la prosperidad de sus negocios, los que, a su vez, han generado ingresos que son invertidos en mejorar sus condiciones de vida.

Sin embargo, resulta insuficiente un registro de historias, por lo que iniciamos en julio de 2009 el proceso de incorporación del índice de Progreso fuera de la Pobreza (PPI), con el que se evaluará la evolución de los clientes más pequeños hacia un estado de menor pobreza. Esta evaluación se enfoca en conocer si, mediante al acceso a créditos que han permitido el crecimiento de sus negocios, los clientes han invertido en el mejoramiento de sus condiciones de vida, por ejemplo, calidad de la vivienda, mayor grado de educación, etc. No valora el desempeño de los negocios de los clientes (EC9).

Para tal efecto y con la participación del banco holandés FMO (Banco Estatal Holandés para la Inversión Privada), realizaremos una medición con eje temporal, tomando como referencia una muestra de 2,734 clientes de la costa, sierra y selva del país, a quienes se encuestará anualmente. Estimamos culminar la primera recolección de data en marzo de 2010. La segunda evaluación se realizará en enero de 2011 y se comparará con la anterior. En años consecutivos, la medición deberá continuarse.

Esta iniciativa es única en América Latina, puesto que ningún banco de la región ha mostrado aún si sus productos traen consigo impactos positivos en la vida de las personas. La evaluación incluye las características de la vivienda, el nivel educativo y el género (SO1).

Programa de Capacitación a Clientes

En Mibanco estamos convencidos de que sin acceso al conocimiento, las opciones de desarrollo de nuestros clientes serán limitadas tanto a nivel empresarial como a nivel personal. Es así que desde hace más de nueve años desarrollamos anualmente programas de capacitación gratuitos, con el objetivo de mejorar las capacidades de gestión de sus negocios y brindarles las herramientas requeridas para su desarrollo. Esta es una manera de contribuir con el crecimiento de sus negocios, mejorar la calidad de vida de sus familias, e incidir en una mejor educación.

En el 2009, Mibanco dictó el IX Programa de Capacitación a la Microempresa a nivel nacional, invirtiendo US\$ 1 millón. Más de 24,000 empresarios de la micro y de la pequeña empresa de las zonas urbanas de todo el país recibieron capacitación gratuita en el tema “Planificando el éxito de mi empresa” y más de 1,000 empresarios de las zonas rurales fueron capacitados gratuitamente con el curso “Construyendo nuestro equipo”, programa formativo para descubrir cómo fortalecer la cooperación en el trabajo de grupos solidarios.

En los últimos nueve años Mibanco ha invertido más de US\$ 3.5 millones y ha capacitado gratuitamente a más de 100 mil empresarios en temas de marketing, ventas, finanzas, administración y estrategias de negocios, aspectos legales, liderazgo, planeamiento y trabajo en equipo.

La importancia de este programa radica en que permite a los empresarios de la micro y pequeña empresa no solo mejorar sus conocimientos técnicos y de gestión, sino que los ayuda a reafirmar sus habilidades, corregir los puntos débiles de sus negocios y ampliar sus redes, ya que les brinda la posibilidad de relacionarse con otros empresarios a través del intercambio de experiencias y conocimientos durante los cursos.

La envergadura de este programa hace necesaria y decisiva la participación de instituciones de primer nivel, desde la convocatoria del evento hasta el dictado de cursos. El apoyo de Aprenda, el instituto de capacitación del Grupo ACP, fue clave en la exitosa implementación de esta iniciativa en todo el país.

Nuestros planes son continuar con nuestra política de desarrollo y acceso al conocimiento, para lo cual desarrollaremos nuestro X Programa de Capacitación gratuito en el 2010.

Adicionalmente, Mibanco, conjuntamente con el Grupo ACP, el BID, la Universidad de Thunderbird (EE.UU.), Goldman Sachs y la Agencia de Cooperación Australiana (AUSAID), ha iniciado el proyecto “Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en el Perú”, que tiene como meta capacitar a más de 100 mil mujeres durante un periodo de cuatro años.

Llegamos donde nuestros clientes
nos necesitan.



NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

“Conocedores del papel central que juegan las personas en toda institución, en Mibanco nos esforzamos día a día para que nuestros grupos de interés se sientan motivados por nuestras actividades. Nuestro pilar es la ética”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio. (DMA)

Por la naturaleza de nuestro negocio, la RSC está inmersa en nuestra misión y es imprescindible. Atendemos a empresarios de los sectores de bajos ingresos, quienes tradicionalmente han estado excluidos del acceso al crédito porque eran considerados de “alto riesgo”.

Líderes en Bancarización

Mibanco es pionero y líder en bancarización, es decir, es la entidad financiera que contribuye en mayor porcentaje a que los empresarios de la micro y pequeña empresa en el Perú y otras personas de menores recursos, logren acceder a un crédito microempresa por primera vez a través de alguna entidad regulada por la SBS.

Damos acceso a créditos y servicios bancarios a sectores sin experiencia financiera, lo que permite a la gente mejorar sus negocios y, por lo tanto, incrementar sus ingresos, repercutiendo directamente en una mejor calidad de vida.

De las 348,001 personas que accedieron al sistema financiero por primera vez (a través de 47 entidades financieras) en el periodo de enero–diciembre de 2009 a través de un crédito microempresa (MES), el 15.4% (53,515 personas) lo hizo a través de Mibanco (RSC1). Este resultado está en línea con la misión del Banco, que busca brindar oportunidades a los sectores excluidos y de menores recursos económicos.

PERSONAS BANCARIZADAS POR CRÉDITO MES / 2009

	Descripción de la Entidad	Personas	
		#	% respecto del Total de Nuevos Bancarizados
Total Nuevos Bancarizados		348,001	100.0 %
1	Mibanco Banco de la Micro Empresa	53,515	15.4 %
2	Financiera Edyficar	38,350	11.0 %
3	CMAC Arequipa	20,925	6.0 %
4	CMAC Piura	19,128	5.5 %
5	CRAC Nor Perú	17,814	5.1 %
6	CMAC Trujillo	15,796	4.5 %
7	Edpyme Confianza	13,467	3.9 %
8	CMAC Cusco	12,474	3.6 %
9	Banco Agrobanco	12,267	3.5 %
10	Edpyme Crear Arequipa	9,272	2.7 %
11	CMAC Huancayo	9,257	2.7 %
12	CMAC Tacna	8,607	2.5 %
13	Banco Financiero del Perú	8,191	2.4 %
14	Edpyme Raíz	8,083	2.3 %
15	Edpyme Solidaridad	7,978	2.3 %
16	Otras Entidades (35)	92,877	26.7 %

Fuente: Equifax Market Analysis - Nuevos bancarizados Ene- Dic 2009.

La cartera de productos del Banco está orientada a cubrir las necesidades de financiamiento para capital de trabajo y activos fijos de la micro y pequeña empresa. El crédito mínimo que Mibanco ofrece a sus clientes emprendedores es de S/. 300, monto con el cual promueve la inclusión bancaria sobre la base de una metodología crediticia propia. De esta forma el Banco brinda acceso al servicio financiero a personas que no son atendidas por los bancos tradicionales. La base de los clientes de Mibanco tiene un volumen de ventas mensual menor a S/. 2,500 y el crédito promedio asciende a S/. 1,300.

Alineado a su objetivo social de promover la inclusión de más personas a mayor bienestar, Mibanco acompaña la gestión de los empresarios de la microempresa a través de un conjunto integral de servicios, como el de capacitación para el desarrollo de competencias para la buena gestión del negocio. Con ello, observamos y acompañamos el crecimiento de emprendedores peruanos a través de una oferta perfilada y ajustada a nuevas necesidades financieras, hasta llegar a un estado de graduación expresado en el éxito de los negocios. Mibanco no otorga préstamos a corporaciones (RB1).

Nuestros Clientes

LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL PERÚ

El escenario en nuestro país se tornó complicado durante el 2009 debido al impacto de la crisis económica mundial, que afectó el ritmo de crecimiento así como las expectativas de los empresarios en general. Como consecuencia, en el 2009 el crecimiento del PBI fue solo del 0.9%, en comparación con el 9.8% logrado el año anterior¹⁶.

Sin embargo, esta desaceleración no afectó en extremo el empleo y el consumo interno debido a que el 98% de las empresas peruanas están ubicadas en el sector de las MYPES, las cuales pudieron enfrentar las adversidades con la flexibilidad que las caracteriza, lográndose adaptar rápidamente al cambio del entorno. Esto permitió que la situación del empleo en nuestro país no desmejorara en la misma magnitud que la desaceleración de la economía, pues cerramos el año 2009 con un indicador del desempleo del 7.9%¹⁷.

Ya con un panorama económico de mayor estabilidad, el gran reto ahora es consolidar el sector de las MYPES generando un verdadero cambio en este motor de la economía, un cambio que vaya más allá de las intenciones y que efectivamente las convierta en un generador del crecimiento, desarrollo y progreso del Perú; un cambio que les permita estar preparadas para enfrentar la competencia ya no solo local sino internacional, que se dará con la apertura comercial que está creciendo en nuestro país.

Los principales temas que debemos abordar como país para el adecuado desarrollo de las MYPES son la formalidad, asistencia técnica y acceso al financiamiento. El Estado necesita desarrollar formas novedosas de generar el interés de los empresarios para trabajar formalmente, evidenciar sus ventajas y la mayor seguridad

¹⁶ Fuente: Página web BCRP

¹⁷ Informe de la Pobreza 2008; Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

que otorga la formalización; además, deberá esforzarse por proveer procesos simplificados y ágiles para evitar los altos costos de transacción que implica la formalidad para los empresarios de las MYPES.

Un segundo tema prioritario es el apoyo y asistencia técnica especializada que requieren las MYPES. Es necesario pasar de un crecimiento empírico a un crecimiento técnico y sostenido, que permita el desarrollo de los empresarios, sus empleados y sus familias, y poder aprovechar cada vez más los adelantos y descubrimientos que son resultado del conocimiento tecnificado.

El tercer tema en el que se necesita profundizar para lograr el desarrollo de las MYPES es el acceso real de este sector al sistema financiero formal. El esfuerzo de la banca y de las instituciones que atienden a los empresarios de las MYPES debe centrarse en la bancarización, tanto en las zonas urbanas, peri urbanas y sobre todo rurales, con productos ajustados a sus necesidades, evitando el sobreendeudamiento. Las instituciones financieras deben penetrar en lo más profundo del país para ofrecer las oportunidades que necesitan estos emprendedores y con ello permitirles mejorar su calidad de vida y salir de la pobreza.

Paralelamente al desarrollo de las MYPES y su crecimiento, la pobreza se ha venido reduciendo en el país, llegando a ubicarse en 36.2%. Esta reducción de 8 puntos porcentuales respecto al índice del año 2006¹⁸ tiene su explicación en el incremento de los ingresos de las personas principalmente localizadas en el ámbito rural, cuyos ingresos aumentaron en aproximadamente 13% durante el año 2008¹⁹.

Orientado bajo estos principios básicos, Mibanco desarrolla desde hace 12 años sus actividades como una institución pionera y líder en ofrecer financiamiento, asesoría y orientación hacia la formalización a los empresarios de las MYPES, y a los sectores de bajos ingresos, con el objetivo principal de mejorar su calidad de vida, lograr el progreso de los emprendedores y desarrollar con un enfoque social las microfinanzas en el Perú.

LA OFERTA MICROFINANCIERA EN EL PERÚ

Durante el 2009 la tasa de crecimiento de los créditos en el sistema financiero fue de 5.0%; el crédito a las microempresas continuó siendo el más importante, alcanzando una variación de 19.1% durante este periodo, aunque sufrió una contracción si se compara con el crecimiento obtenido en el año 2008. El segmento de las MYPES destaca por su crecimiento muy superior al resto, por lo que la participación de las colocaciones a las microempresas en el país ha pasado del 10.8% de todo el sistema (incluyendo bancos, financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Edpymes y Cajas Rurales de Ahorro y Crédito) al 12.2%²⁰, lo que evidencia el desarrollo de las microfinanzas en el Perú. Al cierre del 2009 el saldo de colocaciones en microempresas fue de S/. 12,487 millones, habiendo aumentado S/. 2,002 millones respecto al año anterior (el 41% del crecimiento total logrado por todo el sistema financiero en el 2009, corresponde al segmento microempresas)²¹.

Mibanco
desarrolla
desde hace
12 años sus
actividades
como una
institución
pionera y líder
en ofrecer
financiamiento,
asesoría y
orientación
hacia la
formalización a
los empresarios
de las MYPES
y a los sectores
de bajos
recursos.

18 y 19 Informe de la Pobreza 2008; Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

20 y 21 Fuente: Información publicada en la página web de la SBS.



Maximila Gonzales de Melo, cliente
de la Agencia Lurín
Giro de negocio: venta de ropa.

Durante el 2009 los deudores de créditos a microempresas también se incrementaron en el sistema financiero en 167,051 (10.9%), lo que demuestra que el crecimiento en este sector es sólido. Por otro lado, el último año el sistema financiero abrió 327 nuevas oficinas, de las cuales 231 se encuentran fuera de Lima⁽²²⁾. Esta cifra expresa la tendencia a la descentralización en el acceso al sistema financiero, ya que existe una mayor proporción de MYPES en el interior del país. El siguiente paso es ajustar los productos a las verdaderas necesidades de los empresarios para satisfacer sus expectativas, otorgándoles las condiciones que realmente necesitan para crecer.

En esta línea y siempre considerando el desarrollo de este dinámico sector, Mibanco abrió 7 agencias (4 de ellas fuera de Lima) en el 2009, sumando a fin de año un total de 111 agencias a nivel nacional, a través de las cuales ofrecemos todos los productos diseñados para la atención de los empresarios de las MYPES.

La competencia por liderar el mercado de las MYPES y ganar una mayor participación se incrementó durante el 2009, ya no solo a nivel de entidades especializadas sino a nivel de la banca tradicional, que está realizando esfuerzos muy agresivos que se traducen en un beneficio para los emprendedores, ya que tienen a su disposición mejores condiciones en cuanto a la oferta crediticia, principalmente respecto a las tasas de inte-

22 Fuente: SBS.

rés promedio, las mismas que a diciembre de 2009 bajaron de 39.99% a 37.41% (reducción de 2.58%) en moneda nacional; y de 24.52% a 22.55% (reducción de 1.97 puntos porcentuales) en moneda extranjera ⁽²³⁾.

Sin embargo, el crecimiento del mercado trae consigo el riesgo de la exposición al sobreendeudamiento. Los empresarios podrían acceder a más capital del que realmente necesitan, poniendo en riesgo la viabilidad de sus unidades empresariales y, sobre todo, el bienestar de sus familias. Como entidad socialmente responsable, Mibanco monitorea permanentemente a sus clientes conforme se desarrollan y van adquiriendo una mayor capacidad de endeudamiento e inversión, asegurándose del manejo responsable de sus negocios, que repercutirá en una mejor calidad de vida.

Productos y Servicios

Mibanco conoce las necesidades de los empresarios de la micro y pequeña empresa y nuestra experiencia, sumada al conocimiento de nuestros clientes, nos ha permitido ofrecer diversos productos y servicios diseñados para cubrir sus requerimientos y facilitarles el acceso al sistema financiero.

SISTEMA DE PRÉSTAMOS

Una de las políticas de Mibanco es fomentar entre sus clientes el acceso al crédito sin tener que realizar trámites largos y engorrosos. Gracias a la labor eficiente de nuestros asesores, quienes cumplen a cabalidad sus funciones durante todas las etapas del proceso, otorgamos préstamos de manera rápida, fácil, transparente y con los mínimos requisitos posibles.

Para el Negocio

Mibanco ha analizado y evaluado a profundidad los requerimientos financieros particulares de los empresarios de las MYPES. Gracias a ello, ha logrado desarrollar productos óptimos para su grupo objetivo y estructurarlos de la manera más conveniente para ellos en: a) Capital de Trabajo, son créditos de corto plazo, en diversas modalidades, para financiar la compra de inventarios finales, la producción y la prestación de servicios; b) Líneas de Capital de Trabajo, facilitan las transacciones y la disponibilidad inmediata de efectivo mediante una tarjeta Visa; c) Créditos Rurales, individuales o solidarios, orientados a comerciantes, productores y proveedores de servicios a la comunidad, en las zonas más alejadas del país.

Por su parte, Miequipo y Leasing son productos a través de los cuales se financia la inversión en activos fijos muebles de los clientes de Mibanco. En abril de 2009 se lanzó el primer Leasing financiero para la micro y pequeña empresa, ajustado al perfil del cliente MYPE. Al 31 de diciembre la cartera de Leasing ascendía a S/. 9.4 millones.

Para Locales Comerciales

A través de su crédito Milocal, Mibanco otorga préstamos con y sin garantía hipotecaria para la mejora, ampliación, construcción y remodelación de locales comerciales, así como también para la compra de nuevos locales para negocios. De esa forma se cubre una de las necesidades más solicitadas por nuestros clientes.

23 Fuente: SBS.

En el 2009,
Mibanco
creció en
49%
(S/. 390 millones) en
depósitos
del público
de todos los
segmentos.

Igualmente, con el producto Proyectos Especiales se financia a un conjunto de clientes que, agrupándose en asociaciones, busca construir mercados más modernos y galerías comerciales para ofrecer a sus clientes mejores condiciones y servicios de infraestructura.

Para la Vivienda

Micasa es un producto destinado a brindar financiamiento para mejorar los hogares de nuestros clientes. Es una modalidad de crédito que cubre el 100% de lo requerido para ampliar, construir, mejorar o remodelar la vivienda, materiales y mano de obra, sin exigir al cliente ningún tipo de garantía. A la fecha hemos atendido a más de 155,000 familias que han mejorado sus condiciones o accedido a una vivienda digna.

Habilitación Urbana, por su parte, es un producto diseñado especialmente para atender a clientes agrupados en asociaciones vecinales, con el fin de apoyarlos en la mejora del entorno urbano de sus hogares. Mediante la financiación de proyectos de electrificación, agua, desagüe, pistas y veredas cumplimos con los objetivos que nos trazamos cuando lanzamos este producto: que nuestros clientes puedan vivir en un ambiente sano, seguro y dotado de todos los servicios básicos.

Para las Necesidades Personales

Conscientes de la importancia de ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de contar con créditos destinados a adquirir productos y servicios necesarios para la vida cotidiana, ofrecemos también préstamos personales que constituyen créditos de libre disponibilidad.

La Tarjeta de Crédito Mibanco Visa, para los empresarios de las MYPES, no solo brinda grandes beneficios a sus usuarios, sino que los educa fomentando un manejo responsable y seguro de sus consumos. Actualmente, Mibanco está desarrollando la Tarjeta de Crédito con Cuotas Fijas, destinada a aquellos usuarios que opten por ordenar y programar sus pagos.

SISTEMA DE AHORRO

Mibanco enfoca sus esfuerzos principalmente en su segmento objetivo, brindándole las mejores alternativas de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo; sin embargo, se encuentra siempre buscando opciones que sean atractivas para el público en general. En el 2009, Mibanco creció en 49% (S/. 390 millones) en depósitos del público de todos los segmentos, en una coyuntura de crisis mundial y gracias a la campaña publicitaria de depósitos y ahorros "Las Lucas de Lucas" obtuvimos el Premio Effie de Plata en la categoría de promociones 2009.

A su vez, la Cuenta de Ahorros permite a nuestros clientes manejar su dinero en forma eficiente y ordenada, a través de una variedad de canales de atención. Dirigida especialmente a los clientes con créditos vigentes en el Banco, la Cuenta Negocios tiene como objeto el desembolso de préstamos y el posterior manejo transaccional del dinero diario de los negocios de los usuarios. Finalmente, nuestro Depósito a Plazo Fijo es el más



rentable entre los bancos con calificación A y A+, y ofrece múltiples alternativas para el cobro de intereses, que van desde abonos quincenales hasta semestrales.

En febrero de 2009 lanzamos la Banca Privada, cuyo fin es atender a aquellos clientes que demandaban un servicio personalizado en el manejo de sus depósitos. La característica que hace único a este servicio es que las necesidades específicas de cada usuario son atendidas por un equipo de profesionales altamente calificados.

Disponemos también de la Cuenta CTS, que constituye una excelente opción para incrementar el valor del dinero de los trabajadores dependientes; de hecho, se trata de la alternativa más rentable entre los bancos de calificación A y A+.

Con el propósito de promover una cultura del ahorro y de inversión entre nuestros clientes, Mibanco convoca con frecuencia a charlas y reuniones para brindar información sobre nuestros productos y también para realizar presentaciones acerca de la situación financiera nacional y mundial. Este año desarrollamos eventos en las ciudades de Piura, Cajamarca, Trujillo, Huaral y Huancayo.

CANALES Y SERVICIOS

Mibanco busca atender con una diversidad de canales a los empresarios de las MYPES y a clientes de diferentes segmentos que buscan un servicio integral de intermediación financiera, ofreciéndole múltiples alternativas como: emisión de cheques de gerencia, pago de remesas del exterior, transferencias interbancarias

En 2009, Mibanco desembolsó 61 millones de soles en préstamos para su producto Micasa, permitiéndole a los clientes financiar la ampliación, mejora o remodelación de sus viviendas.



Carlos Vallejo, Asesor de Negocios Rural de la Agencia Lurín.

y al exterior vía Swift, compra y venta de moneda extranjera con condiciones preferenciales para nuestros clientes, cargos automáticos en cuenta para el pago de los préstamos y seguros, pago de servicios públicos y giros nacionales.

Complementando lo anterior, los clientes con depósitos en Mibanco tienen la Tarjeta de Débito Visa Electrón, con la que acceden a la red de más de 740 cajeros automáticos de Mibanco y del BBVA Banco Continental, a más de 53,000 puntos de venta o POS (Point of Sale) de Visanet a nivel nacional, más de 320 agentes corresponsales de la red Kasnet, Multiagencias Prosegur y MultiFácil de Hermes, y miles de establecimientos en el mundo entero. A la par con las instituciones de la banca comercial, nuestros clientes pueden realizar sus operaciones en Internet y Banca Telefónica, y Módulos de Consultas en todas nuestras agencias.

Nuestra meta es que cada vez más peruanos se familiaricen y participen de los beneficios del sistema financiero.

SEGUROS

En línea con su misión, Mibanco ha preparado paquetes de seguros accesibles para un mayor número de personas, brindando a sus clientes seguros asociados a los créditos y seguros opcionales que pueden ser adquiridos en la red de agencias a nivel nacional. Los seguros se diseñan y administran en base a los siguientes criterios sociales (INS 1):

Bajo Costo

Que se ajusten al presupuesto de la mayoría y que generen rentabilidad que permita el sostenimiento del negocio.

Coberturas Limitadas

Permitiendo la fácil comprensión de los beneficios y características.

Mínimas Exclusiones

Generando confianza en el segmento que tradicionalmente desconfía de la “letra pequeña”.

Proceso de Afiliación Sencillo

Acorde con la naturaleza del seguro y las operaciones del Banco.

Proceso de Cobro de Beneficios Sencillo

Evitando a los beneficiarios costos de tiempo y dinero elevados, reforzando la confianza en los seguros como herramientas de protección.

Maribel La Rosa, cliente de la
Agencia Lurín, junto a su familia.
Giro de negocio: librería.



El año 2009 Mibanco consolidó su posición como institución comercializadora de seguros orientados a la microempresa. Se colocaron alrededor de 200,000 seguros optativos, lo que implicó un incremento de 43% respecto al año anterior. De todos ellos, 86 mil (43%) correspondieron al Seguro de Desgravamen Cónyuge, que cubre al titular del crédito en caso de fallecimiento de su cónyuge; mientras que el Seguro de Accidentes, con coberturas por muerte accidental y desamparo súbito familiar, cerró con 114 mil seguros vendidos (57%). Ambos productos cuentan con el respaldo de Protecta, compañía de seguros del Grupo ACP.

El Seguro de Desgravamen, dependiendo del monto prestado, cubre el monto inicial del préstamo o el saldo insoluto en caso de muerte, invalidez total y permanente, desamparo súbito familiar, así como quemaduras graves y hospitalización por accidentes severos del titular del crédito.

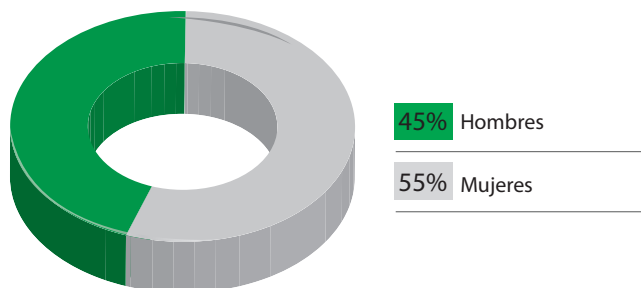
El Seguro de Desgravamen Cónyuge cubre al titular del préstamo en caso de fallecimiento del cónyuge. Para el caso particular de nuestros clientes, este seguro resulta de vital importancia pues en la mayoría de casos ambos cónyuges trabajan juntos en el sector de las MYPES y la eventual ausencia de uno de ellos podría tener un impacto negativo en el negocio, en el cumplimiento de los compromisos con el Banco y en la tranquilidad de la familia.

El Seguro de Accidentes, por su parte, ofrece a los clientes de Mibanco por un módico precio las coberturas de muerte accidental y desamparo súbito familiar. Este producto se otorga en cuatro planes, según la capacidad de pago de cada cliente.

Finalmente, el Seguro Multiriesgo tiene años en el mercado y su fin es proteger a los prestatarios contra eventuales inundaciones, incendios y sismos, evitando que caigan en insolvencia ante tales siniestros. En el año 2009 Mibanco atendió 260 siniestros por un monto indemnizatorio de S/. 2'488,717, lo que confirma la gran utilidad de este producto, al que sólo pueden acceder los usuarios de Mibanco por su condición de clientes de créditos.

Los 350,000 clientes con crédito vigente cuentan con Seguro de Desgravamen y Seguro Multiriesgo. Adicionalmente, 160,000 clientes disponen de seguros opcionales que han adquirido de manera voluntaria, tales como el Seguro de Desgravamen Cónyuge y el Seguro de Accidentes (INS2).

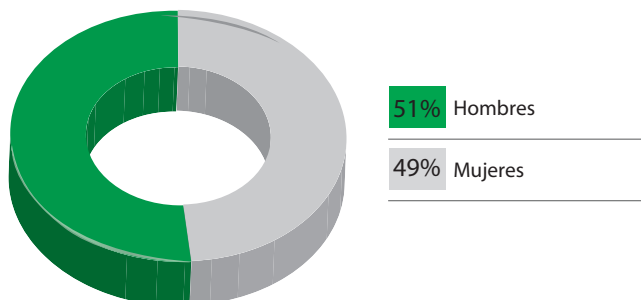
CLIENTES CON CRÉDITO VIGENTE SEGÚN GÉNERO (EDAD PROMEDIO 40 AÑOS) (TOTAL 350 MIL CLIENTES)



CLIENTES CON SEGUROS OPCIONALES

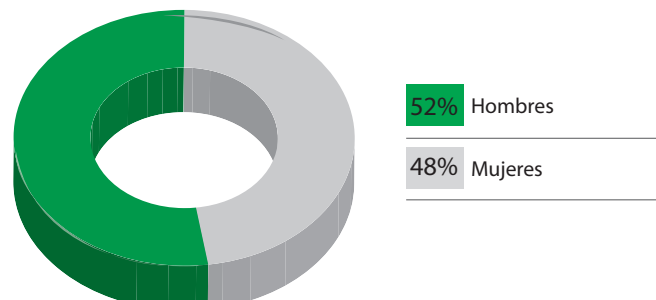
Seguro de Accidentes (edad promedio 42 años)

(Total 114 mil clientes)



Seguro de Desgravamen Cónyuge (edad promedio 40 años)

(Total 86 mil clientes)



Una característica de Mibanco es el énfasis que pone en asegurar la óptima calidad de sus productos. Sin embargo, de vez en cuando se dan reclamos justificados, que ayudan simultáneamente a mejorar la calidad de los seguros. Del total de quejas, solo 29 se refirieron al Seguro de Accidentes, tal como lo muestra la información que sigue (INS3):

- I. Reclamos sobre seguros, 1er. trimestre 2009: 10 de 1,396 reclamos recibidos.
- II. Reclamos sobre seguros, 2do. trimestre 2009: 8 de 1,665 reclamos recibidos.
- III. Reclamos sobre seguros, 3er. trimestre 2009: 4 de 2,400 reclamos recibidos.
- IV. Reclamos sobre seguros, 4to. trimestre 2009: 7 de 1,338 reclamos recibidos (al 21 dic. 2009).

Mibanco
consolidó su
posición como
institución
comerciali-
zadora de
seguros
orientados a la
microempresa.



Walter Wong, Jefe de Planeamiento y Gestión del Talento y Magda Zegarra, Jefe de Capacitación y Desarrollo.

Seguro de Accidentes

- Se señala que no se llegó a cerrar el trato previsto, pese a que se suscribieron todos los documentos necesarios para la contratación.
- Se aduce que se cargó en cuenta la prima impaga del mes anterior. En este particular el Banco actúa automáticamente, puesto que de lo contrario se perdería la cobertura.

Seguro de Desgravamen

- Se reclama la demora en la respuesta sobre la procedencia o no del pago de la indemnización.

Con el fin de resolver oportunamente las consultas y/o reclamos, el Banco continuará capacitando a los colaboradores encargados de la atención al público, de manera que puedan orientar óptimamente a los clientes. Asimismo, Mibanco busca fortalecer el trabajo conjunto que realiza con las aseguradoras con las que tiene convenios suscritos, para poder brindar un servicio más eficiente a los usuarios.

GESTIÓN DE CALIDAD

Mibanco considera la calidad como uno de los pilares estratégicos para garantizar la competitividad, liderazgo e imagen en el mercado, así como una variable muy importante de apoyo al negocio del banco. Nuestra gestión de calidad se basa en el “Modelo de Gestión de Calidad Mibanco”, que nos permite fortalecer la cultura organizacional y desarrollar una Gestión de Excelencia, superando de manera permanente nuestros estándares de gestión y asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de nuestros clientes internos y externos.

Cultura de Calidad

Nuestra filosofía de calidad se define a través de una política orientada hacia los clientes internos y externos y a la práctica de siete principios de Gestión de Calidad: Liderazgo, Planeamiento estratégico, Orientación hacia el cliente, Orientación hacia el personal, Medición, análisis y gestión del conocimiento, Gestión de procesos y Resultados, los cuales rigen la toma de decisiones y la aplicación del modelo de Mibanco. El Plan de Calidad e Innovación, desarrollado anualmente, nos permite llevar a la práctica esta filosofía y evaluar su cumplimiento a través del Comité de Calidad, órgano de control encargado del seguimiento de los planes y metas de manera permanente.

Excelencia en el Servicio

En nuestro objetivo de superar las expectativas de nuestros clientes y el importante crecimiento de nuestro negocio, nos encontramos preparando nuestro modelo de atención de manera segmentada a efectos de atender las necesidades concretas de nuestros clientes.

La satisfacción del cliente es parte de nuestra filosofía corporativa y está presente en todas las actividades de la organización, comprometiendo y capacitando permanentemente a nuestros colaboradores, modernizando equipos e instalaciones y adaptando los servicios, productos y canales para lograr mayor flexibilidad, en definitiva, una oferta que supere sus expectativas.

El monitoreo en el servicio de nuestros clientes internos y externos es constante, y nos interesa recoger sus opiniones (PR5).

Indicador	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Satisfacción de clientes *	77.0%	76.5%	89.6%	95.10%
Cumplimiento de pautas **	57.0%	70.0%	90.5%	95.34%
Cliente incógnito Multibancario ***	60.8%	67.2%	73.3%	74.00%

* Fuente: Grupo Macro.
** Fuente: Grupo Macro.
*** Fuente: Ipsos Apoyo.

Mejora Continua

Mantenemos una clara orientación hacia el cliente y por ende hacia su satisfacción. En ese sentido, estamos comprometidos en ofrecer un Servicio de Excelencia dentro de un proceso de innovación permanente y mejora continua de nuestros productos y procesos, teniendo como fuente principal de los puntos de mejora la opinión de nuestros clientes y la permanente medición de los procesos, enmarcada en el Modelo de Indicadores de Calidad que se viene implementando.

Sheila Sánchez. Asistente de Atención al Cliente, Agencia Surquillo.



Este modelo de indicadores nos permite administrar nuestras metas sobre las expectativas de nuestros clientes internos y externos y enfocar las mejoras en cuatro variables: Servicio, Tiempo, Precisión y Eficiencia.

Se promueven proyectos de mejora continua, los cuales cuentan con la participación de las áreas involucradas y cuyos avances y resultados son presentados periódicamente en el Comité de Calidad.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Nuestra relación con los clientes se basa en la confianza y en la gestión ética y transparente de Mibanco, que brinda información clara, veraz y precisa, garantizando nuestras operaciones.

Cumplimos rigurosamente con la aplicación de la Ley y Reglamento de Transparencia de la Información, así como con la Ley de Protección al Consumidor, adaptando nuestras políticas y procesos internos a estas normas.

Para reforzar este nivel de cumplimiento, hemos elaborado el Plan Anual del Sistema de Atención al Usuario Mibanco, que contempla actividades de verificación, evaluación, fortalecimiento y mejora de las capacitaciones y herramientas diversas para brindar la información necesaria, de manera que nuestros clientes puedan tomar decisiones responsables y acertadas con relación a las operaciones y servicios que desean.

Los productos y servicios que el Banco ofrece están claramente establecidos en la normativa interna vigente y se ciñen a la normativa externa en vigor. Afortunadamente, no se conocen casos que hayan afectado la salud y seguridad de los clientes (PR2), ni tampoco de incidentes originados por el incumplimiento de la regulación en materia de publicidad (PR7). No se han registrado reclamos de incumplimiento de la regulación relativa a la salvaguarda de la confidencialidad de los datos de los clientes (secreto bancario) (PR8), ni multas por incumplimiento de la normativa referida al suministro y al uso de productos y servicios (PR9).

Respecto a la normativa interna, se detallan en esta las definiciones, características, directrices, procedimientos y responsabilidades aplicables a cada producto y servicio ofrecido, con el fin de determinar los parámetros que los delimitan, su dinámica operativa y todo lo que se ofrecerá al cliente durante la etapa de venta y post-venta.

En relación a la normativa externa, existen leyes sobre la protección del consumidor que establecen el tipo de información que debe proporcionarse a los usuarios del sistema financiero, según el producto que se ofrece:

Tasas y Tarifas

Costo efectivo anual, rendimiento efectivo anual, monto de la cuota inicial, tasa de interés expresada en términos anuales, cargos por comisiones y gastos.

Derechos/Deberes

A realizar pagos por adelantado, a efectuar pagos anticipados de saldos totales o parciales, alcances y obligaciones sobre garantías y avales.

Contratos

Formularios contractuales, hojas resumen y cartillas de información.

Fórmulas y Programas

Forma de cálculo, simuladores, ejemplos.

Nuestros clientes constituyen el eje de nuestras actividades y buscamos promover su desarrollo económico a través de nuestros productos de manera clara y precisa. Para ello Mibanco consigna en sus folletos y afiches publicitarios la información legal exigida (PR6).

Las exigencias de información sobre productos y servicios están cubiertas por Mibanco al 100%, de acuerdo a los valores de respeto y honestidad. Además, Mibanco asume el compromiso moral del desarrollo de una gestión transparente, con información fidedigna, que afiance la confianza de colaboradores y clientes (PR3). No se conocen incumplimientos en este aspecto (PR4). Adicionalmente, la publicidad del Banco informa a sus clientes y usuarios sobre sus canales de atención, tales como la página web, banca telefónica y agencias en el ámbito nacional.

Red de Agencias

Mibanco aspira a atender cada vez a más empresarios de las MYPES, por lo que ha continuado con la política de expansión de su red de agencias y ha incorporado siete nuevas en el curso de 2009, sumando un total de 111 oficinas en todo el país, 52 en Lima y 59 en las ciudades del interior. Este incremento se ha complementado con un grupo de agencias situadas en diversos centros comerciales, con la finalidad de atender también a clientes que buscan alternativas rentables y seguras para sus ahorros, depósitos y excedentes, así como a usuarios con necesidades de préstamos. Esto incluye la posibilidad de realizar sus operaciones en agencias con horarios extendidos, incluyendo sábados y domingos.

En el 2009 el Banco tuvo un importante crecimiento de agentes corresponsales, llegando a 319 agentes a nivel nacional, casi tres veces más de los que había registrado en diciembre de 2008. De esta manera, la cobertura de Mibanco se amplía y nos permite ofrecer alternativas para que nuestros clientes puedan realizar el pago de sus préstamos y realizar diversas operaciones con sus cuentas.

Asimismo, Mibanco concretó en el 2009 un acuerdo con la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. para que sus clientes puedan ser atendidos en las agencias Multifácil. Se trata de centros de pago administrados por Hermes, donde los clientes de diversas instituciones pueden realizar operaciones financieras como el pago de préstamos, operaciones con cuentas y consultas, entre otros, en horario de atención más largo que el de una agencia y también los sábados y domingos.

En el 2009
el Banco tuvo
un importante
crecimiento
de agentes
corresponsales,
llegando a **319**
agentes a nivel
nacional.



Rosa Navarrete Peña, cliente de
la Agencia Piura. Giro de negocio:
venta de ropa.

Las agencias Miltifácil se suman a las siete Multiagencias de Prosegur que ya atienden a los clientes de Mi-banco desde el 2008, y que tienen un concepto muy similar a las agencias Multifácil.

Con estas dos alternativas Mibanco amplía su cobertura y se acerca cada vez más a los empresarios de las MYPES.

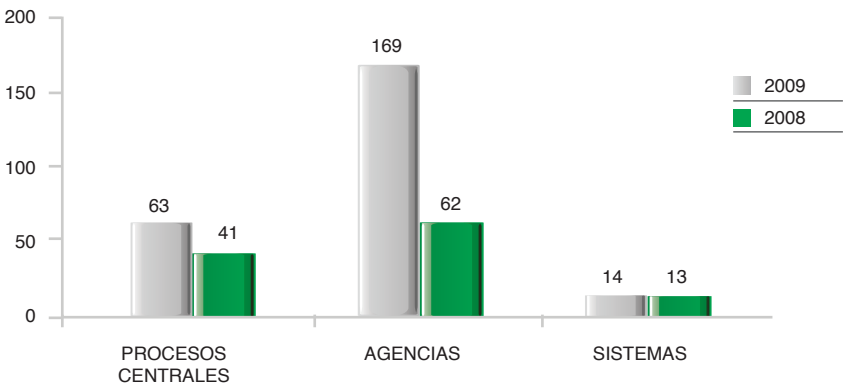
Nuestros Mecanismos de Control

A. AUDITORÍAS

Como una manera de validar el buen comportamiento institucional, el Banco incrementó en 2009 el número de auditorías a sus procesos generales, agencias y sistemas, así como el número de auditores dedicados a estas actividades, una señal de que la Organización realiza un seguimiento de la aplicación de sus procedimientos, tal como lo exponen los cuadros siguientes (RSC3):

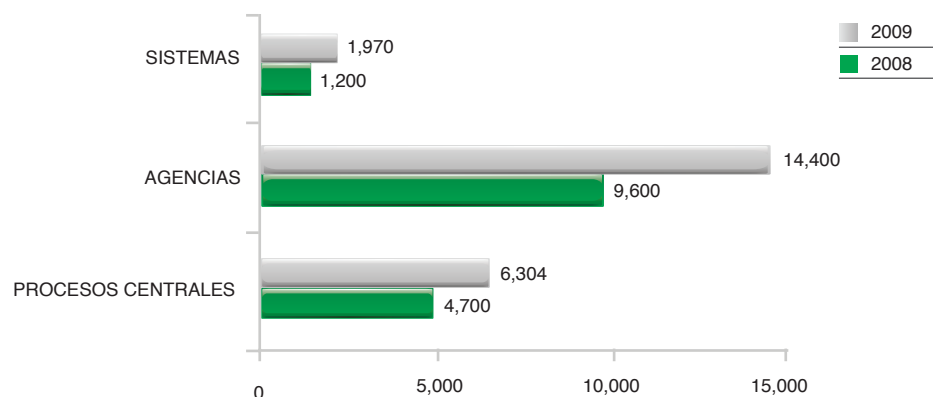
	Procesos Centrales	Agencias	Sistemas
Número de actividades	63	169	12
Horas / Hombre	6304	14400	1970
	28%	64%	9%

EVOLUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA



Mibanco
cerró el
año 2009
con **2,690**
colaboradores.

EVOLUCIÓN DE LAS HORAS/HOMBRE DE AUDITORÍA INTERNA



PREVENCIÓN DE FRAUDES

Cuando se registran incidentes que demandan algún tipo de intervención, las partes pueden recurrir al proceso de Denuncia de Prácticas Cuestionables para facilitar la oportuna denuncia e investigación de las actividades ilícitas o fraudulentas, detectadas por empleados o por cualquier otra persona, desplegándose los mecanismos de seguridad establecidos que garantizan la confidencialidad del denunciante y del contenido de la denuncia (RSC6).

Los asuntos más sensibles son abordados por el Banco al amparo del Código de Conducta y Ética, Políticas Internas, Reglamento Interno y Manual de Lavado de Activos. En base a ellos se toman las decisiones pertinentes.

En la actualidad, todos los manuales están disponibles en versión impresa y en la Intranet de la Institución. Los reclamos cuentan actualmente con mecanismos que hacen posible la automatización de la totalidad del proceso, lo que permite acrecentar la fluidez de la transmisión de información (RSC4). No se han registrado incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta (RSC5).

Nuestros Colaboradores

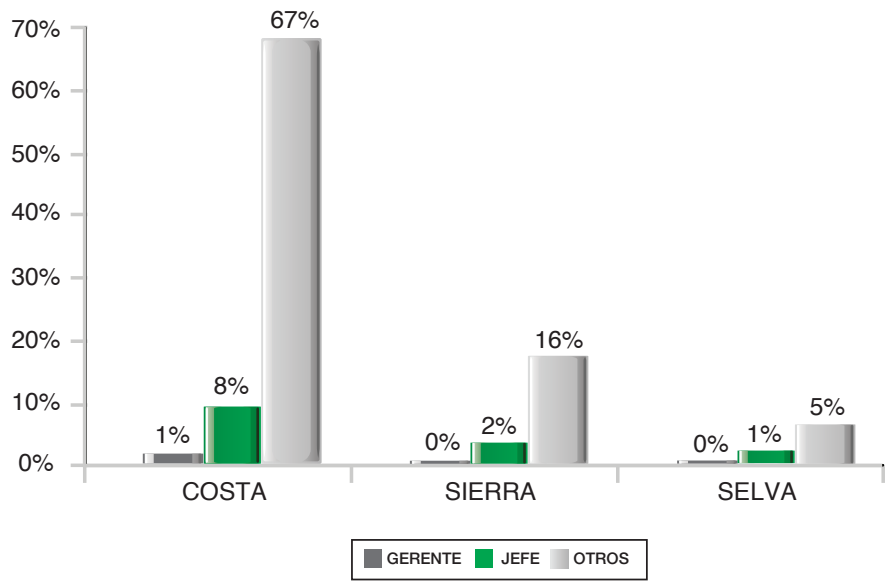
Los colaboradores son el motor que impulsa el desarrollo de Mibanco, por lo cual diseñamos el 2009 un plan estratégico para seguir incrementando el compromiso con nuestra gente, a través de estrategias de gestión humana alineadas con los objetivos del negocio.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Mibanco cerró el año con 2,690 colaboradores a nivel nacional, provenientes de las distintas regiones en las que operamos. A continuación mostramos la distribución por región y tipo de empleo, por contrato, por género y edad (LA1, INT7).

Región y tipo de empleo

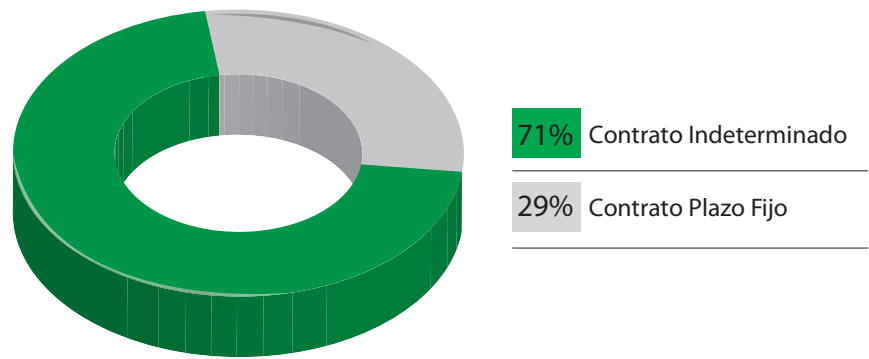
El grupo de colaboradores por región y tipo de empleo está conformado de la siguiente manera:



Tipo de Contrato

Mibanco promueve una relación a largo plazo con sus colaboradores, generando un crecimiento y beneficio mutuo.

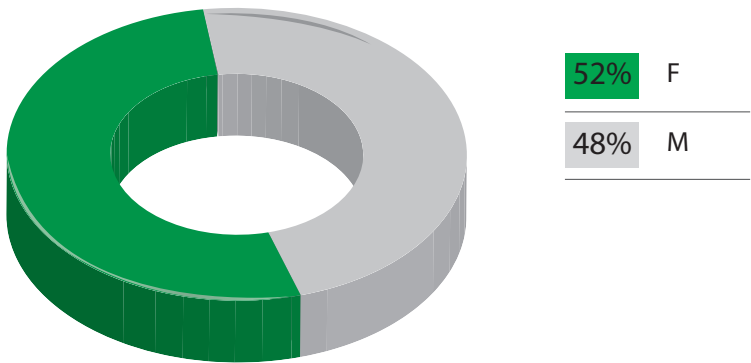
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO



Género y Edad

En Mibanco buscamos siempre el equilibrio de género y reconocemos la complementariedad entre hombres y mujeres, lo que ayuda a conseguir los objetivos de la empresa. Actualmente, 52% de las personas que trabajan en el Banco pertenecen al género femenino y 48% al masculino (LA2).

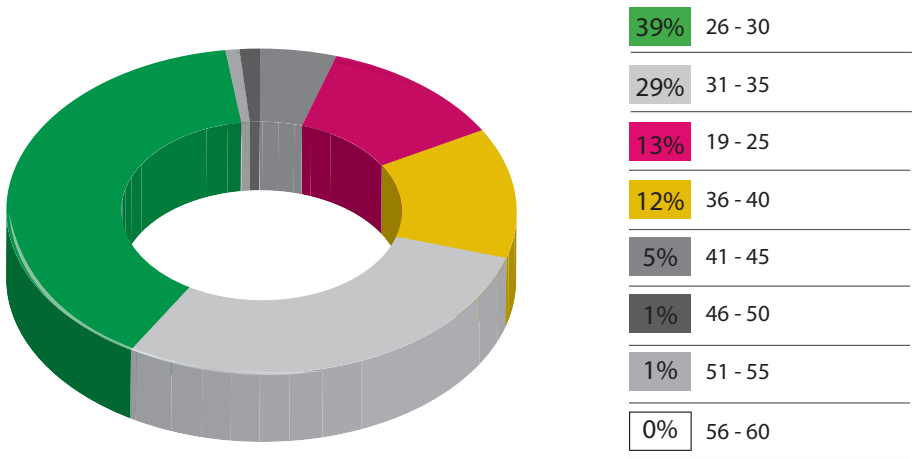
PORCENTAJE DE COLABORADORES POR GÉNERO



En cuanto a nuestros órganos de gobierno corporativo a nivel gerencial, un 20% de gerentes son mujeres y el 80% son varones. El directorio está compuesto por varones. (LA13).

La edad promedio de nuestros colaboradores es de 31 de años, lo que refleja que somos un Banco que brinda oportunidades de empleo, principalmente a los jóvenes.

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR EDAD



Por otro lado, la rotación promedio mensual de colaboradores (número de salidas versus el total de colaboradores) durante 2009 fue de 1.66% (INT2).

Selección y Contratación

Este proceso permite a Mibanco incorporar a las personas con las mejores capacidades y habilidades requeridas para el puesto, que muestren un potencial para el desarrollo de una línea de carrera y cuyo grado de contribución permita añadir valor a los logros de la Organización.

Nuestra prioridad es cubrir las vacantes internamente. Si esto no es posible, tratamos de brindar trabajo a las personas provenientes de la misma localidad para contribuir con el desarrollo de las regiones donde operamos; sin embargo, el proceso de selección no restringe la participación de candidatos foráneos nacionales o extranjeros. En el 2009 se contrataron 428 nuevos colaboradores a nivel nacional (EC7).

Mibanco tiene una política clara y ética sobre la contratación de personal, rechaza firmemente toda forma de discriminación y promueve la igualdad de oportunidades. Esta política está plasmada en diversas normativas internas, tales como el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Conducta y Ética, Procedimiento de Reclutamiento y Selección. No se conocen incidentes de discriminación al interior de Mibanco. (HR4).

CAPACITACIÓN

Con el objetivo de mejorar los conocimientos técnicos y promover el desarrollo de los colaboradores que asumen nuevas funciones en cada uno de los niveles de responsabilidad, el Banco ha desarrollado diversos programas de capacitación para familiarizarlos con las competencias requeridas de acuerdo a nuestro modelo de negocio (LA11).

Programas Formativos

Están dirigidos a los colaboradores que recién ingresan o que pasan a ocupar diferentes posiciones en agencia, como resultado de procesos de selección internos y externos. El objetivo es brindarles las herramientas y conocimientos necesarios que les permitan desempeñar sus funciones de manera exitosa.

Programas de Actualización

Estos programas buscan mantener a los colaboradores constantemente actualizados en los cambios de políticas, procedimientos y técnicas aplicables al negocio como consecuencia de la dinámica del sector micro-financiero.

En el
2009 se
contrataron
428 nuevos
colaboradores
a nivel
nacional.



Colaboradores de la Agencia Real Plaza Pro.

Programa de Especialización

Tienen como objetivo principal mejorar la productividad de los colaboradores con cursos que potencien sus capacidades. Entre los programas destinados a apoyar el desarrollo de su carrera profesional durante el 2009 destacan (LA 11):

1. Capacitación en ofimática.
2. Capacitación en redacción y ortografía.
3. Capacitación en matemáticas financieras.
4. Taller de calidad y protocolo de servicio.
5. Taller de herramientas de la gestión de calidad.
6. Taller de habilidades directivas y manejo del tiempo.
7. Herramientas de supervisión del proceso de cambio en agencias.
8. Programa de coaching y liderazgo.

El promedio de horas destinado anualmente por colaborador en cuanto a formación profesional, desglosado por categoría del cargo, es como sigue (LA 10):

Puesto	Total de horas capacitadas (Por puesto)	Promedio de horas capacitadas (Por puesto)
Administrador de agencia	8,468.5	75
Asesor de negocios	47,749	36
Asistente de atención al cliente	6,495	28
Ejecutivo de cuentas pasivas	3,866	61
Jefe de banca de servicios	10,093	92
Representante de banca de servicios	9,457	27
Supervisor de banca de servicios	1,413	12
Puestos administrativos	9,867	23
Total	97,408.50	44.25

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Mibanco ha llevado a cabo diversos proyectos que han permitido medir el avance de la Institución, tales como la encuesta de clima laboral, programa de coaching y liderazgo y el programa de liderazgo que premia la actitud y el desempeño sobresaliente de nuestros colaboradores.

Por otro lado, evaluamos el desempeño general de todos los colaboradores al cumplir el sexto mes en el Banco. A partir de ese momento las evaluaciones son regulares. Todos los colaboradores elegidos pasan por este proceso.

La evaluación de desempeño es uno de los instrumentos que permiten conocer el desarrollo de los colaboradores, para lo cual se utiliza el enfoque de competencias. Los resultados son reservados, pero se comunican a cada persona en forma individual, con la finalidad de generar una correcta retroalimentación.



Mariluz Salazar Remisio,
cliente de la Agencia Lurín.

Las evaluaciones consideran las competencias en cada posición funcional y sirven como insumo básico para planificar el desarrollo y plan de carrera de cada persona dentro de Mibanco; también son utilizadas como uno de los elementos de la gestión estratégica y operativa de capacitación, desarrollo y promoción. (LA12).

Clima Laboral

Desde el 2007 Mibanco participa en la encuesta de clima laboral en coordinación con la empresa “Great Place to Work”, que provee a la Institución de un informe final para gestionar los resultados. En octubre de 2009 se llevó a cabo la tercera encuesta, obteniendo un 62% como resultado de satisfacción general (INT3).

Estos resultados permiten analizar la percepción de nuestros colaboradores respecto al clima laboral e identificar los aspectos que más valoran y los que son susceptibles de mejora. Tomando estas mediciones en cuenta se elaboran los planes de acción necesarios, que contribuyan al fortalecimiento de un adecuado ambiente de trabajo en todas las áreas.

Reconociendo la importancia de la comunicación para la mejora del clima laboral se creó el Servicio de Comunicación Interna dentro de la División de Recursos Humanos, con la finalidad de implementar herramientas que permitan optimizar dicha comunicación entre los colaboradores y Mibanco.

Pese a no existir sindicato ni convenios colectivos, en tanto no lo exige la ley peruana, la relación entre la empresa y los colaboradores es muy buena. Debemos señalar que sin una fuerza laboral suficientemente motivada y bien considerada, resultaría imposible el cumplimiento de nuestra misión. (LA4).

Programa de Coaching y Liderazgo

Dirigido a los líderes de Mibanco, este programa busca fortalecer sus competencias y habilidades de liderazgo para alcanzar mayores niveles de desempeño en los diversos equipos de la organización. Se desarrolla a través de herramientas diversas, tales como evaluaciones 360°, talleres presenciales, coaching y dinámicas de equipo.

Programa de Desempeño Destacado

Todos los meses se elige a la agencia más destacada de cada una de las regiones en las que opera Mibanco. Trimestralmente se premia el desempeño individual, escogiéndose al mejor colaborador en las áreas de administración, banca de servicio, supervisión de banca de servicio, asesoría de negocios, asistente de atención al cliente, representante de banca de servicio y ejecutivo de cuentas pasivas.

BENEFICIOS Y SALUD

Nuestros colaboradores cuentan con un completo programa de beneficios sociales y mantenemos inalterable la cobertura total de las obligaciones establecidas por ley. Esto significa que centramos la atención en nuestros recursos humanos, motor indiscutible del progreso de la organización (EC3). Estos beneficios son los siguientes:

1. Seguro de salud. Todos los colaboradores tienen la posibilidad de elegir entre el seguro social de salud (EsSalud) y un seguro privado EPS (Entidad Prestadora de Salud). De elegir la EPS, Mibanco subvenciona el 80% del costo de la prima y cada colaborador asume el 20% restante. El Banco ofrece esta opción para brindar un servicio de salud integral y accesible a todas las personas que trabajan en la Institución.
2. Seguro de Vida Ley. Cubre a los colaboradores frente a casos de muerte accidental o natural, durante la vigencia de su contrato laboral.
3. 30 días calendario de vacaciones por cada año laborado. Estos se hacen efectivos en una programación concertada con cada jefatura directa.
4. Dos gratificaciones anuales. Esto equivale al valor de un sueldo mensual que se hace efectivo en los meses de julio y diciembre.
5. Asignación familiar equivalente al 10% del sueldo mínimo legal del país. Los colaboradores con hijos menores de 18 años tienen derecho a esta asignación.
6. Presupuesto de movilidad. Designado para los colaboradores que, por sus funciones, realizan visitas de campo a clientes.

Reconociendo la importancia de la comunicación para la mejora del clima laboral se creó el Servicio de Comunicación Interna dentro de la División de Recursos Humanos.

7. Planes de jubilación. Sustentados en la legislación vigente, estos ofrecen a los colaboradores la libertad de elegir entre un fondo administrado por empresas privadas (AFP) o por el estado, a través de la Oficina de Normalización Previsional (ONP). La aportación de cada persona varía dependiendo de la entidad seleccionada.
8. Compensación por Tiempo de Servicios (CTS). Tiene la calidad de beneficio social de previsión de las contingencias que origina el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y su familia. Equivale a un seguro de desempleo.

En Mibanco no existen diferencias en los beneficios que se otorgan a los colaboradores, independientemente de su estado contractual o su jornada laboral (LA3).

Disponemos, asimismo, de un Comité de Salud y Seguridad para controlar y asesorar programas de salud y seguridad en el trabajo. Este grupo es paritario y está compuesto por un número equitativo de representantes de los colaboradores (3) y del empleador (3). Todos los colaboradores están representados en el Comité. Adicionalmente, contamos con tres brigadas de seguridad: evacuación, primeros auxilios y lucha contra incendios. En las agencias, las brigadas están capacitadas en un 100% y en la oficina principal en un 40% (LA6).

En esta misma línea y con el fin de formar a nuestro personal en asuntos vinculados a la protección de la salud, realizamos anualmente programas de vacunación contra la hepatitis A, hepatitis B, influenza, sarampión, rubéola, varicela y neumonía, dirigidos a los colaboradores y a sus familias. También hemos realizado una campaña de prevención contra la gripe AH1N1 a través de charlas y videos enviados a todos nuestros colaboradores a nivel nacional.

Por otro lado, Mibanco tiene un programa preventivo de salud en coordinación con la EPS, destinado exclusivamente para sus colaboradores. Se trata de un examen general anual que incluye (LA8, LA9):

- Estado nutricional.
- Examen oftalmológico.
- Examen dental.
- Examen de otorrinolaringología.
- Examen de laboratorio.
- Examen dermatológico.
- Examen cardíaco.

Actividades Recreativas y de Camaradería

Con el propósito de ofrecer espacios de distracción, fomentar la interacción y afianzar los vínculos entre los colaboradores, la Institución organiza anualmente el Torneo Deportivo de Confraternidad Mibanco.

Con respecto a las familias de los colaboradores, el Banco desarrolló nuevamente un programa de Vacaciones Recreativas durante el verano, dirigido a los hijos más pequeños. En las actividades, que incluyeron talleres de expresión corporal, manualidades, visitas educativas, deportes y recreación diversa, participaron 62 niños en Lima y 112 en otras ciudades. Como todos los años, celebramos también la acostumbrada fiesta de fin de año en Lima y desarrollamos simultáneamente festejos en varias ciudades del interior del país.

La Fiesta de Navidad para los hijos de los colaboradores se ha convertido en una tradición y convoca actualmente a 800 niños de las agencias de Lima, oficina principal y las empresas del Grupo ACP. Paralelamente se organizaron las fiestas de Navidad en otras ciudades del país.

Planeamiento y Compensaciones

Dentro del mercado laboral, Mibanco es percibido como una atractiva fuente potencial de empleo. Nuestros colaboradores reciben un salario mayor a la remuneración mínima vital establecida por la legislación laboral peruana; incluso el cargo con menor sueldo en la Organización percibe un 27% más que el mínimo establecido por Ley (S/. 550).

Procuramos asegurar que las estructuras salariales se encuentren dentro de la mediana del mercado nacional, buscando alcanzar una equidad interna y competitividad salarial externa (EC5).

El sentido de equidad en Mibanco se traduce, a su vez, en escalas salariales que no hacen distinción en el género de los colaboradores, su edad, o procedencia cultural o étnica. La retribución salarial está relacionada al aporte que realiza cada persona en el puesto asignado (LA 14, INT6). Este hecho promueve un clima laboral signado por el respeto a los derechos individuales.

Las retribuciones para la plana gerencial incluyen los siguientes conceptos, adicionales a lo estipulado por ley (INT4):

- 80% del seguro de salud para el colaborador y su familia.
- Monto mensual por uso de combustible.
- Monto mensual por uso de celular.
- Utilidades extraordinarias por desempeño.

En relación a la administración de puestos y estructuras organizacionales, contamos con un proceso de actualización continua de las descripciones de puesto y de estructura organizacional. Los procesos de cambios de cargo son definidos sobre la cobertura de vacantes generadas por la rotación interna o el mismo crecimiento organizacional. Los cambios son comunicados con la debida anticipación con el fin de asegurar la adecuada adaptación, tanto de la persona como del Banco. El tiempo depende de la magnitud del cambio (LA5).

Nuestros Proveedores

En relación a nuestros proveedores, les exigimos una conducta coherente y responsable. En el Procedimiento No. 273 Evaluación, Registro y Mantenimiento de Proveedores, se establece como lineamiento que el Banco contratará preferentemente los servicios y/o productos de las empresas u organizaciones que probadamente cumplan con los principios de Buen Gobierno Corporativo y/o prácticas de responsabilidad social (SUP1). Asimismo, estamos diseñando un proyecto de eficiencia destinado a los diversos proveedores, así como al logro de una mayor productividad de los recursos obtenidos de aquellos. Este proyecto incluye la retroalimentación y la mejora gradual de los procesos del Banco con este grupo de interés y se aspira a poner en marcha un proceso que permita establecer relaciones de largo plazo con proveedores.

El Banco ha emprendido las siguientes acciones:

- Reducción del tiempo del ciclo de pago a proveedores, a través de la promoción del uso de transferencias o depósito en cuenta, en lugar de cheques.
- Encuesta para evaluar la satisfacción de los proveedores, que será aplicada en el 2010 a una muestra representativa de nuestros proveedores (SUP2).

Con el fin de estrechar las relaciones con nuestros proveedores, nos hemos comprometido a poner en marcha diversas iniciativas para mejorar la eficiencia en gestión integral. (EC6). Esto entraña una ampliación del abanico de proveedores en cada lugar donde el Banco tiene sede, para ofrecer oportunidades a la población local, siempre que sea posible cumplir con los estándares y los volúmenes requeridos. En el 2010, planeamos crear centros de operaciones regionales con el fin de atender las demandas de mantenimiento correctivo – eléctrico y sanitario– en agencias situadas en el norte, sur y centro del país. Posteriormente consideraremos un centro de operaciones en la zona oriental del país. A lo largo del próximo año, esperamos diseñar un conjunto de políticas para guiar con éxito esta iniciativa.

Durante el 2009 ya se vieron ciertos avances en este aspecto, y registramos un incremento descentralizado del 30% con relación al número de proveedores que brindan servicios al Banco. Convocamos a proveedores a nivel nacional mediante licitaciones, y buscamos convocar a concurso a diversas empresas en el transcurso del 2010, para atender los requerimientos de mantenimiento integral preventivo.

Aportes a nuestra Comunidad

Del mismo modo que nuestros clientes y colaboradores constituyen grupos de interés prioritarios en nuestro negocio, la comunidad extendida representa el entorno en el que vivimos y para el que trabajamos. En este marco, nuestras contribuciones a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales se han incrementado en el 2009, en comparación a lo aportado en el 2008 (SOC1).

Rafael Chanduví Carmen, cliente de la Agencia Piura. Giro de negocio: construcción.



Institución / Programa	2008 S/.	2009 S/.
Programa de capacitaciones gratuitas para clientes	S/. 2,771,527	S/. 2,878,322
Apoyo social a la comunidad de Villa María del Triunfo para la Navidad	S/. 7,000	S/. 6,500
Apoyo a municipalidades	S/. 14,728	S/. 13,809
Donación en efectivo para instituciones de apoyo social tales como Instituto Trabajo y Familia, Instituto Invertir, Asociación “Ayudar es Vivir” entre otras.	S/. 28,988	S/. 28,769
Total	S/. 2,822,243	S/. 2,927,380



Karla Segura, Analista de Unidad de
Servicios Interbancarios y del Exterior y
Katherine Mansilla, Abogada de Garantías.

Se prevé que en el 2010 Mibanco continuará apoyando estas actividades y, adicionalmente, contribuirá con US\$ 1'455,000 en efectivo y US\$ 361,475 en aportes no monetarios en capacitación a través del proyecto “Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en el Perú”. Este proyecto consiste en un programa que brinda capacitaciones en negocios a 100,000 mujeres de la microempresa en diversas zonas del país, así como un programa certificado para 700 mujeres que cuentan con un pequeño negocio. Estas capacitaciones serán impartidas por Aprenda, empresa del Grupo ACP, con amplia experiencia en el tema, y una prestigiosa universidad peruana (HR1):

Cabe mencionar que, en el marco de recursos humanos, el Banco promueve la participación de sus colaboradores a través del programa de voluntariado Ángeles Solidarios. Los participantes realizan actividades de ayuda social en beneficio de niños de escasos recursos en zonas marginales. Mibanco apoya estas actividades a través de recursos y brindando facilidades para su organización. Así, en el 2009, se llevó a cabo un desayuno con show y entrega de regalos a los niños del Centro Educativo Inicial # 552 “Hermecia Payet”, localizado en la Tablada de Lurín – Villa María del Triunfo.

Asimismo, los colaboradores de Mibanco se solidarizaron con los pobladores del departamento de Puno, azotado por las inclemencias del crudo invierno, y pusieron en marcha la campaña Ayudemos a nuestros Hermanos de Puno. La campaña consistió en el aporte económico voluntario de nuestros colaboradores para la adquisición de 856 frazadas, que fueron entregadas por el personal de la agencia Puno a los centros poblados de Llanquere, Cruzan, Laca Apacheta y Juncal (INT1).

Adicionalmente y como contribución al proceso de difusión de las tecnologías de información, hemos donado 15 computadoras a comisarías de nuestra zona de influencia, así como a asociaciones de empresarios de la micro y pequeña empresa en mercados populares. Se prevee para el próximo año continuar con este tipo de acciones e incrementarlas (EC8).

Derechos Humanos

Somos una institución respetuosa de los derechos humanos y velamos permanentemente por su cumplimiento, mediante las actividades internas de nuestra empresa y con nuestros diversos grupos de interés. Los derechos humanos son un tema fundamental en toda sociedad que se precie de ser justa y tomaremos en cuenta las directivas del GRI para reforzar la formación de nuestros colaboradores en materia de derechos humanos (HR3).

En este aspecto, no contratamos a menores de edad ni inducimos a nadie a hacerlo (HR6). Tampoco promovemos trabajos forzados, ni conocemos incidentes de este tipo (HR7). El respeto por los derechos de los indígenas ha evitado cualquier falta que se pudiera considerar lamentable en este plano (HR9).

Nuestras prácticas de inversión y abastecimiento reflejan la convicción en el fortalecimiento diario de los derechos de las personas. Creemos firmemente que las inversiones en recursos humanos, así como en el esta-

Sin un
verdadero
compromiso
con el
desarrollo
de nuestra
comunidad no
hubiéramos
alcanzado
nuestras
metas.

blecimiento de relaciones justas con clientes y proveedores, entre otros, colocan a nuestra organización en una posición genuinamente competitiva. Aún no se ha analizado a distribuidores y contratistas en materia de derechos humanos, (HR2) pero consideramos que es un criterio importante a tener en cuenta al momento de la contratación de nuestros proveedores. Por ello nos comprometemos también a diseñar procedimientos en esta dirección.

Considerando que los agentes de seguridad conforman un grupo importante que debe velar por el cumplimiento de las normas y el respeto a las personas, convocamos a empresas que se distinguen por la sólida formación profesional de sus empleados. Nos hemos propuesto, para el 2010, solicitar a nuestros proveedores de seguridad la inclusión de capacitaciones relacionadas con la protección de los derechos humanos a los agentes de seguridad del Banco, lo que nos permitirá conocer con precisión la calidad de la formación y el número de agentes de seguridad formados en este aspecto (HR8).

Entorno Social

Nuestro entorno social contribuye diariamente con el crecimiento de Mibanco, y lo mismo sucede de manera inversa. Sin un verdadero compromiso con el desarrollo de nuestra comunidad no hubiéramos alcanzado nuestras metas.

Tal como lo anunciáramos en la memoria de 2008 y al inicio de esta, hemos puesto en marcha un programa de medición del impacto social de nuestros créditos en los clientes de menores recursos, utilizando el Índice de Progreso Fuera de la Pobreza (PPI) (EC9, SO1).

Además del bienestar de nuestros clientes, ponemos especial énfasis en nuestra conducta institucional. Nuestra reputación y trayectoria confirman nuestras buenas prácticas. Ciertamente no avalamos, por ningún motivo, prácticas corruptas, actitud que queda refrendada con la creación de la Unidad de Inspectoría, cuya función principal es la de prevenir y detectar los casos de robos, fraudes, estafas o deshonestidad que se presenten en el Banco.

Mibanco cuenta con normativa fundamental y una serie de importantes guías que permiten asegurar el correcto funcionamiento de la Institución, tales como el Manual de Conducta y Ética General; el Manual de Conducta y Ética para el Personal Relacionado al Mercado de Valores; el Procedimiento No. 126 que establece el Sistema de Sanciones Laborales; el Procedimiento No. 527 denominado Denuncia de Prácticas Cuestionables, que norma las actividades de recepción, atención e investigación de denuncias por prácticas cuestionables, en cumplimiento de la Resolución SBS N°037-2008 –Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.

Las principales unidades examinadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción son las áreas de Negocios y Banca de Servicio. Esta tarea compete a la Unidad de Inspectoría, que emite informes mensuales para elaborar un análisis de riesgos más preciso y definir las acciones a seguir. Las áreas de Negocios y Banca de Servicio son las responsables de comunicar al área de Riesgo Operativo los eventos asociados a fraude y dolo.



En el año 2009 se incorporó el proceso de Denuncia de Prácticas Cuestionables para facilitar el reclamo oportuno y la investigación de las actividades ilícitas y fraudulentas, identificadas por cualquier colaborador del Banco o por alguna persona que interactúe con este. Los mecanismos de seguridad creados permiten mantener en reserva tanto al denunciante como la información que proporciona. El canal de comunicación es el correo electrónico: denuncias@mibanco.com.pe.

Miguel Sánchez, Analista de Seguridad de la Información y
Mónica Castro, Analista de Riesgo de Mercado.

En el mismo año, la Unidad de Inspectoría dio cuenta de 33 casos investigados relacionados con hurto, incumplimiento normativo, falso reclamo, identidad falsa, daño contra la fe pública y apropiación ilícita. Durante el 2009 se constató una disminución de estos casos con respecto al 2008.

La suma total de pérdidas ascendió a S/. 334,357.33 y US\$ 81,839.00. La suma en nuevos soles fue inferior a la del 2008, sin embargo se incrementó la pérdida en dólares americanos.

Debemos señalar que en el 2009 se aplicaron cuatro multas al Banco por casos vinculados a la protección al consumidor. En la actualidad estos casos están sometidos a revisión por las autoridades competentes, puesto que fueron impugnados por nuestra organización. La suma total de las penalidades no es significativa considerando la dimensión del Banco, y el monto de cada una oscila entre los S/. 7,100 y S/. 71,000 (SO8).

Respecto a los procesos penales por delitos de corrupción, se han presentado 14 casos en total, los cuales están en curso y esperando sentencia.

Se ha creado el Área de Prevención de Fraudes para prevenir acciones que afectan los intereses de nuestros clientes. Si bien los incidentes registrados son escasos en proporción al número de colaboradores, el Banco se preocupa por el fortalecimiento de la Unidad de Inspectoría (SO4).

Se ha establecido también la Base de Datos de Pérdidas por Eventos de Riesgo Operacional, donde se emplean las categorías de Fraude Interno y Fraude Externo para efectos de la gestión de los riesgos. La Unidad de Riesgo Operacional procesa el material y lo remite a las Gerencias y al Comité de Riesgos para establecer las causas y prevenir ocurrencias de este género (SO2). Cabe señalar que Mibanco no apoya a instituciones públicas (partidos o movimientos políticos) (SO5) con aportes financieros ni en especies (SO6). El Banco no ha sido sujeto de demandas judiciales por causas asociadas a prácticas monopolísticas y contra la libre competencia (SO7).

El Programa de Capacitación para la Prevención de Lavado de Activos, por su lado, tiene como objetivo la capacitación de los colaboradores en este tema y la consolidación de una cultura consciente y responsable de las consecuencias que se derivan de las actividades ilícitas de terrorismo, corrupción y tráfico de drogas. Un aspecto medular es la prevención del uso de recursos financieros en las referidas acciones. Se lleva a cabo una capacitación anual para todos los colaboradores con cargos de soporte operativo y dos capacitaciones anuales para los empleados que mantienen contacto directo con clientes. El año 2009 se capacitó al 94 % de los colaboradores (SO3).

Valor Añadido de las Actividades de Mibanco

En términos económicos, el valor añadido producto de las actividades de Mibanco, incluyendo salarios brutos, impuestos, beneficios, etc., que constituyen además un aporte al PBI (Producto Bruto Interno), se muestra en la tabla que sigue, en millones de nuevos soles y en comparación al año 2008 (SOC2):

		2008 Millones S/.	2009 Millones S/.
1	Utilidad neta	85.0	97.1
2	Participación de trabajadores	10.5	22.2
3	Impuestos	37.1	45.7
4	Provisiones y amortizaciones	16.8	27.7
5	Gastos de personal y directorio	158.9	186.5
	Valor añadido generado (1+2+3+4+5)	308.3	379.2

En el 2009, el importe total del valor económico añadido de Mibanco fue de 379,213,273 nuevos soles, habiendo mejorado con respecto al año pasado debido al crecimiento de sus operaciones. Esta cifra representa el 0.101% del PBI total peruano del 2009 (cifra del PBI proyectada).

NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

“Mibanco, en tanto motor del desarrollo empresarial, y consciente de su papel en la sociedad, asume con seriedad el impacto ambiental que pudieran generar sus operaciones. El consumo de materiales, energía y agua, así como las emisiones de gases de efecto invernadero, la actitud de la empresa de cara a la biodiversidad y a las leyes ambientales, son asuntos que el Banco incorpora en su proceder cotidiano, gradualmente y con paso seguro”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio (DMA)

Somos una empresa comprometida con nuestro entorno y buscamos participar activamente en su cuidado y protección. Hemos iniciado un importante proceso de revisión de nuestra Normativa de Otorgamiento de Créditos V043, en la que se describen las directrices relacionadas al no financiamiento de actividades que afectan el medio ambiente y actividades ilícitas que atentan contra los derechos laborales (F1).

Los asesores de negocios, administradores de agencias, jefes regionales, administración de riesgos y todos los niveles de autonomía con facultades crediticias, evalúan y controlan los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas, a través de la correcta aplicación de la Normativa de Otorgamiento de Crédito y Manual de Políticas del Banco (F2). Asimismo, verifican el cumplimiento de las normas emitidas por los entes reguladores (F4).

Entre las normativas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas que consideramos cruciales para el otorgamiento de préstamos, se encuentran las siguientes:

- El Banco no podrá financiar actividades que atenten contra el medio ambiente. En cuanto a medidas de cuidado, los sujetos de crédito han de comprometerse, dentro de sus posibilidades, a adoptar las siguientes recomendaciones:
 - Almacenar y disponer adecuadamente los desechos sólidos, en coordinación con el municipio o empresa recolectora de residuos.
 - Reducir y/o depurar las emanaciones gaseosas (humos, olores, gases y otros), a través de la implementación de filtros u otras medidas técnicas que sean necesarias.
 - Reducir y/o depurar las aguas residuales en coordinación con la empresa local que presta los servicios de agua y alcantarillado.
- El Banco no podrá financiar actividades ilícitas, ni ningún tipo de actividad política, ni aquellas que atenten contra los derechos humanos y los derechos laborales. Entre las actividades excluidas se encuentran:
 - Producción o negociación de cualquier producto o actividad que se considere ilegal, en virtud de las leyes vigentes o los reglamentos o las convenciones y acuerdos internacionales.
 - Negociación con especies de vida silvestre o productos de aquellas, bajo legislación de protección.



Jorge Toro Porras, cliente de la Agencia Lurín. Giro de negocio: fábrica de acero.

- Operaciones de explotación forestal o compra de equipo para explotación forestal, de uso básicamente en bosques húmedos, tropicales o bosques no administrados.
 - Producción o uso o negociación de productos peligrosos, tales como materiales radiactivos, fibras de asbesto no unidas que contienen PCB (binéfilos policlorados, compuestos altamente tóxicos) y productos químicos sujetos a eliminaciones graduales o limitaciones internacionales.
 - Producción o negociación de productos farmacéuticos sujetos a eliminaciones graduales o limitaciones internacionales.
 - Producción o negociación en pesticidas/herbicidas, con sujeción a eliminaciones graduales o limitaciones internacionales.
 - Producción o negociación en sustancias que desgastan la capa de ozono sujetas a eliminaciones graduales internacionales.
 - Pesca con red de arrastre en el medio marítimo usando redes con más de 2.5 km de longitud.
- El Banco no podrá financiar actividades que atenten contra el medio ambiente, actividades ilícitas, ni ningún tipo de actividad política, tampoco aquellas que atenten contra los derechos humanos y los derechos laborales.
 - El Banco no otorgará créditos a clientes que cuenten con información negativa en el sistema financiero. Del mismo modo, no financiará actividades que atenten contra el medio ambiente, actividades ilícitas y cualquier tipo de actividad política.

Asimismo, la Normativa de Otorgamiento de Créditos, incluye lo siguiente:

- Proteger la salud de los trabajadores con equipos de seguridad e higiene en el trabajo (guantes, uniformes, mascarillas y otros).
- Desarrollar otras medidas de cuidado del ambiente y bienestar del vecindario que puedan estar relacionadas con la actividad del negocio/empresa.
- Producción o negociación de armamentos y municiones.
- Producción o actividades que incluyan modalidades de trabajo forzado, bajo condiciones de peligro o explotación o el trabajo de menores con efecto perjudicial.

Actualmente, estamos diseñando procesos que redunden en un mayor control de los recursos y cuidado del medio ambiente, tales como programas de reducción del gasto de papel, disminución de impresiones en papel y programas de ahorro de energía en el trabajo. Esta filosofía de cuidado y responsabilidad la trasladaremos a nuestros clientes gradualmente (F5).

Materiales

La utilización de materiales, especialmente los que se utilizan en oficinas, comportan un elevado consumo de papel y productos de limpieza.

Por el giro del negocio, el Banco adquiere productos para su consumo y no para su transformación. No disponemos en la actualidad del peso y/o volumen de los materiales consumidos, pero sí tenemos su valor en nuevos soles (EN1). En el periodo 2009 se incrementó el gasto en 35% con relación al año 2008 por el aumento del número de agencias, de 103 a 111. Sin embargo, el consumo promedio por agencia se mantuvo en S/. 40,000 mensuales aproximadamente.

De los totales disponibles, se aprecia que consumimos:

Ítem	Gasto 2008 (S/.)	Gasto 2009 (S/.)
Impresos publicitarios	471,000	612,300
Artículos de promoción	461,000	599,300
Insumos de impresión	76,000	98,800
Útiles de oficina	482,000	626,600
Útiles de higiene	181,000	235,300
Impresos	781,000	1'015,300
Papelería	864,000	1'123,200
Total	3'300,000	4'310,800

La instalación
de balastros
electrónicos
en todas las
agencias
reducirá el
consumo
de energía
en 20%
aproxima-
damente.

Entre las iniciativas emprendidas para reducir el consumo de papel, están la consolidación de formatos de reportes electrónicos, predeterminación de las impresoras para utilizar ambos lados del papel, e inclusión de mensajes recordatorios en correos electrónicos, para así imprimir solo lo necesario.

En cuanto al reciclaje, adquirimos permanentemente algunos productos reciclados, entre ellos, papel higiénico y papel toalla, por un valor anual de S/. 134,000. También sigue vigente nuestro convenio con la “Ciudad de Papel” y con Fundades, a través de las cuales se establece el recojo bisemanal de papelería en desuso y papel desechado para su posterior reciclaje.

Progresivamente, diseñaremos un lineamiento que estimule un mayor consumo de productos amigables con el entorno ecológico y el reciclaje de papel, plástico, vidrio y cartón. Durante el año 2010, se espera ejecutar actividades para promover mayor conciencia entre los colaboradores del Banco y de este modo usar adecuadamente los materiales; más adelante procuraremos incidir en los diversos grupos de interés, para que también tengan en mente la necesidad de proteger el medio ambiente (EN2).

Energía

La energía eléctrica es indispensable para el funcionamiento integral del Banco. Es por ello que prestamos especial atención a su consumo y ahorro.

En el 2008 se consumió 687,500 KW (S/. 2.2 millones), mientras que en el 2009 se registró un consumo aproximado de 1 '000 000 KW (S/. 3.2 millones), lo que consigna un incremento del 45% en el consumo de energía debido al aumento de agencias a nivel nacional (EN3).

Somos conscientes de que este crecimiento implica un mayor impacto ambiental y también un incremento de nuestros gastos, por lo que hemos iniciado un proceso de mejora de la eficiencia y de la utilización de la energía. Esta iniciativa implica continuar con la instalación de balastros electrónicos en todas las agencias para reducir el consumo de energía en 20% aproximadamente. Los balastros electrónicos se asemejan a baterías que se cargan durante la noche, para reducir el consumo al encender las luces en las mañanas. Asimismo, hemos programado los temporizadores de las luces de los letreros publicitarios de las agencias para mantenerlos encendidos solo cuatro horas en la noche. En el caso de la iluminación del letrero publicitario de la sede principal del Banco, esta se mantiene encendida durante seis horas (EN5) (EN7).

Las inversiones orientadas al ahorro de energía ascienden aproximadamente a S/. 2,000 por año en cada agencia, registrando un total de S/. 218,000. Adicionalmente, se ha invertido en el cambio de fluorescentes dañados y en la revisión y certificación de los pozos a tierra. Durante el año 2010, contaremos con mayores aspectos a informar, como inversiones destinadas a la protección del medio ambiente (EN30).

Si bien estas iniciativas provienen de las gerencias y jefaturas, intentamos incluir también a todos nuestros colaboradores. Una muestra es la creación de un procedimiento para disminuir el consumo de energía en todas las



oficinas del Banco, que consiste en reducir las horas extra laborales de las agencias, es decir, las agencias cerrarán una hora después del cierre de la atención al público. Con esto esperamos recortar el 10% del consumo de electricidad en cada agencia y, al mismo tiempo, sensibilizar a nuestros colaboradores en el cuidado de los recursos.

Mediante iniciativas anexas tales como apagar los equipos de cómputo, equipos eléctricos y de aire acondicionado al término de las funciones de cada colaborador, o a través del envío de mensajes electrónicos al personal, referidos al ahorro de energía y agua, aspiramos inculcar valores que trasciendan el ámbito de nuestro Banco.

Estimamos que, durante el año 2009, dentro del Plan de Mantenimiento de las Agencias y Oficina Principal, la sensibilización en el uso de energía eléctrica permitió que el gasto promedio mensual por agencia se mantuviera en el nivel de lo invertido en el año 2008 (S/. 2,300).

Colaboradores de la Agencia Chorrillos.



Karina Fabián, Asistente de Atención al Cliente, Agencia Santa Anita.

Actualmente reordenamos la prioridad de los ítems de consumo, particularmente de los que representan un mayor gasto. Eventualmente crearemos estadísticas de consumo y esperamos realizar una comparación más precisa en el reporte de sostenibilidad del 2010.

Con respecto a nuestros productos, aún nos queda por desarrollar aquellos relacionados con la eficiencia en el consumo de energía o sustentados en la utilización de energías renovables, así como su consecuente medición de reducciones en el consumo de energía. No tenemos vigente a la fecha ningún convenio y/o producto orientado a favorecer el consumo de energía renovable o reducciones en el consumo de energía (EN6) y, por lo tanto, no contamos con indicadores ambientales para tales servicios financieros (F13).

Agua

Mibanco es una empresa prestadora de servicios, no una industria, por lo que el consumo de agua no se eleva a proporciones preocupantes. Sin embargo, conocemos el riesgo que entraña la posible escasez en un futuro cercano y realizamos esfuerzos para reducir el consumo innecesario.

Durante el 2009, dentro del Plan de Mantenimiento de las Agencias y Oficina Principal, perfilamos una estrategia para promover mayor conciencia en el consumo del agua, con lo que hemos logrado reducir en 10% el gasto promedio mensual por agencia, con relación al consumo del año 2008.

	2008	2009
Consumo de agua promedio por agencia, por año, a nivel nacional	S/. 2,760.00	S/. 2,484.00

Durante el 2010 instalaremos, a manera de piloto, grifería con temporizador en los servicios higiénicos de la red de agencias (inicialmente en 15 agencias). Actualmente, estamos consolidando información para tener estadísticas actualizadas y proceder a la utilización de mecanismos para la reducción de nuestro consumo de agua (EN8).

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Por primera vez presentamos en nuestra memoria anual un reporte estimado de nuestro consumo anual de combustible (petróleo y gasolina), que se podrá traducir luego en las emisiones de gases de efecto invernadero que representa (EN16).



Pablo Soledad, Asesor de Negocios y Yumer Rivera, Asesor Rural, Agencia Piura.

Consumo de combustible de nuestros vehículos durante el 2009²⁴.

Ítem	Monto en S/.
Petróleo (7 camionetas de uso general y gerencial)	S/. 18,000
Gasolina (672 motocicletas asignadas a los asesores de negocios)	S/. 1'400,000

En base a esta información y con la asistencia de la página web de Planet Air, hemos calculado nuestras emisiones de gases de efecto invernadero²⁵. Nótese que son valores aproximados.

Ítem	Monto en toneladas
Viajes aéreos (nacionales)	920
Viajes aéreos (internacionales)	93
672 motos	1,747.2 ²⁶
7 camionetas	920
Total	3,680.2

Con el fin de reducir el efecto adverso de las emisiones de gases de efecto invernadero y de gases que contaminan el aire, instalaremos progresivamente sistemas de gas en nuestros vehículos, en lugar de petróleo. Estimamos que, durante el año 2010, serán acondicionadas con este sistema cuatro camionetas, con lo que contribuiremos a la reducción de la contaminación ambiental en el país. En la actualidad, no existe en el Perú un sistema de gas para motocicletas, por lo que aún no resulta posible incluir estos vehículos en el cambio mencionado. De igual manera, nuestros esfuerzos en la reducción del consumo de energía eléctrica contribuirá con la disminución del calentamiento global (EN18).

Durante el 2010 empezaremos también a medir las emisiones, producto del uso de transporte terrestre (bus, camión, etc.). Podemos decir, por el momento, que el gasto de transporte por concepto de distribución de los activos/economatos en el Banco se ha reducido en un 20%, lo cual se logró disminuyendo los envíos extemporáneos a través de cronogramas definidos eficientemente. Lo mismo sucederá a medida que los proveedores se encuentren más cerca de las agencias que atienden. Nos gustaría diseñar políticas a favor de la protección del medio ambiente en un futuro, que nuestros proveedores deberán cumplir. Por el momento, empezaremos dando el ejemplo en casa (EN29).

²⁴ No incluye vehículos alquilados o contratados para fines específicos.
²⁵ Referencia: Un Toyota Corolla del 2003, con 60,000 km recorridos, ha emitido 0.01 toneladas de carbono. En 1 viaje Lima-Miami-Lima, en clase económica, 1 pasajero emite 1.86 toneladas de carbono.
²⁶ En promedio, una moto en Mibanco recorre 60 km diarios, y por año emite 2.6 toneladas de CO2.

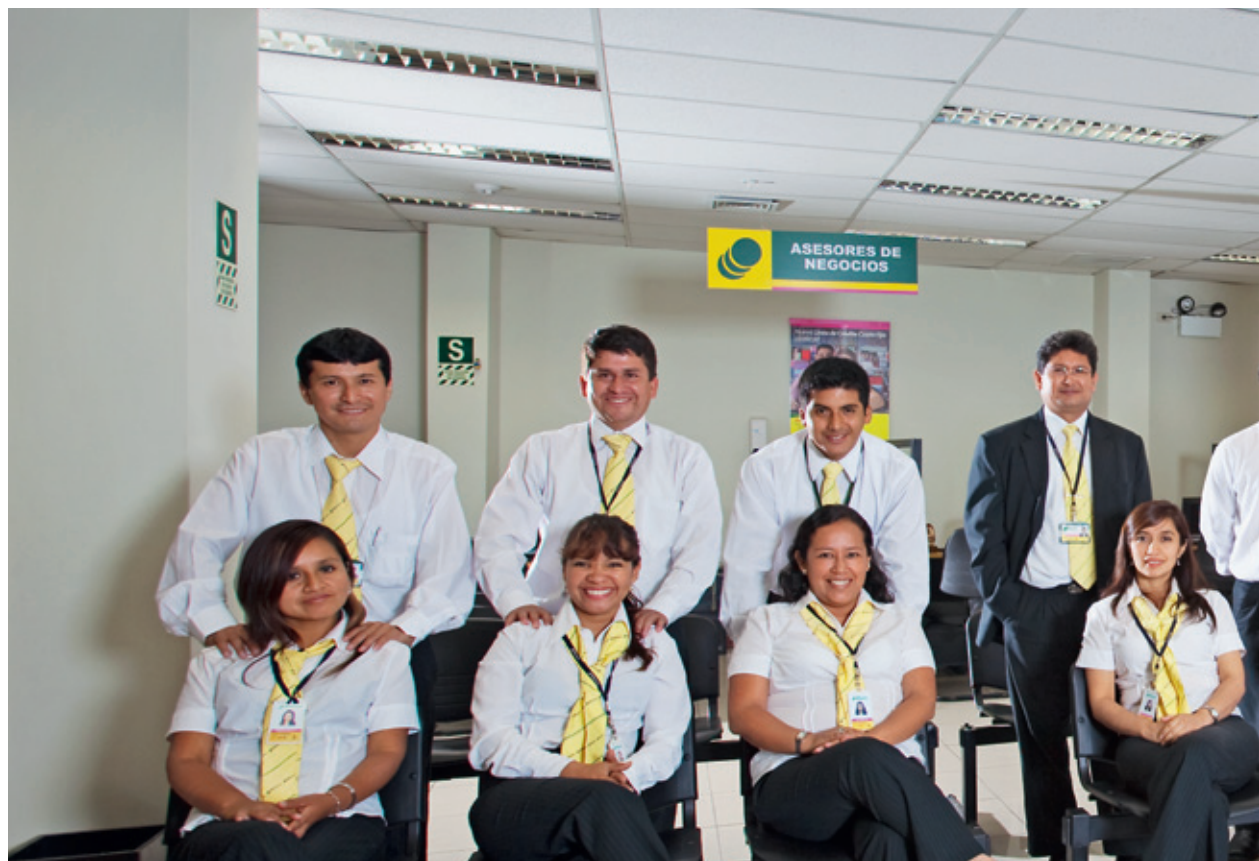


Anke Maysse Monzón,
Representante de Banca de
Servicio, Agencia Surquillo.



Premios y Distinciones

Colaboradores de la Agencia
Independencia.



Mibanco se ha posicionado sin lugar a dudas como una empresa líder en el campo de las microfinanzas, con resultados sumamente positivos, un crecimiento continuo y un altísimo nivel de respuesta en el sector de la micro y pequeña empresa. Así, en septiembre de 2009 recibió un importante galardón, el **Premio a la Excelencia en Microfinanzas** otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que calificó a Mibanco como la Mejor Institución Microfinanciera de América Latina y El Caribe, por su significativa y eficaz labor en el desarrollo de la microempresa. Cabe destacar que es la segunda vez que Mibanco recibe este reconocimiento.

Así también en mayo de 2009, Mibanco ganó el premio **Effie de Plata** por su Campaña de Depósito a Plazo Fijo “Las Lucas de Lucas” en la categoría Promociones²⁷.

27 Los premios Effie fueron creados en 1968 por la American Marketing Association, Nueva York, y desde entonces son reconocidos por anunciantes y agencias como los galardones de mayor relevancia en la industria publicitaria. Constituyen la principal distinción profesional, que condecora las estrategias y la creatividad en el logro de objetivos y en la obtención de resultados. En síntesis, los Effie concentran la atención en la publicidad efectiva.



Liz Mónica Morán Muchari de Comercial y Representaciones Liz y su Asesor de Negocios, Pablo Alcarraz Reyes, de la Agencia Lurín.



Experiencia y Trayectoria

Nuestros Accionistas

Directores

Gerencia

NUESTROS ACCIONISTAS

1) GRUPO ACP (PERÚ)

El Grupo ACP, una asociación civil sin fines de lucro, es el accionista mayoritario de Mibanco con más de 41 años de experiencia en el segmento de la microempresa. Es una corporación latinoamericana con sede en el Perú, líder en misión social, que define la pobreza como un conjunto de exclusiones y busca establecer vías de acceso para el desarrollo de su grupo objetivo, los empresarios de la microempresa.

Para lograr este propósito ha creado un conjunto de empresas complementarias orientadas hacia esta población, poniendo en manos de sus clientes las herramientas necesarias para que puedan lograr sus sueños.

El Grupo ACP desarrolla actividades empresariales en los siguientes rubros:

Microfinanzas

MIBANCO – PERÚ

Entidad bancaria líder en microfinanzas, que sirve hoy a más de 500,000 empresarios de la micro y pequeña empresa. Brinda fácil y rápido acceso a productos y servicios financieros que respondan a sus necesidades. Mibanco cuenta con 111 oficinas en el Perú.

FORJADORES – MÉXICO

Institución que ofrece créditos a los empresarios de la microempresa, principalmente en las modalidades de banca comunal y crédito solidario. Su oficina principal se encuentra en México D. F. y posee oficinas en Zinacantan, Toluca, Córdoba, Juchitán, Matías Romero, Querétaro, Tehuantepec, Xalapa, Orizaba, Tehuacán y Aguascalientes. Actualmente tiene más de 25,000 clientes, principalmente mujeres.

MICROFIN – URUGUAY

Institución que provee servicios financieros de forma eficiente a la micro y pequeña empresa, financiando sus esfuerzos a través de créditos. Contribuye a la integración de los segmentos excluidos del sistema financiero formal.

EMPRENDA – ARGENTINA

Institución con misión social, pionera y líder en el mercado de microfinanzas. Busca hacer llegar el microcrédito a las familias de todo el país para fines productivos, mejora de vivienda y energías renovables, en contextos urbanos y rurales.

Participación Accionaria

BANCOSOL – BOLIVIA

Banco líder en microfinanzas. Brinda a los segmentos de menores ingresos la oportunidad de un futuro mejor

mediante el acceso a servicios financieros integrales de alta calidad. Atiende a más de 300,000 clientes y posee más de 60 oficinas y más de 50 puntos de corresponsalía en todo el país.

INTEGRAL – EL SALVADOR

Institución líder en microfinanzas, que sirve hoy a más de 30,000 empresarios de la micro y pequeña empresa, a través de productos innovadores en la región, como el financiamiento para mejora de vivienda con asistencia técnica y la introducción de microseguros de salud. Tiene presencia en los 14 departamentos del país a través de su red de 25 agencias.

FINANCIERA EL COMERCIO – PARAGUAY

Entidad financiera líder, reconocida internacionalmente por su labor en el área de las microfinanzas rurales y agrícolas. Es la más antigua del mercado financiero paraguayo, con 33 años de existencia y 22 años de experiencia en microcréditos, los que ocupan el 60% de la cartera total de colocaciones. Cuenta con el mayor número de centros de atención en el país y atienden a más de 86,000 clientes.

Microseguros

PROTECTA – PERÚ

Empresa de seguros que brinda protección y tranquilidad contra los riesgos que enfrentan los empresarios de la microempresa y su entorno. Su rango de productos incluye microseguros, seguros de vida, accidentes y rentas vitalicias. Cuenta con más de 700,000 asegurados.

SECURA – PERÚ

Empresa corredora de seguros, primera en el desarrollo de productos competitivos e innovadores en microseguros para los empresarios y emprendedores del Perú. Brinda asesoría integral en seguros de riesgos generales, riesgos humanos y vida, para la adecuada contratación de programas de seguros, ofreciendo amplias coberturas y contribuyendo en los procesos de implementación y ejecución.

Formación y Capacitación

APRENDA – PERÚ

Empresa dedicada a la formación y capacitación de profesionales, emprendedores y empresarios de la micro y la pequeña empresa en el Perú y América Latina. Desde su creación, ha desarrollado programas propios y en alianza con otras organizaciones, los cuales han permitido formar y capacitar a 107,597 personas.

Comunicaciones

SOMOSEMPRESA – PERÚ

Empresa que diseña y ejecuta estrategias de comunicación y difusión masiva con el objetivo de promover el



Paolo Simoni, Jefe de Normalización y
Beth Delgado, Supervisora Judicial.

espíritu emprendedor y divulgar conocimiento empresarial, especialmente para los empresarios de la pequeña y micro empresa y emprendedores. Cuenta con un programa de televisión y radio, así como con su propia revista, a través de los cuales alcanza una cobertura de 100,000 hogares semanalmente.

Vivienda e Infraestructura

VIVENCIA – PERÚ

Empresa promotora de desarrollo inmobiliario e infraestructura, que apoya con proyectos de agua potable y saneamiento, electrificación y vivienda digna a los empresarios de la microempresa y su entorno.

Participación Accionaria

PANECONS – ECUADOR

Empresa que produce y comercializa paneles que integran muros de concreto armado, preparados bajo el sistema M2. Son utilizados en la construcción de paredes, escaleras y tabiques para viviendas. Las características principales de este sistema son la flexibilidad de diseño y el gran nivel de integración de los paneles, que permiten construcciones seguras, confortables y económicas.

Servicios Corporativos

CONECTA – PERÚ

Empresa de marketing relacional que cumple cinco funciones principales: generación de cartera, atención al cliente, promoción, ventas y cobranzas. Opera principalmente a través de un centro de contacto y gestores de campo.

CONECTÁ2 – EL SALVADOR

Empresa especializada en proporcionar servicios de apoyo en la gestión de cobranza telefónica y de campo, a instituciones dedicadas a prestar servicios financieros a la micro y pequeña empresa.

INNOVACIÓN – PERÚ

Empresa que brinda servicios corporativos de tecnología, administración y contabilidad a las empresas del Grupo ACP, y servicios de tecnología a instituciones financieras en las cuales el Grupo tiene participación accionaria. Ha implementado un “hub” tecnológico a nivel internacional para centralizar los servicios informáticos, obtener economías de escala y lograr mejoras en su eficiencia.

FUTURA – PERÚ

Empresa que se encarga de evaluar y desarrollar nuevos proyectos. Fomenta las relaciones con empresas y organismos nacionales e internacionales, atrae inversionistas e identifica oportunidades de inversión.

2) ACCION International (EE.UU.)

ACCION International es una organización privada y sin fines de lucro cuya misión es brindar a las personas de menores recursos las herramientas financieras necesarias para salir de la pobreza, como son los microcréditos, capacitación empresarial y otros servicios financieros. Verdadero pionero mundial en microfinanzas, ACCION International se fundó en 1961 y otorgó el primer microcrédito en 1973 en Brasil.

Actualmente, las instituciones de microfinanzas afiliadas con ACCION proveen préstamos tan pequeños como US\$ 50 a micro y pequeños empresarios en 24 países de América Latina, El Caribe, Asia, África y Estados Unidos. En la última década, ACCION y sus afiliados han otorgado más de 28.5 millones de microcréditos por un total de US\$ 23.4 mil millones; 97% de estos préstamos han sido repagados oportunamente.

ACCION promueve el desarrollo de instituciones de microfinanzas capaces de crecer en forma sostenible y rentable. A través de inversiones de capital, cuasi-capital y garantías de crédito, ACCION ayuda a instituciones de microfinanzas a convertirse en entidades independientes del fondeo de donantes, a captar depósitos y a buscar fuentes de fondeo comerciales. ACCION invierte además en tecnologías e infraestructura que contribuyen al desarrollo y expansión de los servicios financieros dirigidos a los sectores más pobres de la población.

Para el presente ejercicio, ACCION ha figurado por quinto año consecutivo entre las 45 organizaciones que recibieron el premio “Capitalista Social”, entregado por la revista Fast Company de los Estados Unidos en

mérito a sus métodos pioneros destinados a la reducción de la pobreza. ACCION ha recibido también la calificación “cinco estrellas” por parte de la empresa Charity Navigator por demostrar eficiencia y un sólido manejo fiscal en su trabajo de microfinanzas en el mundo. También en el año 2009, ACCION recibió el premio “Juscelino Kubitschek” otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo en reconocimiento a su labor en el desarrollo de América Latina.

3) LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS (PERÚ)

Fundada en 1937, La Positiva tiene más de 70 años de experiencia en el rubro, está dedicada a la actividad de seguros generales, y brinda protección a más de 2 millones de asegurados a nivel nacional. La aplicación de diversas estrategias a lo largo de todos estos años le ha permitido consolidarse como una de las principales y mejor reconocidas compañías de seguros del Perú, con inversiones en diferentes países de la región.

4) LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS (PERÚ)

Es una empresa subsidiaria de La Positiva Seguros y Reaseguros, dedicada a los seguros de vida y especializada en seguros de renta vitalicia y jubilación. Con tan solo tres años de operación, ha logrado un importante crecimiento, muy por encima del promedio del mercado asegurador de vida en el Perú. Hoy en día brinda tranquilidad a sus clientes a través de un manejo de gestión profesional y está comprometida con una alta calidad de servicio, que le permite generar cada día más confianza y garantizar su compromiso con sus miles de asegurados.

5) TRIODOS-DOEN / HIVOS-TRIODOS FONDS / TRIODOS FAIR SHARE FUND (PAÍSES BAJOS)

El objetivo de Triodos Microfinance Funds es fortalecer y mejorar instituciones financieras especializadas en microfinanzas. Triodos-Doen, Hivos-Triodos Fonds y Triodos Fair Share Fund tienen su sede en los Países Bajos y son gestionados por Triodos Investment Management, que es parte del Grupo Triodos Bank.

Los Triodos Microfinance Funds operan en más de 40 países y, además de Mibanco, participan en otros 18 bancos líderes en microfinanzas a nivel mundial y otorgan financiamiento a un total de 80 entidades de microfinanzas. A fines del 2009, los Triodos Microfinance Funds invirtieron 185 millones de euros en microfinanzas.

Además de financiamiento, los Triodos Microfinance Funds contribuyen con la experiencia de Triodos Bank, un banco comercial que da prioridad al impacto social y ambiental en su gerencia bancaria. En 2009, Triodos Bank recibió el premio del Financial Times al Banco Sostenible del Año.

Triodos organiza intercambios activos con los bancos líderes en microfinanzas para fortalecer la integración de los impactos sociales y ambientales en sus gerencias bancarias. En marzo de 2009 once bancos a nivel internacional y líderes en la banca sostenible establecieron el “Global Alliance for Banking on Values (www.gabv.org)”. Aparte de Triodos Bank, Shorebank de los EE.UU. y BRAC de Bangladesh, Mibanco se incluye entre los bancos fundadores. Desde la alianza del Global Alliance, los bancos buscan compartir sus experiencias en la banca sostenible y responsable con el público. De esta manera quieren participar activamente en el deseo general para una renovación del sector financiero.

6) INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION (EE.UU.)

La Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), miembro del Grupo Banco Mundial, promueve el crecimiento económico sostenible de los países en desarrollo mediante el financiamiento de inversiones del sector privado, la movilización de capital privado en los mercados financieros nacionales e internacionales, y el suministro de servicios de mitigación de riesgo y de asesoría a empresas y gobiernos. La visión de IFC es que las personas deben tener la oportunidad de salir de la pobreza y mejorar sus condiciones de vida.

IFC, la principal institución internacional de desarrollo dedicada al sector privado, está jugando un papel fundamental en los esfuerzos encaminados a sentar las bases de una recuperación duradera. En el ejercicio de 2009 (julio 2008 a junio 2009), IFC dio financiamiento por un valor de US\$ 14,500 millones a empresas de países en desarrollo. IFC continuó apoyando al sector privado de los países en desarrollo incluso cuando los flujos de capital hacia esos países disminuyeron marcadamente. Los proyectos emprendidos en los países más pobres representaron el 42% de sus inversiones y más del 46% de sus proyectos de asesoría.

IFC ayudó a las empresas clientes a prestar más de US\$ 9,000 millones a unos 8,5 millones de microprestatarios y otorgar préstamos por un monto total de casi US\$ 91,000 millones a alrededor de 1,3 millones de pymes en 2008. Los clientes de IFC también proporcionaron más de 2 millones de puestos de trabajo, atendieron a 5,5 millones de pacientes y contribuyeron a la educación de más de un millón de estudiantes.

En América Latina, IFC adoptó rápidamente una estrategia anticíclica para aliviar el impacto de la crisis económica mundial. En el ejercicio de 2009, el volumen de las inversiones de IFC en la región ascendió a US \$ 2,720 millones y se suscribieron 124 nuevos proyectos. IFC se dedicó especialmente a respaldar a microempresas y pymes, proveedoras clave de empleo, en particular para trabajadores de bajos ingresos.

En los países de la región que reciben financiamiento de la Asociación Internacional de Fomento –la entidad del Banco Mundial que brinda ayuda a los países más pobres del mundo– prácticamente duplicó el número de proyectos de inversión, que llegó a los 19, mientras aumentó el número de proyectos de asesoría de 15 en el ejercicio anterior a 21 en el ejercicio de 2009.

En las economías más grandes de la región, IFC se centró en transacciones que favorecen a los grupos con ingresos más bajos, a los que dirigió el 55% de sus inversiones. En respuesta a la crisis y a la perturbación del financiamiento para el comercio, IFC contabilizó transacciones en ese sector por valor de US\$ 825 millones en 16 países. Asimismo, siguió atenta al alivio del cambio climático, por ejemplo, proporcionando apoyo para centrales hidroeléctricas en Colombia y granjas eólicas en Chile.

En un año difícil, en el que muchos de los clientes se vieron forzados a reducirse, el 77% de los proyectos de IFC en la región recibió una alta calificación por sus resultados en términos de desarrollo, porcentaje que representa un aumento respecto del ejercicio anterior y se sitúa muy por encima del promedio general de IFC.

DIRECTORES

ÓSCAR RIVERA RIVERA

En Mibanco desde su fundación en mayo de 1998.

- Presidente del Directorio de Mibanco.
- Miembro del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Director de Aprenda, Lima, Perú.
- Director del Consejo Directivo de Futura, Lima, Perú.
- Presidente de la Asociación de Bancos (ASBANC), Lima, Perú.
- Vicepresidente del Directorio de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), Bogotá, Colombia.
- Director y Miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), Lima, Perú.
- Director de Arquitectura y Diseño NeoArte S.A., Lima, Perú.
- Presidente del Directorio del Instituto de Formación Bancaria (IFP), Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Administración de Empresas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

LUIS FELIPE DERTEANO MARIE

En Mibanco desde su fundación en mayo de 1998.

- Vicepresidente del Directorio de Mibanco.
- Presidente del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Director de Protecta S.A. Compañía de Seguros, Lima, Perú.
- Presidente del Consejo Directivo de Futura, Lima, Perú.
- Director de Forjadores de Negocios S.A, México D.F., México.
- Director de BANCOSOL, La Paz, Bolivia.
- Presidente del Directorio de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Director de Emprenda S.A., Buenos Aires, Argentina.
- Director de Integral, San Salvador, El Salvador.
- Director de Conectá2, San Salvador, El Salvador.
- Director de Financiera El Comercio. Asunción, Paraguay.

ESTUDIOS:

- ♦ Economía – Universidad Agraria La Molina, Lima, Perú.
- ♦ Post Grado en Economía Agrícola – Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, Chile.

ROBERTO DAÑINO ZAPATA

En Mibanco desde marzo de 2007.

- Director Titular de Mibanco.
- Vicepresidente del Directorio y Director Ejecutivo de Hochschild Mining PLC, Londres, Reino Unido.
- Director Titular de Cementos Pacasmayo (Perú), AFP Integra (Perú), Goldfields Inc. (Sudáfrica), Goldfields La Cima (Perú), Grupo RPP (Perú), Lake Shore Gold (Canadá).
- Fue Vicepresidente Senior y Asesor Jurídico del Banco Mundial y Secretario General del CIADI, Washington D.C, EE.UU.
- Fue Primer Ministro de Perú y Embajador de Perú en los Estados Unidos de América.
- Fue socio de Wilmer, Cutler & Pickering, Washington, D.C., EE.UU.

ESTUDIOS:

- ♦ Abogacía – Escuela de Derecho de Harvard University, EE.UU. y Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

ENRIQUE FERRARO

En Mibanco desde diciembre de 2004.

- Director Titular de Mibanco.
- Director de Banco Solidario, Quito, Ecuador.
- Director de BANCOSOL, La Paz, Bolivia.
- Director de Akiba Comercial Bank, Tanzania.
- Director Gerente de ACCION Investment Management Company, LLC, Compañía Gerente de ACCION Investments in Microfinance, SPC, Boston, Massachusetts, EE.UU.

ESTUDIOS:

- ♦ Maestría en Administración de Empresas – Universidad Nacional de Buenos Aires, Argentina.

ALFREDO LLOSA BARBER

En Mibanco desde marzo de 2001.

- Director Titular de Mibanco.
- Vicepresidente del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.

- Presidente del Directorio de CONECTA, Centro de Contacto S.A., Lima, Perú.
- Director de Protecta S.A Compañía de Seguros, Lima, Perú.
- Director de Forjadores de Negocios S.A. México D.F., México.
- Director de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Vicepresidente del Consejo Directivo de Futura, Lima, Perú.
- Director de BANCOSOL, La Paz, Bolivia.
- Director y consultor de empresas, Perú

ESTUDIOS:

- ♦ Administración de Empresas – Universidad de Georgetown, Washington D.C., EE.UU.
- ♦ Maestría en Estudios Latinoamericanos con especialización en Desarrollo Económico – Universidad de Georgetown, Washington D.C., EE.UU.
- ♦ Programa de Alta Dirección PAD – Universidad de Piura, Lima, Perú.

JUAN OTERO STEINHART

En Mibanco desde noviembre de 2003.

- Director Titular de Mibanco.
- Director de Forjadores de Negocios S.A., México D.F., México.
- Vicepresidente del Directorio de BANCOSOL, La Paz, Bolivia.

LUIS OVALLE GATES

En Mibanco desde marzo de 2009.

- Director Titular de Mibanco
- Presidente del Consejo de Administración de Forjadores de Negocios S.A., México D.F., México.
- Director Suplente de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Director Suplente de Somos Empresa, Lima, Perú.
- Director de Invierta, Lima, Perú.
- Director Tesorero de FOPECAL, Lima, Perú.
- Gerente General del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Gerente General de ACP Vivencia, Lima, Perú.
- Gerente General de ACP, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Contador Público Colegiado – Universidad Particular San Martín de Porres, Lima Perú.
- ♦ Programa de Desarrollo Directivo – Universidad de Piura, Lima, Perú.

MIGUEL PINASCO LIMAS

En Mibanco desde abril de 1999.

- Director Titular de Mibanco.
- Presidente del Directorio de ACP Vivencia, Lima, Perú.
- Director Ejecutivo de Solidaridad Sacerdotal Santa Rosa, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Ingeniería Mecánica y Electricidad – Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- ♦ Postgrado en Administración de Empresas y Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- ♦ Programa de Alta Gerencia del INCAE, Nicaragua.
- ♦ Programa de Alta Dirección PAD – Universidad de Piura, Lima, Perú.

MARIANA RODRÍGUEZ RISCO

En Mibanco desde marzo de 2004.

- Directora Titular de Mibanco(*).
- Miembro del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Directora del Consejo Directivo de Futura, Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Innovación, Lima, Perú.
- Vicerrectora Corporativa y Gerente General de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.
- Catedrática en Dirección Estratégica y Gobierno Corporativo de la Escuela de Postgrado de la UPC, Lima, Perú.
- Presidente de Laureate Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Ingeniería Civil – Universidad de Missouri Rolla, EE.UU.
 - ♦ Master en Administración de Empresas – Universidad de Boston, EE.UU.
- (*) Hasta marzo de 2009.

HUGO SANTA MARÍA GUZMÁN

En Mibanco desde noviembre de 2007.

- Director Titular de Mibanco.
- Socio - Gerente de Estudios Económicos de APOYO Consultoría S.A.C., Lima, Perú.
- Director de Lima Cargo City (IKSA), Lima, Perú.
- Director de APOYO Comunicación Corporativa, Lima, Perú.
- Director de Compañía Minera Atacocha, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller y Licenciado en Economía – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Master y Doctor en Economía – Washington University in St. Louis, EE.UU.

DIRECTORES SUPLENTES

MIGUEL FERNANDO ARIAS VARGAS

En Mibanco desde marzo de 2007.

- Director Suplente de Mibanco.
- Miembro del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Aprenda, Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Minera Andina de Exploraciones S.A.A., Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Peruana de Energía S.A.A., Lima, Perú.
- Asociado al Instituto de Ingenieros de Minas del Perú, Lima, Perú.
- Director de Inmobiliaria EFIA S.A. Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Ingeniero de Minas – Michigan Technological University, EE.UU.

LAUREN ARIEL BURNHILL

En Mibanco desde abril de 2006.

- Directora Suplente de Mibanco(*).
- Directora de BANCOSOL, La Paz, Bolivia.
- Directora y Miembro del Comité de Inversión del Fondo Financiero Africap, Johannesburgo, Sudáfrica.
- Jefe Principal de Inversiones y Gerente del Departamento de Mercados y Servicios Financieros, ACCION International, Washington, EE.UU.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Economía y Relaciones Internacionales – Universidad Johns Hopkins, Maryland, EE.UU.
 - ♦ Master en Desarrollo Social y Economía Internacional, Johns Hopkins SAIS, EE.UU.
 - ♦ MBA, Wharton School de la Universidad de Pennsylvania, EE.UU.
- (*) Hasta marzo de 2009.

MIGUEL D. HERRERA

En Mibanco desde marzo de 2007.

- Director Suplente de Mibanco.
- Vicepresidente de ACCION Investments in Microfinance, Boston, EE.UU.
- Director de BANCOSOL, La Paz, Bolivia.
- Director de Columbia Microcréditos, Argentina.
- Director de Banco Solidario, Quito, Ecuador.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Economía con Honores – Queen's University, Kingston, Ontario, Canadá.
- ♦ Maestría en Administración de Empresas – Simon Fraser University, Vancouver, British Columbia, Canadá.

GERENCIA

RAFAEL LLOSA BARRIOS

En Mibanco desde enero de 2004.

- Gerente General de Mibanco.
- Presidente del Comité de Gerentes Generales de la Asociación de Bancos (ASBANC).
- Fue Director de Wiese Inversiones Financieras S.A., Lima, Perú.
- Fue Director de Wiese Sudameris Fondos SAF, Lima, Perú.
- Fue Director de Mibanco (2001-2002), Lima, Perú.
- Fue Gerente General de Inversiones Mobiliarias S.A., Lima, Perú.
- Fue Gerente de la División de Mercado de Capitales del Banco Wiese Sudameris, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Finanzas del Banco de Lima, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Tesorería del Banco Santander Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas – Universidad de Lima, Lima, Perú.

FERNANDO BALBUENA FAVARATO

En Mibanco desde abril de 2004.

- Gerente de la División de Marketing de Mibanco.
- Fue Gerente de División de Banca Personal y Marketing del Banco Sudamericano, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Distribución y Ventas del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Análisis Económico de CREDIBOLSA Sociedad Agente de Bolsa, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Operaciones (Finanzas y Administración) del Fondo de Compensación y Desarrollo Social (FONCODES), Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Economía – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- ♦ Maestría en Economía y Dirección de Empresas – IESE, Barcelona, España.

ROSSINA CASTAGNOLA VÁSQUEZ

En Mibanco desde octubre de 2009.

- Gerente de la División de Recursos Humanos de Mibanco.
- Experiencia de 20 años en Gestión de Recursos Humanos en empresas del sector financiero como el Banco de Crédito BCP y Prima AFP, Lima, Perú.
- Profesora del Taller de Relaciones Grupales de la Facultad de Ciencias Humanas – Psicología, UPC, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Relaciones Industriales, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- ♦ Maestría en Administración Estratégica de Empresas del Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú – CENTRUM, Lima Perú.
- ♦ Consultora Certificada en Transformación Institucional por el post-grado Leading Consultation – IFSI París, Francia y MPhil Business

School de la Universidad de Hull, Gran Bretaña.

- ♦ Participación en el Programa de Habilidades Directivas en el PAD de la Universidad de Piura, Lima, Perú.

JOSÉ CASTILLO DEZA

En Mibanco desde junio de 2001.

- Gerente de la División de Contraloría y Finanzas de Mibanco.
- Fue Gerente de Proyectos Especiales del Banco Wiese Sudameris, Lima, Perú.
- Fue Gerente - Contador General del Banco Wiese Limitado, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente Central, Contabilidad Financiera y Tributaria del Banco Wiese Limitado, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Contador Público Colegiado – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú
- ♦ The CEO’S Management – Kellogg School of Management, Chicago, EE.UU.
- ♦ PADE en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
- ♦ Programa de Desarrollo Directivo (PDD) – Universidad de Piura, Lima, Perú.

MIGUEL GONZÁLES VARGAS

En Mibanco desde mayo de 1998.

- Gerente de la División de Negocios de Mibanco.
- Fue Gerente de Microempresa en Mibanco.
- Fue Jefe de Gestión de Negocios en Mibanco.
- Fue Jefe Regional de Negocios en Mibanco.

ESTUDIOS:

- ♦ Licenciado en Administración de Empresas – Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- ♦ Maestría en Administración de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.

ROBERTO GONZÁLES PERALTA

En Mibanco desde junio de 2008.

- Gerente de la División de Banca de Servicio de Mibanco.
- Fue Jefe del Servicio de Planificación de Canales y Procesos (División

de Marketing) – Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.

- Fue Jefe Regional de Canales de Atención (División Banca de Servicio) - Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- Fue Jefe del Servicio de Mejora Continua (Área de Calidad) - Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Licenciado en Administración de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.
- ♦ Maestría en Dirección de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.
- ♦ Postgrado en Banca y Negocios Financieros – ESAN, Lima, Perú.

LEONEL HENRÍQUEZ CARTAGENA

En Mibanco desde enero de 2009.

- Gerente de la División de Riesgos y Normalización de Mibanco.
- Fue Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Vicepresidente Ejecutivo Comercial de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente Corporativo de Riesgos Comerciales, Corp. Group Interhold Chile S.A., Santiago de Chile.
- Fue Gerente Central de Riesgos, Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Riesgos Financieros y Filiales, Banco Santander Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Fue Sub Gerente del Dpto. de Riesgos Área Cono Sur, Banco Santander Chile, Santiago de Chile, Chile.

ESTUDIOS:

- ♦ Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas – Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- ♦ Ingeniero Comercial – Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- ♦ Contador Auditor - Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.

SANDRA ROMERO OROZA

En Mibanco desde enero de 2007 hasta octubre de 2009.

- Gerente de la División de Recursos Humanos de Mibanco.
- Fue Directora de Gestión Humana de Corporación Carvajal, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Licenciada en Psicología – Universidad del Sagrado Corazón (UNI-

FE), Lima, Perú.

- ♦ Especialización en Recursos Humanos – Escuela de Postgrado de la UPC, Lima, Perú.
- ♦ Maestría en Administración y Gerencia – Escuela de Postgrado de la UPC, Lima, Perú.

LUZ MARÍA BOZA LLOSA

En Mibanco desde diciembre de 2009.

- Gerente de Gestión y Seguimiento de Riesgos de Mibanco.
- Fue Gerente de División de GyS de Banca Personal y Pequeña Empresa de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Productos y Servicios para Empresas de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Ejecutiva Senior de Banca Corporativa de Interbank, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Administración de Empresas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- ♦ Maestría en Administración de Negocios – INCAE Business School, Costa Rica.

ROSSANA CHASSELOUP LÓPEZ

En Mibanco desde setiembre de 2009.

- Gerente de Asesoría Legal y Secretaría General de Mibanco
- Fue Asesora Legal del Banco Financiero del Perú, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Asesoría Legal del Banco Wiese Sudameris, Lima, Perú.
- Fue Consultora Legal de la Oficina de Deuda Externa del MEF, Lima, Perú.
- Fue Asesora Legal de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. – COFIDE, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Derecho – Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- ♦ Maestría en Derecho Civil – Pontificia Universidad Católica del Perú.

RAMIRO DE LA CUBA RESTANI

En Mibanco desde agosto de 2003 hasta septiembre de 2009.

- Gerente de Asesoría Legal y Secretaría General de Mibanco.
- Fue Asesor Legal de Santander Investment Sociedad Agente de

- Bolsa, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Asesoría Legal del Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Asesoría Legal – Sucursal Lima del Banco del Sur del Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- Derecho y Ciencias Políticas – Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.

JOSÉ DELGADO CONTRERAS

En Mibanco desde enero de 2003.

- Gerente de Riesgos de Mibanco.
- Fue Sub Gerente de Riesgos del Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.
- Fue Senior de Auditoría del Banco Santander Central Hispano, Lima Perú.
- Fue Jefe de Auditoría de Créditos de Bancosur, Lima, Perú.
- Fue Senior de Auditoría de Créditos en el Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.

- Fue Analista de Créditos del Banco Popular del Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- Contador Público Colegiado – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Especialización en Auditoría Financiera – Colegio de Contadores Públicos de Lima, Lima, Perú.
- Maestría en Administración de Negocios – Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

CÉSAR FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

En Mibanco desde abril de 2003.

- Gerente de Inteligencia Comercial de Mibanco.
- Fue Gerente de Marketing y Productos del Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Marketing en AFP Unión Vida, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Presupuesto y Medios - Marketing en el Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- Economía – Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- PADE en Marketing – ESAN, Lima, Perú.
- Maestría en Dirección y Gestión de Empresas – Universidad de Tarapacá, Chile.

EDUARDO FRANCO ÁGUILA

En Mibanco desde febrero de 2003.

- Gerente de Operaciones de Mibanco.
- Fue Sub Gerente de Operaciones en Solución Financiera de Crédito del Perú, Lima Perú.
- Fue Jefe de Operaciones de la Sucursal San Isidro del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- Economía – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Maestría en Administración de Negocios – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

MARCOS GARCÍA INJOQUE

En Mibanco desde abril de 2007.

- Gerente de Normalización de Mibanco.
- Fue Gerente de Operaciones de SERVICORP, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Cobranzas del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- Fue Liquidador del Banco Nuevo Mundo, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Cobranzas Orión Banco (Grupo Carsa), Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- Derecho – Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Maestría en Administración de Empresas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

JAVIER GUINASSI PORTUGAL

En Mibanco desde agosto de 2008.

- Gerente del Área de Banca Pequeña Empresa de Mibanco.
- Fue Gerente de Financiamiento de Activos en HSBC Bank Perú, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Banca Empresa de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Mercados Financieros del Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.

Milanco



Alfredo Olavarría,
Analista de Finanzas.

- Fue Gerente Comercial en Santander Leasing, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Finanzas NSPSA (Coca Cola), Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Bachiller en Economía – Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- ♦ Especialización en Gestión Financiera – Universidad de Tarapacá, Chile.
- ♦ PADE en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
- ♦ Activity Based Costing - Harvard School, EE.UU.
- ♦ Derivados Financieros – Wharton School University of Pennsylvania, EE.UU.
- ♦ Corporate Financial Strategy, Lima, Perú.
- ♦ Negociación – University of Harvard, EE.UU.

MARCO LÚCAR BERNINZON

En Mibanco desde setiembre de 2002.

- Gerente de Desarrollo y Tecnología de Mibanco.
- Fue Jefe del Área de Ingeniería de Procesos en Mibanco.
- Fue Analista Senior del Área de Ingeniería de Procesos en Mibanco.
- Fue Jefe de Proyecto del Área de Diseño Organizativo en el Banco Sudamericano, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Postgrado en Ingeniería Mecánica – Escuela Naval del Perú, Lima, Perú.
- ♦ Especialización en Quality Managment – Osaka, Japón.
- Maestría en Administración de Negocios – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

JESSICA PACHECO LENGUA

En Mibanco desde diciembre de 2002.

- Gerente del Área de Microempresa de Mibanco.
- Fue Jefe Regional de Negocios en Mibanco.
- Fue Facilitadora Regional en Forjadores, México.
- Fue Gerente Regional – Metropolitano del Banco Compartamos, México.
- Fue Administradora de Agencia de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Economía – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

- ♦ PADE en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
- ♦ Maestría en Finanzas – Universidad de Las Américas, Puebla, México.

RAMIRO POSTIGO CASTRO

En Mibanco desde enero de 2003.

- Gerente de Tesorería de Mibanco.
- Fue Sub Gerente de Tesorería del Banco Nuevo Mundo, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Mercados de Capitales y Distribución del NBK Bank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Tesorería del Banco del Progreso, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Economía – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- ♦ Master Europeo en Dirección Estratégica de Finanzas y Administración – Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias (UPC), Lima, Perú.
- ♦ Diplomado de Especialización Gerencial en Dirección de Finanzas y Administración – Escuela de Negocios EOI, Madrid, España.
- ♦ Estudios de Especialización en Finanzas y Tesorería – Harvard University Extension School – Cambridge, Massachusetts, EE.UU.

DANTE TORRES MARTÍNEZ

En Mibanco desde marzo de 2004.

- Auditor Interno de Mibanco.
- Fue Gerente de Auditoría del Banco Sudamericano, Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Auditoría de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Auditoría del Banco Exterior de los Andes y de España S.A., Extebandes, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Administración y Finanzas de EFE Comercial S.A., Lima, Perú.
- Fue Sub Gerente de Auditoría del Banco Mercantil del Perú S.A., Lima, Perú.
- Fue Auditor Senior de Price Waterhouse, Lima, Perú.

ESTUDIOS:

- ♦ Contabilidad. Contador Público Colegiado – Universidad de Lima, Lima, Perú.
- ♦ Auditoría. Certified Internal Auditor – The Institute of Internal Auditors, Florida, EE.UU.
- ♦ Maestría en Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.



Jorge Aurich, Supervisor de Pasivos y Seguros y Shella García, Analista de Calidad y Atención al Cliente.



Estados Financieros

Dictamen de los Auditores Independientes

Balance General

Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Flujos de Efectivo

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto

Notas a los Estados Financieros

Dictamen de los Auditores Independientes

A los Accionistas de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (una entidad financiera peruana, subsidiaria del Grupo ACP Inversiones y Desarrollo) que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, así como los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2009, de 2008 y de 2007, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante en la preparación y presentación razonable de estados financieros para que no contengan representaciones erróneas de importancia relativa, como resultado de fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realizar estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basadas en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú para entidades financieras. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no incluyen representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante del Banco para la preparación y presentación razonable de los es-

tados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, así como el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2009, de 2008 y de 2007, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú, ver nota 2.

Lima, Perú,
17 de febrero de 2010

Refrendado por:



Fernando Núñez
C.P.C.C. Matrícula No.22755



Balance general

Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008

	NOTA	2009 S/(000)	2008 S/(000)
ACTIVO			
Disponible	4		
Caja y canje		106,809	74,435
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		157,376	253,261
Depósitos en bancos del país y del exterior		22,041	18,164
Rendimientos devengados del disponible		-	4
		286,226	345,864
Fondos interbancarios		78,251	15,003
Inversiones negociables disponibles para la venta, neto	5	258,306	98,225
Cartera de créditos, neto	6	2,901,334	2,419,367
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	98,007	79,771
Activo diferido por impuesto a la renta y participación a los trabajadores, neto	13(e)	30,388	16,730
Otros activos,neto	8	42,993	31,207
TOTAL ACTIVO		3,695,505	3,006,167
CUENTAS DE ORDEN	14		
Contingentes deudoras		304,843	154,882
Cuentas de orden deudoras		1,475,189	1,226,135
		1,780,032	1,381,017

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante del balance general.

	NOTA	2009 S/(000)	2008 S/(000)
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			
Obligaciones con el público	9	2,302,877	1,585,866
Depósitos de empresas del sistema financiero		190,802	258,923
Adeudos y obligaciones financieras a corto plazo	10	238,540	252,814
Adeudos y obligaciones financieras a largo plazo	10	493,707	490,668
Valores, títulos y obligaciones en circulación	11	86,990	122,452
Otros pasivos	8	60,083	40,724
TOTAL PASIVO		3,372,999	2,751,447
PATRIMONIO NETO	12		
Capital social		186,764	140,764
Reserva legal		35,523	26,270
Reserva facultativa		2,681	2,681
Ganancia no realizada		449	-
Utilidades acumuladas		97,089	85,005
TOTAL PATRIMONIO NETO		322,506	254,720
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		3,695,505	3,006,167
CUENTAS DE ORDEN	14		
Contingentes acreedoras		304,843	154,882
Cuentas de orden acreedoras		1,475,189	1,226,135
		1,780,032	1,381,017

Estado de ganancias y pérdidas

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2009, de 2008 y de 2007

	NOTA	2009 S/(000)	2008 S/(000)	2007 S/(000)
Ingresos financieros	15	841,783	588,723	404,269
Gastos financieros	15	(176,177)	(123,612)	(77,182)
MARGEN FINANCIERO BRUTO		665,606	465,111	327,087
Provisión para créditos de cobranza dudosa	6(e)	(272,544)	(124,818)	(76,162)
Recupero de provisión para incobrabilidad de créditos	6(e)	48,705	27,259	12,717
		(223,839)	(97,559)	(63,445)
MARGEN FINANCIERO, NETO		441,767	367,552	263,642
Ingresos por servicios financieros		46,296	25,269	13,280
Gastos por servicios financieros		(4,572)	(2,968)	(1,409)
MARGEN OPERACIONAL		483,491	389,853	275,513
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN				
Gastos de personal	16	(200,258)	(162,667)	(114,993)
Gastos por servicios recibidos	17	(114,805)	(89,379)	(59,453)
Impuestos y contribuciones		(3,363)	(2,712)	(2,150)
		(318,426)	(254,758)	(176,596)

MARGEN OPERACIONAL NETO		165,065	135,095	98,917
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN				
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo	7(a)	(16,579)	(10,739)	(9,466)
Amortización de intangibles	8(c)	(2,069)	(2,375)	(1,846)
Provisiones para contingencias, otras cuentas por cobrar y otros		(9,045)	(3,703)	(1,388)
		(27,693)	(16,817)	(12,700)
UTILIDAD DE OPERACIÓN		137,372	118,278	86,217
Otros ingresos, neto	18	13,888	10,637	6,927
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y DEL IMPUESTO A LA RENTA		151,260	128,915	93,144
Participación de los trabajadores	13(f)	(8,484)	(6,724)	(4,933)
Impuesto a la renta	13(f)	(45,687)	(37,186)	(27,053)
UTILIDAD NETA		97,089	85,005	61,158
UTILIDAD POR ACCIÓN (EN NUEVOS SOLES)	19	0.520	0.455	0.327
PROMEDIO PONDERADO DEL NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN (EN MILES DE UNIDADES)	19	186,764	186,764	186,764

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2009, 2008 y de 2007

	2009 S/(000)	2008 S/(000)	2007 S/(000)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN			
Utilidad neta	97,089	85,005	61,158
AJUSTES PARA CONCILIAR LA UTILIDAD NETA CON EL EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN			

MÁS (MENOS)

Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	223,839	97,559	63,445
Depreciación y amortización	18,669	13,114	11,312
Provisión por desvalorización de inversiones permanentes e inversiones disponibles para la venta	(38)	(53)	75
Castigos de activo fijo	-	-	302
Otros, neto	4,632	1,122	801

CARGOS Y ABONOS POR CAMBIOS NETOS EN EL ACTIVO Y PASIVO

Otros activos	(36,504)	(18,689)	(27,075)
Otros pasivos	24,626	18,072	21,919

EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

332,313	(196,130)	(131,937)
---------	-----------	-----------

FLUJOS DE EFFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

Adiciones de intangibles	(2,213)	(2,213)	(2,215)
Adiciones de inmuebles, mobiliario y equipo	(38,657)	(38,032)	(19,229)

EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

(40,870)	(40,245)	(21,444)
----------	----------	----------

FLUJOS DE EFFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

Aumento neto en la cartera de créditos	(695,794)	(1,024,057)	(525,036)
Aumento (disminución) neta de fondos interbancarios activos	(63,248)	4,980	1,614
Aumento neto en inversiones negociables disponibles para la venta	(159,213)	(52,917)	(2,990)
Aumento neto de inversiones en subsidiarias y asociadas	-	(18)	(3)
Aumento neto en depósitos y obligaciones	711,507	694,584	203,200
(Disminución) aumento neto en depósitos de empresas del sistema financiero	(68,121)	182,576	38,004
(Disminución) aumento neto de adeudos y otras obligaciones financieras	(11,417)	225,175	182,549
(Disminución) aumento neto en valores, títulos y obligaciones en circulación	(35,043)	31,440	89,960
Disminución neta de fondos interbancarios pasivos	-	-	(9,003)
Pago de dividendos	(29,752)	(27,521)	(30,686)

EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

(351,089)	34,242	(52,391)
-----------	--------	----------

(Disminución) aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo	(59,638)	190,127	58,102
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	345,864	155,737	97,635

SALDO DE EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO AL FINAL DEL AÑO

286,226	345,864	155,737
---------	---------	---------

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

Estado de cambios en el patrimonio neto

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2009, 2008 y de 2007

	NÚMERO DE ACCIONES (en miles)	CAPITAL SOCIAL S/(000)	RESERVA LEGAL S/(000)	RESERVA FACULTATIVA S/(000)
SALDOS AL 1° DE ENERO DE 2007	98,764	98,764	14,175	2,681
Transferencia a la reserva legal 12(b)	-	-	5,458	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	15,000	15,000	-	-
Distribución de dividendos, nota 12(c)	-	-	-	-
Utilidad neta del año	-	-	-	-
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007	113,764	113,764	19,633	2,681
Transferencia a la reserva legal 12(b)	-	-	6,637	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	27,000	27,000	-	-
Distribución de dividendos, nota 12(c)	-	-	-	-
Utilidad neta del año	-	-	-	-
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	140,764	140,764	26,270	2,681
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	9,253	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	46,000	46,000	-	-
Ganancia no realizada, nota 12(d)	-	-	-	-
Distribución de dividendos, nota 12(c)	-	-	-	-
Utilidad neta del año	-	-	-	-
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009	186,764	186,764	35,523	2,681

	GANANCIA NO REALIZADA S/(000)	UTILIDADES ACUMULADAS S/(000)	TOTAL S/(000)
SALDOS AL 1° DE ENERO DE 2007	-	51,144	166,764
Transferencia a la reserva legal 12(b)	-	(5,458)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	-	(15,000)	-
Distribución de dividendos, nota 12(c)	-	(30,686)	(30,686)
Utilidad neta del año	-	61,158	61,158
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007	-	61,158	197,236
Transferencia a la reserva legal 12(b)	-	(6,637)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	-	(27,000)	-
Distribución de dividendos, nota 12(c)	-	(27,521)	(27,521)
Utilidad neta del año	-	85,005	85,005
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	-	85,005	254,720
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	(9,253)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	-	(46,000)	-
Ganancia no realizada, nota 12(d)	449	-	449
Distribución de dividendos, nota 12(c)	-	(29,752)	(29,752)
Utilidad neta del año	-	97,089	97,089
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009	449	97,089	322,506

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008

1. Actividad económica

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (en adelante “el Banco”) es una subsidiaria del Grupo ACP Inversiones y Desarrollo, el cual posee el 60.07 por ciento de sus acciones comunes al 31 de diciembre de 2009 y 2008, respectivamente, nota 12(a). El Banco es una sociedad anónima constituida en el Perú el 2 de marzo de 1998.

El Banco tiene por objeto social el realizar las operaciones que son propias de una empresa bancaria, orientadas preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Las operaciones del Banco están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la SBS (en adelante la “Ley de Banca”) – Ley N°26702, que establece los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las personas jurídicas de derecho privado que operan en el sistema financiero y de seguros. El Banco se encuentra autorizado a operar como banco múltiple por la SBS de acuerdo con los dispositivos legales vigentes en el Perú. Como tal, está facultado a recibir depósitos de terceros e invertirlos, junto con su capital, en créditos y adquisición de valores, otorgar avales y fianzas y realizar operaciones de intermediación financiera y de servicios bancarios y otras actividades permitidas por la Ley de Banca.

El domicilio legal del Banco se encuentra ubicado en Av. Domingo Orué 165, Surquillo, Lima, Perú. Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, el Banco tenía 110 y 103 oficinas en Lima y provincias, respectivamente.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2008 han sido aprobados por la Junta General de Accionistas realizada el 19 de marzo de 2009. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2009 adjuntos, han sido aprobados por la Gerencia y el Directorio el 7 y 21 de enero de 2010, respectivamente, y serán presentados para la aprobación de la Junta General de Accionistas, dentro de los plazos establecidos por ley. En opinión de la Gerencia, los estados financieros adjuntos serán aprobados por la Junta General de Accionistas sin modificaciones.

2. Principios y prácticas contables

(a) Bases de presentación -

(i) Bases de presentación:

Los estados financieros adjuntos han sido preparados a partir de los registros de contabilidad del Banco, los cuales se llevan en términos monetarios nominales de la fecha de las transacciones, de acuerdo con las normas de la SBS vigentes en el Perú al 31 de diciembre de 2009 y 2008, respectivamente, y, supletoriamente, cuando no haya normas específicas de la SBS, con las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF oficializadas en el Perú a través de las resoluciones emitidas por el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC) a esas fechas. Estos principios son consistentes con los utilizados en el año 2008 y 2007, excepto por lo explicado en el punto (ii) siguiente.

A la fecha de estos estados financieros, el CNC ha oficializado la aplicación de las NIIF 1 a la 8, las NIC 1 a la 41, los pronunciamientos del Comité de Interpretaciones (SIC) 7 al 32, así como las normas internacionales de interpretaciones (CINIIF) 1 a la 14 NIC 19; sin embargo, las NIIF 7 y 8 no han sido aprobadas por la SBS para su aplicación por las entidades financieras tal como se indica en el párrafo (t.2) siguiente.

La preparación de los estados financieros requiere que la Gerencia realice estimaciones que afectan las cifras reportadas de activos y pasivos, la divulgación de contingencias activas y pasivas a la fecha de los estados financieros, así como las cifras reportadas de ingresos y gastos durante el período corriente. Los resultados finales podrán diferir de dichas estimaciones. Las estimaciones más significativas en relación con los estados financieros adjuntos corresponden a la provisión para colocaciones de cobranza dudosa, la valorización de inversiones, la determinación de las vidas útiles y el valor recuperable de los inmuebles, mobiliario y equipo, la valorización de los instrumentos financieros derivados y el cálculo del impuesto a la renta y participación de los trabajadores diferido, cuyos criterios contables se describen más adelante.

(ii) Cambios en políticas contables:

A partir del ejercicio 2009 -

Tal como se describe en el párrafo (f) siguiente, la Resolución SBS N°10639-2008 y su modificatoria han modificado el “Reglamento de clasificación, valorización y provisiones de las Inversiones de las empresas del sistema financiero” y el respectivo Manual de Contabilidad, con la finalidad de armonizar en ciertos aspectos los criterios prudenciales con las prácticas contables internacionales, principalmente con las clasificaciones y criterios de valorización de la NIC 39, “Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición”. Debido a que las normas de la SBS se aplican en forma prospectiva, los cambios de esta Resolución no tuvieron ningún efecto en los estados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2008.

Adicionalmente, a partir del ejercicio 2009 están vigentes en el Perú la NIC 32 “Instrumentos Financieros - Presentación” (revisada en el 2006), la CINIIF 13 “Programas de Fidelización de Clientes”, la CINIIF 14 NIC 19 – “El límite de un activo por beneficios definidos, obligación de mantener un mínimo de financiación y su interacción”. Al 31 de diciembre de 2009, la adopción de estas normas no tuvo un efecto significativo en los estados financieros del Banco.

A partir del ejercicio 2008 –

A través de la Resolución SBS N°11356-2008, de fecha 19 de noviembre de 2008, la SBS aprobó el nuevo “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y exigencia de provisiones”; que reemplaza a la Resolución SBS N°808-2003. Esta norma entrará en vigencia a partir del 1° de julio de 2010, ver párrafo (t.1) siguiente; excepto por la parte referida a la regla procíclica que entró en vigencia a partir del 1° de diciembre de 2008

y que tiene como objetivo aumentar las provisiones genéricas para los créditos clasificados como normales, sobre todo para los créditos de consumo. Estas provisiones fueron calculadas hasta el 31 de agosto de 2009, fecha en que la SBS suspendió su aplicación, ver párrafo (d) siguiente.

(b) Instrumentos financieros -

Los instrumentos financieros se clasifican en activos, pasivos o patrimonio según la sustancia del acuerdo contractual que les dio origen. Los intereses, los dividendos, y las ganancias y pérdidas generadas por un instrumento financiero clasificado como activo o pasivo, se registran como ingresos o gastos. Los instrumentos financieros se compensan cuando el Banco tiene el derecho legal de compensarlos y la Gerencia tiene la intención de cancelarlos sobre una base neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

Los activos y pasivos financieros presentados en el balance general corresponden al disponible, los fondos interbancarios, las inversiones negociables disponibles para la venta, la cartera de créditos, las cuentas por cobrar, los instrumentos financieros derivados, y los pasivos en general, excepto por el pasivo diferido por participación de los trabajadores e impuesto a la renta. Asimismo, se consideran instrumentos financieros los productos derivados y créditos indirectos.

Las políticas contables sobre el reconocimiento y la valuación de estas partidas se divulgan en las respectivas políticas contables descritas en esta nota.

(c) Reconocimiento de ingresos y gastos -

Los ingresos y gastos por intereses son registrados en los resultados del período en que se devengan, en función al tiempo de vigencia de las operaciones que los generan y a las tasas de interés pactadas libremente con los clientes, excepto en el caso de los intereses generados por créditos en situación de vencidos, refinanciados y en cobranza judicial, así como los intereses de los créditos clasificados en las categorías de dudoso y pérdida, los cuales se reconocen como ingresos en la medida en que son cobrados. Cuando la Gerencia determina que la condición financiera del deudor ha mejorado y el crédito es reclasificado a la situación de vigente o a las categorías de normal, con problema potencial o deficiente; los intereses se reconocen nuevamente sobre la base de lo devengado.

Los ingresos por intereses incluyen los rendimientos devengados sobre las inversiones de renta fija y las inversiones negociables, así como el reconocimiento del descuento y la prima sobre los instrumentos financieros del Banco. Los dividendos se registran como ingresos cuando se declaran.

Las comisiones por servicios financieros se reconocen como ingresos cuando se perciben.

Los otros ingresos y gastos se reconocen en el período en que se devengan.

(d) Cartera de créditos y provisión para créditos de cobranza dudosa -

Los créditos directos se registran cuando se realiza el desembolso de los fondos a favor de los clientes. Los créditos indirectos (contingentes) se registran cuando se emiten los documentos que soportan dichas facilidades de crédito.

La provisión para créditos de cobranza dudosa es determinada por la Gerencia del Banco siguiendo los criterios establecidos en la Resolución SBS N°808-2003 “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”, considerando también que, a partir de diciembre de 2008 se activó la regla procíclica de la Resolución SBS N°11356-2008 descrita más adelante, la cual estuvo vigente hasta agosto de 2009.

Según estas normas los créditos otorgados se clasifican en comerciales, microempresas (en adelante “MES”), de consumo e hipotecarios para vivienda. Asimismo, en cumplimiento de dichas resoluciones, la Gerencia periódicamente efectúa revisiones y análisis de la cartera de créditos, clasificando su cartera en una de las siguientes categorías: normal, con problema potencial, deficiente, dudoso o pérdida; dependiendo del grado de riesgo de incumplimiento de pago de cada préstamo.

En el caso de los créditos comerciales, a fin de calificar al deudor en una de las categorías indicadas en el párrafo anterior, se consideran los factores indicados en dicha resolución, tales como la experiencia de pago, la historia de las relaciones comerciales del Banco con la gerencia del deudor, la historia de las operaciones, la capacidad de pago, la disponibilidad de fondos del deudor, la situación de los colaterales, las garantías, los estados financieros del deudor, la clasificación de riesgo otorgada al deudor por otras instituciones financieras del mercado, así como otros factores relevantes. En el caso de préstamos MES, de consumo e hipotecarios, la clasificación se realiza, principalmente, sobre la base del número de días de atraso en los pagos.

Los créditos MES son aquellos créditos, directos o indirectos, otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios cuyo endeudamiento en el sistema financiero no exceda de US\$30,000 o su equivalente en nuevos soles.

El cálculo de la provisión es realizado según la clasificación otorgada y considerando porcentajes específicos, los cuales varían si los créditos están respaldados o no por garantías preferidas autoliquidables - CGPA (depósitos en efectivo y derechos de carta de crédito), o garantías preferidas de muy rápida realización - CGPMRR (instrumentos de deuda pública emitidos por el Gobierno Central, valores mobiliarios pertenecientes al Índice Selectivo de la Bolsa de Valores de Lima, entre otros) o garantías preferidas - CGP (primera prenda sobre instrumentos financieros o bienes muebles e inmuebles, primera prenda agrícola o minera, seguro de crédito a la exportación, entre otros). Las garantías recibidas son consideradas a su valor estimado de realización determinado por tasadores independientes.

Para el cálculo de provisiones de clientes clasificados en las categorías de dudoso o pérdida por más de 36 y 24 meses, respectivamente, el valor de la garantía no es tomado en cuenta y se calcula la provisión requerida como si tales créditos no estuvieran respaldados con garantía alguna. Periódicamente, la Gerencia efectúa, en función a las normas dictadas por la SBS, revisiones y análisis formales de la cartera de créditos comercial, autorizando los ajustes a la provisión según sea necesario.

La provisión genérica incluye la provisión sobre los créditos clasificados como “normales”, efectuada de acuerdo con los requerimientos de la SBS, así como provisiones voluntarias determinadas por la Gerencia.

El cálculo de la provisión específica para créditos MES, de consumo e hipotecarios para vivienda, es realizado utilizando los porcentajes establecidos por la SBS en función a la clasificación del deudor, la cual depende del número de días de atraso en el pago de la deuda.

Las provisiones para los créditos directos se presentan deduciendo el saldo de los mismos en el activo, mientras que las provisiones para créditos indirectos se presentan en el pasivo.

A través de la Resolución SBS N°11356-2008, de fecha 19 de noviembre de 2008, la SBS aprobó el nuevo “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y exigencia de provisiones”; que reemplaza a la Resolución SBS N°808-2003. Esta norma entrará en vigencia a partir del 1° de julio de 2010, ver párrafo (t.1) siguiente; excepto por la parte referida a la regla procíclica que entró en vigencia a partir del 1 de diciembre de 2008 y que tiene como objetivo aumentar las provisiones genéricas para los créditos clasificados como normales. En setiembre de 2009, mediante la Circular N°2181-2009 la SBS desactivó la regla procíclica, permitiendo que las provisiones procíclicas adicionales constituidas sean reasignadas hacia provincias para créditos de mayor riesgo, pero en ningún caso pueden reversarlas afectando los resultados del ejercicio. Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, el Banco mantiene las provisiones procíclicas, ascendentes a S/. 13,147,000 y S/. 12,073,000 respectivamente, las cuales no han sido reasignadas.

Asimismo, a través de la Resolución SBS N°6941-2008, de fecha 25 de agosto de 2008, la SBS realizó modificaciones y precisiones al “Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas”, las cuales entraron en vigencia a partir de diciembre de 2008, reemplazando de esta manera las Resoluciones N°1237-2006 y N°930-2007. Esta norma establece que las empresas del Sistema Financiero deben establecer un sistema de administración del riesgo de sobreendeudamiento que permita reducir el riesgo antes y después del otorgamiento del crédito; así como identificar a los deudores sobre endeudados. Para las empresas que no cumplan con tales disposiciones, a satisfacción de la SBS, deberán constituir una provisión equivalente al 20 por ciento del monto no usado de las líneas de crédito revolventes de tipo MES y consumo. Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, sobre la base de la evaluación del área de riesgos y de lo establecido por el Reglamento del riesgo de sobreendeudamiento, el Banco no ha requerido de provisiones por este concepto.

(e) Transacciones en moneda extranjera -

Los activos y pasivos en moneda extranjera se registran al tipo de cambio de la fecha en que se realizan las transacciones y se expresan en moneda peruana al cierre de cada mes utilizando el tipo de cambio fijado por la SBS, nota 3. Las ganancias o pérdidas que resultan de reexpresar los activos y pasivos en moneda extranjera a las tasas de cambio vigentes a la fecha del balance general se registran en los resultados del ejercicio.

Los activos y pasivos no monetarios que se adquieren en moneda extranjera se registran en Nuevos Soles al tipo de cambio de la fecha de su adquisición.

(f) Inversiones negociables -

Hasta el 28 de febrero de 2009, las inversiones eran valuadas de acuerdo con la Resolución SBS N°1914-2004 – “Reglamento de clasificación, valorización y provisiones de las Inversiones de las empresas del sistema financiero”. A partir del 1 de marzo de 2009, las inversiones se valúan de acuerdo con la Resolución SBS N°10639-2008, emitida el 31 de octubre de 2008, la cual establece modificaciones en la valuación y clasificación de las inversiones. Dichas modificaciones se realizaron de manera prospectiva de acuerdo a lo establecido en dicha Resolución.

- Inversiones disponibles para la venta -

Son aquellas designadas como tales, debido a que se mantienen por un tiempo indefinido y pueden ser vendidas debido a necesidades de liquidez o cambios en la tasa de interés, tipos de cambio o en el precio de capital; o no califican para ser registradas como a valor razonable con efecto en resultados o mantenidas hasta su vencimiento.

El valor estimado de mercado de las inversiones disponibles para la venta es determinado principalmente sobre la base de cotizaciones o, a falta de éstas, en base a flujos de efectivo descontados utilizando tasas de mercado acordes con la calidad crediticia y el plazo de vencimiento de la inversión.

- Reconocimiento inicial -

Al 31 de diciembre de 2008 y hasta el 28 de febrero de 2009, el reconocimiento inicial de las inversiones negociables disponibles para la venta se realizaba al valor razonable, que se estima es el costo de adquisición, sin incluir los costos de transacción. A partir de marzo de 2009, el reconocimiento inicial de dichas inversiones se realiza al valor razonable incluyendo los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición de las mismas.

- Costo amortizado -

Al 31 de diciembre de 2008 y hasta el 28 de febrero de 2009, los instrumentos representativos de deuda clasificados en cualquier categoría de inversiones, antes de realizar su valuación, se actualizaban mediante el devengo lineal del descuento o prima de capital que se realizó en su adquisición. A partir de marzo del 2009, cualquier premio o descuento se considera al deter-



minar el costo amortizado aplicando la metodología de la tasa de interés efectiva, reconociendo el interés devengado en la cuenta Ingresos por las inversiones negociables del rubro “Ingresos financieros” del estado de ganancias y pérdidas.

- Valuación -

Al 31 de diciembre de 2008 y hasta el 28 de febrero de 2009, la valuación se realizaba al costo o valor de mercado, el menor, determinado sobre la base de la cartera global. Las ganancias y pérdidas no realizadas que resultaban de la valuación eran registradas en el patrimonio neto en el rubro “Resultados no realizados en instrumentos financieros”.

A partir de marzo de 2009, la valuación se realiza a su valor razonable sobre la base de cada instrumento y las ganancias y pérdidas no realizadas en relación al costo amortizado se reconocen en el patrimonio neto.

Bajo ambas normas, cuando el instrumento se vende o son realizadas las ganancias o pérdidas previamente reconocidas como parte del patrimonio, éstas son transferidas a los resultados del ejercicio. Por otro lado, cuando la Gerencia del Banco considera que la disminución en el valor de mercado es permanente o por deterioro crediticio, constituye las provisiones respectivas afectando el resultado del ejercicio.

- Reconocimiento de dividendos -

Los dividendos se reconocen en los resultados del ejercicio cuando se declaran.

En cualquiera de los casos indicados anteriormente, si la SBS considera que es necesario constituir alguna provisión adicional para cualquier tipo de inversión, dicha provisión será determinada por la SBS en base a cada título individual y deberá ser registrada en el resultado del ejercicio

(g) Inversiones en subsidiarias y asociadas (antes “Inversiones permanentes”) -

A partir del 1 de marzo de 2009, que empezó a regir la Resolución SBS N°10639-2008, en esta categoría sólo se incluyen los valores representativos de capital adquiridos con la finalidad de participar patrimonialmente, tener control y/o poseer influencia significativa en otras empresas o instituciones. Hasta el 28 de febrero de 2009, en esta categoría se incluían las inversiones en subsidiarias y aquellas mantenidas a largo plazo en entidades consideradas de interés para el Banco.

Estas inversiones se contabilizan inicialmente al valor razonable incluidos los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición de las mismas; posterior a su registro inicial estas inversiones se registrarán mediante el método de participación patrimonial. En el caso de valores que coticen en mecanismos centralizados de negociación, cuando su valor de mercado muestra una tendencia decreciente por causas consideradas no temporales, el Banco registra una provisión; sin embargo, la SBS puede requerir una provisión adicional.

(h) Instrumentos financieros derivados -

La Resolución SBS N°1737-2006 y modificatorias establecen criterios para el registro contable de las operaciones con derivados clasificados como negociación y cobertura, y los derivados implícitos.

Los instrumentos financieros derivados de negociación son inicialmente reconocidos en el balance general del Banco a su costo y posteriormente son llevados a su valor razonable reconociéndose un activo o pasivo en el balance general, según corresponda, y la correspondiente ganancia y pérdida en el estado de ganancias y pérdidas. Asimismo, el valor nominal de la operación es registrado en cuentas de orden al valor de referencia en la moneda comprometida, nota 14(c).

Los valores razonables son obtenidos sobre la base de los tipos de cambio y las tasas de interés de mercado. Las ganancias y pérdidas por los cambios en el valor razonable son registradas en los resultados del ejercicio.

Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, el Banco no presenta derivados de cobertura.

(i) Inmuebles, mobiliario y equipo -

El rubro inmuebles, mobiliario y equipo se presenta al costo de adquisición menos la depreciación acumulada. Este rubro incluye el costo de los bienes adquiridos bajo contratos de arrendamientos financiero, ver párrafo (j) siguiente.

La depreciación es calculada siguiendo el método de línea recta, utilizando las siguientes vidas útiles estimadas:

	AÑOS
Edificios, instalaciones y otras construcciones	33
Edificios en arrendamiento financiero	5
Instalaciones y mejoras en locales alquilados	Entre 5 y 10
Mobiliario y equipo	10
Unidades de transporte	5
Equipos de cómputo	4

La vida útil y el método de depreciación se revisan periódicamente para asegurar que el método y el período de la depreciación sean consistentes con el patrón previsto de beneficios económicos obtenidos de los inmuebles, mobiliario y equipo.

Las unidades por recibir y obras en curso representan instalaciones, mobiliario y equipos por recibir o en construcción, y se registran al costo. Esto incluye el costo de adquisición o construcción y otros costos directos. Estos bienes no se deprecian hasta que los activos relevantes se reciban o terminen y estén operativos.

Los costos de mantenimiento y reparación se cargan a resultados; toda renovación y mejora se capitaliza únicamente cuando los desembolsos mejoran la condición del activo y aumentan su vida útil más allá del tiempo originalmente estimado. El costo y la correspondiente depreciación acumulada de los activos vendidos o retirados son eliminados de las cuentas respectivas y la utilidad o pérdida generada se incluye en los resultados del ejercicio.

(j) Arrendamiento financiero -

El Banco reconoce los arrendamientos financieros registrando, al inicio de los contratos, activos y pasivos en el balance general, por un importe igual al valor razonable de la propiedad arrendada o, si es menor, al valor presente de las cuotas de arrendamiento. Los costos directos iniciales se consideran como parte del activo.

Los pagos por arrendamiento se distribuyen entre las cargas financieras y la reducción del pasivo. La carga financiera se distribuye en los períodos que dure el arrendamiento, a fin de generar un gasto por interés sobre el saldo en deuda del pasivo para cada período.

El arrendamiento financiero genera gastos de depreciación por el activo, así como gastos financieros para cada período contable.

Cuando se venden o retiran los activos, se elimina su costo y depreciación y cualquier ganancia o pérdida que resulte de su disposición se incluye en el estado de ganancias y pérdidas.

(k) Intangibles -

Los intangibles se registran inicialmente al costo y se presentan en el rubro “Otros activos, neto” del balance general, nota 8(c). El Banco reconoce un activo como intangible si es probable que los beneficios económicos futuros atribuibles que genere fluirán a la empresa y su costo pueda ser medido confiablemente. Después del reconocimiento inicial, los intangibles se miden al costo menos la amortización acumulada.

Los intangibles comprenden principalmente los desembolsos por adquisiciones de “software” relacionados a la operativa bancaria y son amortizados usando el método de línea recta sobre la base de su vida útil estimada en 5 años.

Asimismo incluye desembolsos relacionados con contratos de derecho de llave y son amortizados usando el método de línea recta sobre la base de la duración del contrato entre 5 años.

(l) Valores, títulos y obligaciones en circulación -

El pasivo por la emisión de valores, títulos y obligaciones en circulación es contabilizado a su valor nominal, reconociéndose los intereses devengados en los resultados del ejercicio.

(m) Impuesto a la renta y participación de los trabajadores -

Impuesto a la renta y participaciones de los trabajadores corriente – El activo o pasivo es medido como el importe recuperado o pagado a las autoridades tributarias, y calculado sobre la base de la información financiera del Banco.

Impuesto a la renta y participaciones de los trabajadores diferido – Son registrados usando el método del pasivo en base a las diferencias temporales entre las bases tributarias de los activos y pasivos y sus importes en libros para propósitos financieros a la fecha del balance general.

El impuesto a la renta y participación a los trabajadores diferido refleja los efectos de las diferencias temporales entre los saldos de activos y pasivos para fines contables y los determinados para fines tributarios. Los activos y pasivos diferidos se miden utilizando las tasas de impuestos que se espera aplicar a la renta imponible en los años en que estas diferencias se recuperen o eliminen. La medición de los activos y pasivos diferidos reflejan las consecuencias tributarias derivadas de la forma en que el Banco espera, a la fecha del balance general, recuperar o liquidar el valor de sus activos y pasivos.

El activo y pasivo diferido se reconocen sin tomar en cuenta el momento en que se estime que las diferencias temporales se anulen. Los activos diferidos son reconocidos cuando es probable que existan beneficios tributarios futuros suficientes para que el activo diferido se pueda aplicar. A la fecha del balance general, el Banco evalúa los activos diferidos no reconocidos y el saldo de los reconocidos. El Banco reconoce un activo diferido previamente no reconocido en la medida en que sea probable que los beneficios futuros tributarios permitan su recuperabilidad, asimismo, el Banco reduce un activo diferido en la medida en que no sea probable que se disponga de beneficios tributarios futuros suficientes para permitir que se utilice parte o todo el activo diferido reconocido contablemente.

El Banco determina su impuesto diferido con base en la tasa de impuesto aplicable a sus utilidades no distribuidas.

(n) Desvalorización de activos de larga duración -

Cuando existen acontecimientos o cambios económicos que indiquen que el valor de los inmuebles, mobiliario y equipo e intangibles pueda no ser recuperable, la Gerencia del Banco revisa el valor de dichos activos a fin de verificar que no existe ningún deterioro permanente en su valor. Cuando el valor del activo en libros excede su valor recuperable, se reconoce una pérdida por desvalorización en el estado de ganancias y pérdidas. El valor recuperable es el mayor entre el precio de venta neto y su valor en uso. El precio de venta neto es el monto que se puede obtener en la venta de un activo en un mercado libre, mientras que el valor en uso es el valor presente de los flujos futuros estimados del uso continuo de un activo y de su disposición al final de su vida.



útil. En opinión de la Gerencia, no existe evidencia de deterioro en el valor de dichos activos al 31 de diciembre de 2009 y de 2008.

(o) Provisiones -

Se reconoce una provisión sólo cuando el Banco tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un evento pasado, es probable que se requieran recursos para cancelar la obligación y se pueda estimar confiablemente el monto de la obligación. Las provisiones se revisan cada período y se ajustan para reflejar la mejor estimación que se tenga a la fecha del balance general. Cuando el efecto del valor del dinero en el tiempo es importante, el monto de la provisión es el valor presente de los flujos que se espera incurrir para cancelarla.

(p) Contingencias -

Los pasivos contingentes no se reconocen en los estados financieros. Estos se revelan en notas a los estados financieros, a menos que la posibilidad de que se desembolse un flujo económico sea remota.

Un activo contingente no se reconoce en los estados financieros, pero se revela cuando su grado de contingencia es probable.

(q) Utilidad por acción -

La utilidad por acción ha sido calculada sobre la base del promedio ponderado de las acciones comunes en circulación a la fecha del balance general. Las acciones que provienen de la capitalización de utilidades, constituyen una división de acciones y, por lo tanto, para el cálculo del promedio ponderado del número de acciones se considera que esas acciones siempre estuvieron en circulación.

Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, el Banco no tiene instrumentos financieros con efecto dilutivo, por lo que la utilidad básica y diluida por acción son las mismas, nota 19.

(r) Efectivo y equivalentes de efectivo -

El efectivo presentado en el estado de flujos de efectivo está conformado por el saldo de disponible con vencimientos originales menores a tres meses, sin considerar sus respectivos rendimientos devengados, excluyendo los fondos restringidos.

(s) Estados financieros al 31 de diciembre de 2008 y de 2007 -

Cuando ha sido necesario, los importes del año anterior han sido reclasificados para hacerlos comparables con la presentación del año corriente. Al 31 de diciembre de 2009 no existen reclasificaciones significativas.

(t) Nuevos pronunciamientos contables -

(t.1) Normas contables emitidas por la SBS que no son de aplicación para el ejercicio 2009 -

La Resolución SBS N°11356-2008 aprobada en noviembre de 2008, ver párrafo (a) anterior, realiza cambios adicionales al “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor

y exigencia de provisiones” que entrarán en vigencia a partir del 1° de julio de 2010. Los principales cambios que introduce esta normativa son:

- Establece nuevos tipos de cartera de créditos, pasando de los cuatro que existen a la fecha a ocho, que se diferencian principalmente por el importe de las ventas del cliente y por el monto de la colocación.

- Establece factores de conversión crediticias sobre los créditos indirectos para la determinación de la “Exposición equivalente a riesgo crediticio”. Los factores pueden ser de 0%, 20%, 50% y 100%, dependiendo el tipo de crédito que será la base para el cálculo de las provisiones.

Debido a que las normas de la SBS se aplican en forma prospectiva, la adopción de la norma indicada anteriormente no tendrá ningún efecto en la situación financiera y los resultados presentados en los estados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2009 y de 2008.

(t.2) Normas Internacionales de Información Financiera -

A la fecha de estos estados financieros, el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC) ha oficializado la aplicación de las NIIF 1 a la 8, las NIC 1 a la 41, las SIC 7 a la 32 y las CINIIF 1 a la 14, cuya aplicación es obligatoria en el Perú, excepto para las entidades financieras cuando la SBS haya emitido normas contables específicas.

En adición, a partir del 1° de enero de 2009, el CNC ha aprobado las siguientes normas emitidas a nivel internacional para ser aplicadas en el Perú: NIC 32 “Instrumentos Financieros – Presentación” (revisada en el 2006), NIIF 7 “Instrumentos Financieros: Información a Divulgar”, NIIF 8 “Segmentos de Operación”, CINIIF 13 “Programas de Fidelización de Clientes”, CINIIF 14 “El límite de un activo por beneficios definidos, obligación de mantener un nivel mínimo de financiación y su interacción”.

Las normas anteriormente indicadas modifican algunos tratamientos contables, excepto por la NIIF 8 “Segmentos de Operación” y la NIIF 7 “Instrumentos financieros: Información a Divulgar”, que no afectan los registros contables y cuyo objetivo es proveer mayor información en los estados financieros. Sin embargo, debido a que todas estas normas sólo aplican en forma supletoria a las desarrolladas en las normas de la SBS, las mismas no han tenido ni tendrán ningún efecto importante en la preparación de los estados financieros adjuntos, a menos que la SBS las adopte en el futuro a través de la modificación del Manual de Contabilidad para Empresas de Sistemas Financiero o la emisión de normas específicas. El Banco no ha estimado el efecto en sus estados financieros si dichas normas fueran adoptadas por la SBS.

Por otro lado, las siguientes NIIF y CINIIF se han emitido a nivel internacional al 31 de diciembre de 2009, pero aún no han sido aprobadas por el CNC ni por la SBS, por lo que no son aplicables a las operaciones del Banco y, por lo tanto, la Gerencia no ha estimado sus efectos, si los hubiere, en los estados financieros o sus operaciones.

- Revisiones de las NIIF 1 “Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera”, NIC 27 “Estados financieros consolidados e individuales”, NIC 23 “Costos de financiación” (Revisada), NIIF 2 “Pagos basados en acciones” (Revisada), NIC 1 “Presentación de estados financieros”(Revisada 2007), NIC 32 “Instrumentos financieros: presentación” y NIC 1 “Presentación de estados financieros”, NIC 39 “Instrumentos financieros: reconocimiento y medición” (Revisada 2008) y CINIIF 15 “Acuerdo para la construcción de bienes inmuebles”; todas vigentes a nivel internacional para periodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2009.
 - NIIF 3 “Combinaciones de negocios” y NIC 27 “Estados financieros consolidados e individuales” (Revisados), vigentes a nivel internacional para períodos que comienzan a partir o después del 1° de julio de 2009.
 - NIIF 9 “Instrumentos Financieros”, que es obligatoria a nivel internacional para períodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2013.
 - NIC 39 “Instrumentos Financieros: Medición y Valuación - Partidas elegibles para cobertura”, vigente a nivel internacional para períodos que comienzan a partir o después del 01 de julio de 2009,
 - CINIIF 16 “Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero”, vigente a nivel internacional para períodos que comienzan a partir o después del 1° de octubre de 2008.
 - CINIIF 17 “Distribución de activos que no son efectivo a los propietarios”, vigente a nivel internacional para períodos que comienzan a partir o después del 1° de julio de 2009.
 - CINIIF 18, “Transferencias de activos de clientes”, vigente para periodos que comienzan en o después del 1 de julio de 2009.
 - “Mejoras a las NIIF” - Dentro del alcance del proyecto para modificar las NIIF, en mayo de 2008 el IASB publicó y aprobó modificaciones a 35 diferentes normas internacionales, cubriendo una larga gama de asuntos contables. Las modificaciones se dividen en dos categorías: 1) modificaciones relacionadas con la presentación, reconocimiento y medición que tienen implicancias contables, y 2) modificaciones relacionadas a los términos y reducción de las normas internacionales, que se espera tengan un efecto mínimo, si es que lo hubiera, en los aspectos contables.
- Asimismo, en abril de 2009, el IASB publicó y aprobó modificaciones a 12 diferentes normas internacionales, cubriendo una larga gama de asuntos contables. Este proyecto de mejoras es un proyecto anual que hace necesarias, pero no urgentes las modificaciones.

3. Transacciones en moneda extranjera y exposición al riesgo de cambio

Las operaciones en moneda extranjera se efectúan a las tasas de cambio del mercado libre.

Al 31 de diciembre de 2009, el tipo de cambio promedio ponderado del mercado libre publicado por la SBS para las transacciones en dólares estadounidenses era de S/2.888 para la compra y S/2.891 para la venta (S/3.137 y S/3.142 al 31 de diciembre de 2008, respectivamente). Al 31 de diciembre de 2009, el tipo de cambio para la contabilización de las cuentas del activo y del pasivo en moneda extranjera fijado por la SBS era de S/2.890 por cada dólar estadounidense (S/3.140 al 31 de diciembre de 2008).

A continuación se presenta el detalle de los activos y pasivos del Banco en moneda extranjera, expresado en dólares estadounidenses:

	2009 US\$(000)	2008 US\$(000)
ACTIVOS		
Disponible	62,532	62,524
Fondos interbancarios	25,000	-
Inversiones disponibles para la venta	3,000	-
Cartera de créditos, neta	206,927	160,003
Cuentas por cobrar diversas	5,284	2,340
	302,743	224,867
PASIVOS		
Obligaciones con el público	(172,291)	(86,819)
Depósitos de empresas del sistema financiero	(10,177)	(3,772)
Adeudos y obligaciones financieras	(131,199)	(123,294)
Valores, títulos y obligaciones en circulación	(7,165)	(10,032)
Otros pasivos	(3,280)	(1,751)
	(324,112)	(225,668)
POSICIÓN NETA SOBRE COMPRA DE DERIVADOS - FORWARDS	22,444	-
POSICIÓN ACTIVA (PASIVA), NETA	1,075	(801)

La posición neta sobre comprada de derivados por contratos forwards, al 31 de diciembre de 2009, corresponde a operaciones de compra de divisas a plazo cuyos valores de referencia son de aproximadamente US\$22,444,000, equivalente aproximadamente a S/64,863,000, nota 14(a).

Al 31 de diciembre de 2009, el Banco tiene operaciones contingentes en moneda extranjera por aproximadamente US\$135,000, equivalentes aproximadamente a S/391,000 (US\$84,000, equivalentes aproximadamente a S/264,000 al 31 de diciembre de 2008).

4. Disponible

Al 31 de diciembre de 2009, el rubro “Disponible” del balance general incluye aproximadamente US\$41,597,000 y S/37,160,000 (US\$34,017,000 y S/99,346,000 al 31 de diciembre de 2008) que representan el encaje legal que el Banco debe mantener por sus obligaciones con el público. Estos fondos están depositados en las bóvedas del propio Banco y en el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), y se mantienen dentro de los límites fijados por las disposiciones legales vigentes.

Los fondos de encaje mantenidos en el BCRP no generan intereses, excepto por la parte del encaje exigible en moneda extranjera que exceda del encaje mínimo legal. Al 31 de diciembre de 2009, el exceso acumulado en dólares asciende aproximadamente a US\$236,570,000, equivalente a S/683,687,000 (US\$735,101,000, equivalente a S/2,308,217,000 al 31 de diciembre de 2008) y devenga intereses en dólares estadounidenses a una tasa promedio de 0.14 por ciento anual (0.40 por ciento al 31 de diciembre de 2008).

Al 31 de diciembre de 2009, los fondos disponibles incluyen un depósito a plazo depositado en el Wachovia Bank por US\$5,000,000 (equivalente a S/14,450,000), el cual venció el 13 de enero de 2010 y no fue renovado. Al 31 de diciembre de 2008, los fondos disponibles incluían una operación “overnight” depositada en el Banco Central de Reserva del Perú-BCRP por US\$15,000,000 (equivalente a S/47,100,000), el cual venció el 1 de enero de 2009 y no fue renovado.

Los depósitos en bancos del país y del exterior corresponden principalmente a saldos en nuevos soles y en dólares estadounidenses, son de libre disponibilidad y generan intereses a tasas de mercado. Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, el Banco mantiene depósitos con entidades financieras nacionales e internacionales.

5- Inversiones negociables disponibles para la venta, neto

(a) A continuación se presenta la composición de este rubro:

	2009			2008 S/(000)
	COSTO AMORTIZADO S/(000)	GANANCIA (PÉRDIDA) NO REALIZADA S/(000)	VALOR RAZONABLE ESTIMADO S/(000)	
Acciones comunes	97	30	127	112
Certificados de depósito emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú (b)	234,407	347	234,754	98,151
Bonos Soberanos de la República del Perú	14,302	72	14,374	.
Fondos mutuos	8,670	.	8,670	.
	<u>257,476</u>	<u>449</u>	<u>257,925</u>	<u>98,263</u>
MENOS -				
Provisión para desvalorización de inversiones negociables disponibles para la venta			.	(38)
			<u>.</u>	<u>(38)</u>
Saldo neto de inversiones negociables			257,925	98,225
MÁS - Rendimiento devengado de inversiones negociables disponibles para la venta			381	.
TOTAL			<u>258,306</u>	<u>98,225</u>

(b) Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, los certificados de depósito emitidos por el BCRP están denominados en nuevos soles y son a corto plazo, presentan vencimientos hasta julio de 2010 y devengan tasas efectivas de interés que fluctúan entre 1.24 y 6.60 por ciento anual (entre 5.36 y 7.10 por ciento anual al 31 de diciembre de 2008).

(c) A continuación se presenta el saldo de las inversiones negociables disponibles para la venta al 31 de diciembre de 2009 y de 2008 clasificado por vencimiento:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
Hasta 1 mes	18,276	59,936
De 1 mes a 3 meses	144,732	31,760
De 3 meses a 1 año	93,671	6,434
De 1 a 5 años	285	-
De 5 años a más	833	-
Acciones (sin vencimiento)	128	95
TOTAL	257,925	98,225

6. Cartera de créditos, neta

(a) A continuación se presenta el detalle de las colocaciones directas:

	2009		2008	
	IMPORTE S/(000)	%	IMPORTE S/(000)	%
Créditos MES	2,076,274	72	1,784,456	74
Créditos comerciales	579,906	20	373,929	16
Créditos de consumo	147,014	5	174,262	7
Créditos hipotecarios	54,670	2	56,727	2
Créditos refinanciados	47,615	2	14,857	1
Créditos vencidos y en cobranza judicial	101,743	3	48,781	2
	3,007,222	104	2,453,012	102
MÁS (MENOS)				
Rendimientos devengados de créditos vigentes	55,543	2	45,531	2
Intereses por devengar e intereses cobrados por anticipado	(3,730)	-	(390)	-
Provisión para créditos de cobranza dudosa (c)	(157,701)	(6)	(78,786)	(4)
CRÉDITOS DIRECTOS	2,901,334	100	2,419,367	100
CRÉDITOS INDIRECTOS (*)	3,107	100	758	100

(*) La cartera de créditos indirectos está conformada íntegramente por cartas fianzas y avales, y se presenta en el rubro "Cuentas de orden contingentes deudoras" del balance general, nota 14(a).

(b) De acuerdo con las normas de la SBS, la cartera de créditos (directa e indirecta) del Banco al 31 de diciembre de 2009 y de 2008 está clasificada por riesgo como sigue:

2009						
	CRÉDITOS DIRECTOS		CRÉDITOS INDIRECTOS		TOTAL	
	S/(000)	%	S/(000)	%	S/(000)	%
Normal	2,714,089	90	3,107	100	2,717,196	90
Con problemas potenciales	138,403	5	-	-	138,402	5
Deficiente	56,348	2	-	-	56,348	2
Dudoso	58,471	2	-	-	58,471	2
Pérdida	39,911	1	-	-	39,912	1
	3,007,222	100	3,107	100	3,010,329	100

2008					
CRÉDITOS DIRECTOS		CRÉDITOS INDIRECTOS		TOTAL	
S/(000)	%	S/(000)	%	S/(000)	%
2,306,909	94	758	100	2,307,667	94
70,268	3	-	-	70,268	3
26,574	1	-	-	26,574	1
28,253	1	-	-	28,253	1
21,008	1	-	-	21,008	1
2,453,012	100	758	100	2,453,770	100

(c) Al 31 de diciembre 2009 y 2008, no existe concentración significativa de riesgo de crédito debido al tipo de operaciones que maneja el Banco.

(d) Las entidades financieras en el Perú deben constituir su provisión para créditos de cobranza dudosa sobre la base de la clasificación de riesgo indicada por las normas de la SBS, ver nota 2(d), y utilizando los porcentajes indicados a continuación según se trata de préstamo sin garantía o con garantías preferidas:

(i) Para la categoría normal, incluyendo provisiones procíclicas por el período comprendido entre diciembre de 2008 y agosto 2009, nota 2(d) –

TIPOS DE CRÉDITO	TASA DE PROVISIÓN	COMPONENTE PROCÍCLICO	TOTAL
	%	%	%
Mes	1.00	0.50	1.50
Comerciales	0.70	0.45	1.15
Comerciales con garantía autoliquidable (CGPA)	0.70	0.30	1.00
Hipotecario para vivienda	0.70	0.40	1.10
Hipotecario para vivienda con garantía autoliquidable (CGPA)	0.70	0.30	1.00
Consumo revolvente	1.00	1.50	2.50
Consumo no revolvente	1.00	1.00	2.00
Consumo no revolvente bajo convenios elegibles	1.00	0.30	1.30

(ii) Para otras categorías de riesgo para los años 2009 y 2008 -

CATEGORÍA DE RIESGO	CSG %	CGP %	CGPMRR %	CGPA %
Con problema potencial	5.00	2.50	1.25	1.00
Deficiente	25.00	12.50	6.25	1.00
Dudoso	60.00	30.00	15.00	1.00
Pérdida	100.00	60.00	30.00	1.00

Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, los porcentajes de provisión arriba indicados corresponden a todos los tipos de crédito (comerciales, microempresas, consumo e hipotecarios) de las empresas del sistema financiero peruano. Los créditos a microempresas y de consumo son considerados principalmente como créditos sin garantía.

(e) El movimiento de la provisión para créditos de cobranza dudosa, determinado según la clasificación de riesgo, los porcentajes de provisión requeridos indicados en el párrafo (d) anterior y las normas sobre provisiones procíclicas indicadas en la nota 2(d) fue como sigue:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
SALDO AL 1° DE ENERO	78,786	49,170
Provisión reconocida como gasto del ejercicio (*)	272,544	124,818
Recuperos de provisión	(48,705)	(27,259)
Castigos del año	(142,465)	(68,170)
Diferencia en cambio, neta	(2,459)	227
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE	157,701	78,786

(*) Incluye provisiones procíclicas, las cuales no han sido reasignadas cuando se desactivó el requerimiento. Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, dichas provisiones ascienden a S/13,147,000 y S/12,073,000, respectivamente, nota 2(d).

Al 31 de diciembre de 2009, el Banco mantiene una provisión voluntaria en adición a las mínimas requeridas por la SBS para créditos de cobranza dudosa ascendente a S/26,554,000, la cual forma parte del rubro “Provisión para créditos de cobranza dudosa” del balance general. Al 31 de diciembre de 2008, el Banco no registró ninguna provisión voluntaria.

En opinión de la Gerencia, la provisión para créditos de cobranza dudosa registrada por el Banco al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, está de acuerdo con las normas y autorizaciones de la SBS vigentes en esas fechas, nota 2(d).

Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, el saldo de provisión para créditos de cobranza dudosa no ha requerido provisión para riesgo crediticio asociado a sobreendeudamiento, nota 2(d).

(f) El Banco fija libremente las tasas de interés que rigen para sus operaciones activas en función a la oferta y demanda, a las tasas vigentes en el mercado, a los plazos convenidos y la moneda en que se otorga el crédito, las mismas que al 31 de diciembre de 2009, para créditos MES fluctúan entre 13.00 por ciento y 59.00 por ciento anual para los créditos en moneda nacional (entre 12.00 por ciento y 59.00 por ciento anual al 31 de diciembre de 2008) y 12.00 por ciento y 55.00 por ciento anual para los créditos en moneda extranjera (entre 12.00 por ciento y 50.00 por ciento anual al 31 de diciembre de 2008).

(g) Durante los años 2009 y 2008 el Banco ha efectuado ventas de cartera castigada a su afiliada Conecta Centro de Contacto S.A, ver nota 14(e).

(h) A continuación se presenta la cartera de créditos directos al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, clasificada por vencimiento:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
Hasta 3 meses	948,620	694,843
De 3 meses a 6 meses	455,681	401,988
De 6 meses a 1 año	665,778	565,095
De 1 año a más	890,942	787,836
Vencidos y en cobranza judicial	101,744	48,781
	3,062,765	2,498,543
MENOS:		
Rendimientos devengados, nota 6(a)	(55,543)	(45,531)
	3,007,222	2,453,012

7. Inmuebles, mobiliario y equipo, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	TERRENOS	EDIFICIOS, INSTALACIONES Y OTRAS CONSTRUCCIONES	EDIFICIOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	INSTALACIONES Y MEJORAS EN LOCALES ALQUILADOS
	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)
COSTO				
SALDO AL 1° DE ENERO	10,836	25,223	1,200	26,350
Adiciones	5,151	2,641	.	8,298
Ventas	.	.	.	.
Transferencias	35	3,435	.	.
Retiros y otros	.	.	.	(513)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE	16,022	31,299	1,200	34,135
DEPRECIACIÓN ACUMULADA				
SALDO AL 1° DE ENERO	.	1,710	165	9,414
Depreciación del año	.	945	27	7,454
Retiros y otros	.	.	.	(416)
Transferencia	.	.	.	.
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE	.	2,655	192	16,452
VALOR NETO EN LIBROS	16,022	28,644	1,008	17,683

MOBILIARIO Y EQUIPO S/(000)	UNIDADES DE TRANSPORTE S/(000)	EQUIPOS DE CÓMPUTO S/(000)	OBRAS EN CURSO Y BIENES POR RECIBIR S/(000)	TOTAL 2009 S/(000)	TOTAL 2008 S/(000)
19,367	5,656	24,181	443	113,256	77,729
4,568	729	8,321	6,498	36,206	38,032
-	-	(288)	-	(288)	(1,569)
435	-	1,328	(5,233)	-	-
(341)	(460)	(306)	(931)	(2,551)	(936)
24,029	5,925	33,236	777	146,623	113,256
5,969	2,276	13,951	-	33,485	23,314
2,107	1,058	4,988	-	16,579	10,739
(254)	(234)	(544)	-	(1,448)	(537)
-	-	-	-	-	(31)
7,822	3,100	18,395	-	48,616	33,485
16,207	2,825	14,841	777	98,007	79,771

(b) Excepto por los activos adquiridos bajo contratos de arrendamiento financiero, las entidades financieras establecidas en el Perú están prohibidas de dar en garantía los bienes de su activo fijo.

(c) Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, el Banco mantiene activos adquiridos mediante contratos de arrendamiento financiero por un costo neto de aproximadamente S/1,008,000 y S/1,035,000 , respectivamente.

(d) El Banco mantiene seguros sobre sus principales activos de acuerdo con las políticas establecidas por la Gerencia.

8. Otros activos y otros pasivos

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
OTROS ACTIVOS, NETO		
Adelanto a proveedores (b)	10,669	866
Intangibles, neto (c)	9,818	6,931
Adelanto de utilidades extraordinarias (d)	3,407	5,110
Cuentas por cobrar convenio FOGAPI	3,181	3,024
Gastos pagados por adelantado	3,640	4,033
Comisiones de seguros por cobrar	2,477	1,829
Pago a cuenta del impuesto a la renta, neto	2,103	-
Suministros diversos	878	884
Otras cuentas por cobrar	547	655
Cuenta por cobrar a terceros	484	752
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados	468	305
Operaciones en trámite (e)	92	898
Publicidad pagada por adelantado	45	1,304
Otros	5,184	4,616
	42,993	31,207
OTROS PASIVOS		
Vacaciones por pagar	13,311	10,762
Cuentas por pagar a proveedores y servicios	11,587	6,600
Participación de los trabajadores	10,562	7,784
Cuentas por pagar diversas	7,405	2,052
Otros gastos de personal	3,188	2,597
Seguros por pagar	2,734	1,656
Operaciones en trámite (e)	2,449	1,557
Cuentas por pagar convenio FOGAPI	2,167	2,878
Cuentas por pagar por instrumentos financieros derivados, 14(c), (d)	1,852	-
Campañas promocionales	1,132	1,567
Fondo de seguro de depósitos	953	655
Provisiones para contingencias y otros	2,743	2,616
	60,083	40,724

(b) Corresponde principalmente al adelanto otorgado en los últimos días del 2009, para la adquisición de un edificio por un importe de US\$3,370,000 (equivalente a S/9,739,000).

(c) A continuación se presenta la composición del rubro:

	GASTOS DE ORGANIZACIÓN S/(000)	SOFTWARE S/(000)	DERECHO DE LLAVE S/(000)	TOTAL 2009 S/(000)	TOTAL 2008 S/(000)
COSTO					
SALDO AL 1° DE ENERO DE 2009	1,017	19,471	798	21,286	19,167
Adiciones	-	5,075	-	5,075	2,213
Ajustes	-	-	(119)	(119)	(94)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009	1,017	24,546	679	26,242	21,286
AMORTIZACIÓN					
SALDO AL 1° DE ENERO DE 2009	1,017	13,320	18	14,355	11,980
Amortización al año	-	1,954	115	2,069	2,375
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009	1,017	15,274	133	16,424	14,355
VALOR NETO EN LIBROS	-	9,272	546	9,818	6,931

(d) Corresponde a un incentivo otorgado al personal operativo clave del Banco en el año 2007, sujeto a un compromiso de permanencia de 5 años en la Institución. En caso de incumplimiento del acuerdo de permanencia por parte del empleado, este se encuentra obligado a reembolsar el íntegro del incentivo recibido. El importe devengado por este concepto al 31 de diciembre de 2009 y de 2008 asciende a S/1,314,000 y S/1,312,000, y se registró en el rubro “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas, nota 16.

(e) Las operaciones en trámite están relacionadas principalmente con operaciones efectuadas durante los últimos días del mes y son reclasificadas a sus cuentas definitivas del balance general en el mes siguiente. Estas transacciones no afectan los resultados del Banco.

9. Obligaciones con el público

(a) A continuación se presenta la composición de este rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
Depósitos a plazo	1,769,415	1,176,905
Ahorros	293,328	246,575
Certificados de depósito negociables	96,447	61,343
Cuentas corrientes	75,733	40,302
Compensación por tiempo de servicios	29,646	25,472
Otras obligaciones	9,455	11,920
	2,274,024	1,562,517
Interés por pagar	28,853	23,349
Total	2,302,877	1,585,866

(b) El Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) al 31 de diciembre de 2009 equivale a S/82,073 (S/87,580 al 31 de diciembre de 2008). Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, del total de depósitos, aproximadamente S/855,507,000 y S/618,072,000 están cubiertos por el fondo de seguro de depósitos, respectivamente.

(c) Las tasas de interés aplicadas a las diferentes cuentas de obligaciones con el público son determinadas por el Banco teniendo en cuenta las tasas vigentes en el mercado peruano.

(d) A continuación se presenta el saldo de depósitos a plazo al 31 de diciembre de 2009 y de 2008 clasificado por vencimiento:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
Hasta 1 mes	340,420	329,099
De 1 a 3 meses	533,551	262,269
De 3 meses a 1 año	805,521	524,432
Mayor a 1 año	89,923	61,105
	1,769,415	1,176,905

10. Adeudos y obligaciones financieras

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
POR TIPO -		
Obligaciones con instituciones financieras del exterior (b)	484,637	467,683
Obligaciones con instituciones financieras del país (c)	235,222	263,593
	719,859	731,276
Intereses por pagar de adeudos y obligaciones financieras	12,388	12,206
	732,247	743,482
POR PLAZO -		
Porción a corto plazo	238,540	252,814
Porción a largo plazo	493,707	490,668
Total	732,247	743,482

(b) Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008 incluye lo siguiente:

ENTIDAD	PAÍS DE ORIGEN
International Finance Corporation – IFC (*)	Estados Unidos de América
Instituto de Crédito Oficial de España (*)	España
Nederlandse Financierings – Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. – FMO (*)	Holanda
BlueOrchard · Dexia Micro – Credit Fund (*)	Luxemburgo
BlueOrchard · Loans for Development 2006-1 S.A. (*)	Luxemburgo
BlueOrchard · Microfinance Securities I, LLC (*)	Estados Unidos de América
Triodos Custody BV · Triodos Fair Share Fund (*)	Holanda
Triodos SICAV II · Triodos Microfinance Fund (*)	Luxemburgo
Global Microfinance Facility (*)	Islas Caimán
Corporación Interamericana de Inversiones (*)	Estados Unidos de América
Credit Suisse Microfinance Fund	Luxemburgo
ING Bank N.V. (*)	Holanda
Corporación Andina de Fomento	Venezuela
JP Morgan Chase Bank, National Association (*)	Estados Unidos de América
ACCION Investment in Microfinance SPC	Estados Unidos de América
VDK Spaarbank (*)	Bélgica
Responsability SICAV	Luxemburgo
Citibank N.A New York	Estados Unidos de América
TOTAL	

(*) Dichos préstamos incluyen acuerdos específicos sobre condiciones financieras que deben mantenerse referentes al cumplimiento de ratios financieros y otros asuntos administrativos. Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, la Gerencia del Banco considera que ha cumplido sustancialmente con las condiciones establecidas para estas transacciones.

MONEDA DE ORIGEN	2009 S/(000)	2008 S/(000)	VENCIMIENTO
S/ - US\$	178,580	240,320	Entre diciembre 2010 y enero 2017
US\$	49,712	54,013	Entre febrero 2018 y febrero 2020
S/	34,500	48,300	Enero 2012
S/	9,000	-	Junio 2012
US\$	14,450	15,700	Marzo 2011
US\$	20,230	21,980	Julio 2011
US\$	14,450	15,700	Entre mayo 2017 y enero 2019
US\$	17,340	-	Entre julio 2019 y enero 2020
US\$	28,900	-	Abril 2014
S/	23,000	23,000	Noviembre 2011
US\$	21,675	-	Marzo 2012
US\$	18,785	20,410	Octubre 2010
S/ - US\$	15,000	6,280	Febrero 2011
US\$	14,450	15,700	Diciembre 2010
US\$	8,670	-	Agosto 2016
US\$	8,670	-	Agosto 2012
US\$	7,225	-	Marzo 2012
US\$	-	6,280	Abril 2009
	484,637	467,683	

(c) Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008 incluye lo siguiente:

ENTIDAD	MONEDA DE ORIGEN	2009 S/(000)	2008 S/(000)	VENCIMIENTO
COFIDE S.A (i)	S/ - US\$	148,052	183,607	Entre febrero 2010 y abril 2012
Banco de la Nación	S/	38,054	-	Junio 2011
Citibank del Perú S.A.	S/ - US\$	19,656	21,781	Entre mayo y julio 2010
Scotiabank Perú S.A.A.	US\$	11,500	11,500	Junio 2010
Fondo Mivivienda (ii)	S/ - US\$	10,332	13,165	Abril 2026
COFIDE S.A - Coficasa	S/ - US\$	7,628	3,540	Abril 2024
Agrobanco	S/	-	30,000	Setiembre 2009
		235,222	263,593	

(i) Al 31 de diciembre de 2009, como garantía de los adeudos recibidos de COFIDE, el Banco mantiene cartera de créditos a favor de dicha institución financiera por un total de S/105,977,000 (S/66,340,000 al 31 de diciembre de 2008).

(ii) Los adeudos con el Fondo Mivivienda se encuentran garantizados con los pagarés de los créditos hipotecarios otorgados bajo el mismo concepto.

(iii) Las operaciones con entidades financieras del país generan una tasa de interés efectiva anual que fluctúa entre 4.06 y 9.30 por ciento durante el 2009 (entre 6.15 y 9.65 por ciento durante el 2008).

(iv) En general, las líneas de financiamiento otorgadas por instituciones financieras del país no incluyen, como parte de los acuerdos celebrados, condiciones financieras que el Banco deba mantener.

(d) Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, el calendario de amortización de los adeudos y obligaciones financieras es el siguiente:

AÑO	2009 S/(000)	2008 S/(000)
2009	-	262,613
2010	270,623	201,470
2011	210,905	151,895
2012	81,070	6,900
2013 en adelante	157,261	108,398
	719,859	731,276

11. Valores, títulos y obligaciones en circulación

(a) A continuación se presenta la composición de este rubro:

EMISIÓN	TASA DE INTERÉS ANUAL NOMINAL	PAGO DE INTERESES	VENCIMIENTO	IMPORTE UTILIZADO	SALDOS PENDIENTES DE PAGO AL 31.12.09		SALDOS PENDIENTES DE PAGO AL 31.12.08	
					US\$(000)	S/(000)	US\$(000)	S/(000)
	%			(000)				
Bonos corporativos (b)								
Primera emisión A	5.94	semestral	2010	S/30,000	-	10,000	-	30,000
Primera emisión B	7.38	semestral	2011	S/30,000	-	30,000	-	30,000
Tercera emisión	7.00	semestral	2012	S/30,000	-	25,714	-	30,000
Cuarta emisión	6.38	semestral	2012	US\$10,000	7,143	20,643	10,000	31,400
					7,143	86,357	10,000	121,400
Intereses por pagar						633		1,052
Total						86,990		122,452

(b) En sesiones de directorio de fecha 17 de noviembre de 2005 y 16 de noviembre de 2006, se acordó la autorización para el Segundo Programa de Bonos Corporativos por parte del Banco, vigente hasta el 14 de noviembre de 2008; mediante Resolución SBS N°908-2009, la SBS autorizó su renovación el 18 de febrero de 2009 por dos (2) años adicionales bajo las mismas condiciones. El banco podrá emitir valores hasta por un monto máximo de S/150,000,000 o su equivalente en dólares estadounidenses. Los recursos captados mediante la emisión de bonos por oferta pública fueron destinados a financiar operaciones propias del giro de negocio del Banco.

(c) Los bonos corporativos no cuentan con garantías específicas. Durante el 2009, el Banco ha redimido bonos corporativos por un importe total de S/35,043,000 correspondiente a la primera emisión A, tercera emisión y cuarta emisión.

(d) Al 31 de diciembre de 2009, el calendario de amortización de estas obligaciones es el siguiente:

AÑO	2009 S/(000)
2010	46,828
2011 a 2013	39,529
TOTAL	86,357

12. Patrimonio neto

(a) Capital social -

Al 31 de diciembre de 2009, el capital social del Banco está representado por 186,764,000 (140,764,000 al 31 de diciembre de 2008) acciones comunes íntegramente suscritas y pagadas, cuyo valor nominal es de un Nuevo Sol por acción.

En Junta General de Accionistas de fecha el 19 de marzo de 2009, se aprobó capitalizar utilidades acumuladas correspondiente al ejercicio 2008 por un importe ascendente a S/46,000,000.

En Junta General de Accionistas de fecha el 27 de marzo de 2008, se aprobó capitalizar utilidades acumuladas correspondiente al ejercicio 2007 por un importe ascendente a S/27,000,000.

En Junta General de Accionistas de fecha 22 de marzo de 2007, se aprobó capitalizar utilidades acumuladas correspondiente al ejercicio 2006 por un importe ascendente a S/15,000,000.

Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, la composición del capital social es la siguiente (en porcentaje):



	2009 %	2008 %
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo S.A.	60.07	60.07
ACCION Investments in Microfinance SPC	9.36	9.36
International Finance Corporation – IFC	6.50	6.50
ACCION International	6.33	6.33
Stiching Hivos – Triodos Fonds	5.45	5.45
Stiching Triodos – Doen	5.45	5.45
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros	2.63	2.63
La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.	2.15	2.58
Triodos Fair Share Fund	0.92	0.92
Otros	1.14	0.71
	100.00	100.00

(b) Reserva legal -

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Banca y Seguros, el Banco debe alcanzar una reserva legal no menor al 35 por ciento de su capital pagado. Esta reserva se constituye mediante el traslado anual de no menos del 10 por ciento de sus utilidades netas y solo puede utilizarse para compensar pérdidas o su capitalización, existiendo en ambos casos la obligación de reponerla.

(c) Distribución de dividendos -

En las Juntas Generales de Accionistas celebradas el 19 de marzo de 2009, el 27 de marzo de 2008 y el 22 de marzo de 2007, se acordó distribuir dividendos provenientes de ejercicios 2008, 2007 y 2006 por aproximadamente S/29,752,000, S/27,521,000 y S/30,686,000, respectivamente.

(d) Ganancia no realizada -

Al 31 de diciembre de 2009, la ganancia no realizada corresponde a la ganancia por fluctuación de inversiones negociables disponibles para la venta, nota 5(a).

(e) Patrimonio efectivo -

Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, el patrimonio efectivo del Banco de acuerdo con las normas legales vigentes a esas fechas (ver párrafo siguiente), fue determinado de la siguiente manera:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
PATRIMONIO EFECTIVO DE NIVEL 1		
Capital pagado	186,764	140,764
Reserva legal	35,523	26,270
Resultados del ejercicio con acuerdo de capitalización	51,600	33,200
	273,887	200,234
PATRIMONIO EFECTIVO DE NIVEL 2		
Reserva facultativa	2,681	2,681
Deuda subordinada	92,929	72,708
Provisiones genéricas para créditos (obligatoria)	36,194	21,782
	131,804	97,171
TOTAL	405,691	297,405

A través del Decreto Legislativo N°1028, de fecha 22 de junio de 2008 el Poder Ejecutivo modificó la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, la cual entró en vigencia a partir de julio de 2009. Esta norma establece que el patrimonio efectivo deber ser igual o mayor al 10% de los activos y contingentes ponderados por riesgo totales que corresponden a la suma de: (i) el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de mercado multiplicado por 10, (ii) el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional multiplicado por 10, y (iii) los activos y contingentes ponderados por riesgo de crédito. Dicho cómputo debe incluir toda exposición o activo en moneda nacional o extranjera. Este ratio se implementará de manera gradual hasta el mes de julio del 2011, de acuerdo a porcentajes y fechas establecidas en la propia norma. Además la norma también distingue entre el patrimonio básico (Nivel 1) y suplementario (Nivel 2), según las definiciones y límites establecidos en la misma.

En consecuencia, en aplicación del Decreto Legislativo N°1028 al 31 de diciembre de 2009, los activos y créditos contingentes ponderados por riesgos totales determinados por el Banco ascienden a aproximadamente S/303,975,000,000 los cuales generan un ratio de capital global por 12.68 por ciento, del patrimonio efectivo del Banco .

Por otro lado, durante el 2009 la SBS emitió las Resoluciones SBS N°2115-2009, N°6328-2009 y N° 14354-2009, Reglamentos para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, por Riesgo de Mercado y por Riesgo de Crédito, respectivamente, las cuales entraron en vigencia a partir de julio de 2009, con excepción de la Resolución por Riesgo de Crédito la cual tiene un plazo de adecuación hasta el 30 de junio de 2010. Dichas resoluciones establecen tres métodos para el cálculo de los requerimientos patrimoniales: (i) método del indicador básico, (ii) método estándar alternativo y (iii) métodos avanzados. El Banco no ha solicitado ante la SBS la adopción del método estándar alternativo o el método avanzado, razón por la cual viene adoptando el método del indicador básico.

Al 31 de diciembre de 2008, los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo crediticio determinados por el Banco según las normas legales vigentes a dicha fecha, ascienden aproximadamente a S/2,461,000, los cuales generan un ratio de apalancamiento global por riesgo crediticio y de mercado de 8.29 veces del patrimonio efectivo del Banco calculado de acuerdo con la Ley de Banca, Seguros y AFP, vigente a dicha fecha, esa relación no podía ser superior a 11 veces.

13. Situación tributaria

(a) El Banco está sujeto al régimen tributario peruano. La tasa del impuesto a la renta al 31 de diciembre de 2009, de 2008 y de 2007 fue de 30 por ciento sobre la utilidad gravable, después de deducir la participación en las utilidades pagada a los trabajadores, la cual, de acuerdo a lo establecido por las normas vigentes, se calcula con una tasa de 5 por ciento.

Las personas jurídicas no domiciliadas en el Perú y las personas naturales deberán pagar un impuesto de 4.1 por ciento sobre los dividendos provenientes de personas jurídicas domiciliadas en el país.

(b) Mediante la Ley N° 29308, se amplió hasta el 31 de diciembre de 2009, las exoneraciones de la Ley del Impuesto a la Renta, entre las cuales se encuentra la exoneración de este tributo a las ganancias de capital proveniente de la enajenación de valores mobiliarios inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores a través de mecanismos centralizados de negociación, así como los créditos al sector público nacional. Las citadas exoneraciones no han sido prorrogadas, por lo que a partir del ejercicio 2010 las ganancias de capital pagarán impuesto a la renta. De conformidad con la Ley N° 29492, vigente a partir del 1° de enero de 2010, a fin de determinar la ganancia de capital gravada producida por la enajenación de valores mobiliarios, adquiridos hasta el 31 de diciembre de 2009, y que a dicha fecha se hubiera encontrada exonerada, se considerará como costo computable el valor de dichos valores mobiliarios al cierre del ejercicio gravable 2009 o el costo de adquisición o el valor de ingreso al patrimonio, el que resulte mayor, según el procedimiento señalado mediante Decreto Supremo N° 011-2010-EF.

Asimismo, se encuentran inafectos los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos hasta el 9 de marzo del 2007 y que a dicha fecha gozaban de alguna exoneración, así como los emitidos por la República del Perú: (i) en el marco del Decreto Supremo N° 007-2002-EF, (ii) bajo el Programa de Creadores de Mercado o el mecanismo que los sustituya, o (iii) en el mercado internacional a partir del año 2002, así como los intereses y ganancias de capital provenientes de obligaciones del BCRP, salvo los

originados por los depósitos de encaje que realicen las instituciones de crédito; y las provenientes de la enajenación directa o indirecta de valores que conforman o subyacen los Exchange Traded Funds (ETF) que repliquen índices contruidos teniendo como referencia instrumentos de inversión nacionales, cuando dicha enajenación se efectúe para la constitución, cancelación o gestión de la cartera de inversiones de los ETF.

(c) Para propósitos de la determinación de los impuestos a la renta y general a las ventas, los precios y montos de las contraprestaciones que se hubieran acordado en transacciones entre partes vinculadas o que se realicen desde, hacia o a través de países o territorios de baja o nula imposición, deben contar con documentación e información que sustente los métodos y criterios de valuación aplicados en su determinación. La Administración Tributaria está facultada a solicitar esta información al contribuyente.

Mediante Resolución de Superintendencia No.008-2007 – SUNAT se exceptuó de la obligación de contar, por los ejercicios 2007 y 2006, con el estudio técnico de precios de transferencia respecto de las transacciones que los contribuyentes domiciliados en el país realicen con sus partes vinculadas domiciliadas.

Con base en el análisis de las operaciones del Banco, la Gerencia y sus asesores legales internos opinan que, como consecuencia de la aplicación de estas normas, no surgirán contingencias de importancia para el Banco al 31 de diciembre de 2009, de 2008 y de 2007.

(d) La Autoridad Tributaria tiene la facultad de revisar y, de ser aplicable, corregir el impuesto a la renta calculado por el Banco en los cuatro años posteriores al año de la presentación de la declaración de impuestos. Las declaraciones juradas del impuesto a la renta de los años 2005 a 2009, están sujetas a fiscalización por parte de la Autoridad Tributaria. Debido a las posibles interpretaciones que la Autoridad Tributaria puede dar a las normas legales vigentes, no es posible determinar a la fecha si de las revisiones que se realicen resultarán o no pasivos para el Banco, por lo que cualquier mayor impuesto o recargo que pudiera resultar de eventuales revisiones fiscales sería aplicado a los resultados del ejercicio en que éste se determine. En opinión de la Gerencia y de sus asesores legales, producto de dichas revisiones no se generarán pasivos adicionales importantes para el Banco.

(e) A continuación se presenta el movimiento del impuesto a la renta y la participación de los trabajadores diferidos por los años terminados el 31 de diciembre de 2009, de 2008 y de 2007:

	SALDOS AL 1° ENERO DE 2007 S/(000)	(CARGO) Y ABONO A RESULTADOS S/(000)
ACTIVO DIFERIDO		
Provisión genérica obligatoria y voluntaria para créditos de cobranza dudosa	5,556	1,515
Provisión para contingencias	419	(85)
Provisión por vacaciones pendientes de pago	1,099	1,391
Cuotas de arrendamiento financiero, bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, diferencias de tasas de depreciación de mejoras en locales arrendados y otros	705	1,450
Intereses en suspenso	-	134
	7,779	4,405
PASIVO DIFERIDO		
Derecho de llave	-	-
Activo fijo adquirido por arrendamiento financiero	(150)	5
Intangibles	(2,140)	(12)
	(2,290)	(7)
TOTAL ACTIVO DIFERIDO, NETO	5,489	-
INGRESO DEL EJERCICIO		4,398

SALDOS AL 31 DICIEMBRE DE 2007 S/(000)	(CARGO) Y ABONO A RESULTADOS S/(000)	SALDOS AL 31 DICIEMBRE DE 2008 S/(000)	(CARGO) Y ABONO A RESULTADOS S/(000)	SALDOS AL 31 DICIEMBRE DE 2009 S/(000)
7,071	4,644	11,715	10,401	22,116
334	1	335	1,491	1,826
2,490	1,114	3,604	855	4,459
2,155	1,321	3,476	1,649	5,125
134	17	151	-	151
12,184	7,097	19,281	14,396	33,677
-	(261)	(261)	78	(183)
(145)	145	-	-	-
(2,152)	(138)	(2,290)	(816)	(3,106)
(2,297)	(254)	(2,551)	(738)	(3,289)
9,887	-	16,730	-	30,388
	6,843		13,658	



(f) El ingreso (gasto) por la participación de los trabajadores y el impuesto a la renta comprende:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)	2007 S/(000)
PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES			
Corriente	(10,522)	(7,745)	(5,589)
Diferido	2,038	1,021	656
	(8,484)	(6,724)	(4,933)
IMPUESTO A LA RENTA			
Corriente	(57,307)	(43,008)	(30,795)
Diferido	11,620	5,822	3,742
	(45,687)	(37,186)	(27,053)

(g) A continuación se presenta la reconciliación de la tasa tributaria del impuesto a la renta y de la participación de los trabajadores con la tasa efectiva del Banco, por los años 2009, 2008 y 2007:

	2009		2008		2007	
	S/(000)	%	S/(000)	%	S/(000)	%
UTILIDAD ANTES DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y DEL IMPUESTO A LA RENTA	164,998	100.00	132,727	100	96,680	100.00
Gasto teórico (tasa combinada del 33.50 por ciento)	55,268	33.50	44,464	33.50	32,388	33.50
Gastos no deducibles	7,478	4.53	4,306	3.24	1,596	1.65
Rentas exoneradas e inafectas	(8,575)	(5.20)	(4,860)	(3.66)	(1,998)	(2.07)
GASTO POR PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA SEGÚN TASA EFECTIVA	54,171	32.83	43,910	33.08	31,986	33.08

14. Cuentas de orden

(a) A continuación se presenta la comparación del rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)
OPERACIONES CONTINGENTES		
CRÉDITOS INDIRECTOS (b) -		
Cartas fianza	2,207	758
Carta de crédito	900	-
	3,107	758
OPERACIONES A FUTURO DE MONEDA EXTRANJERA		
Compras a futuro - Forwards (c)	28,900	-
Compras a futuro – Forwards con el BCRP (d)	35,963	-
	64,863	-
OTROS CONTINGENTES		
Créditos concedidos no desembolsados	236,773	154,124
Otros	100	-
	236,873	154,124
TOTAL OPERACIONES CONTINGENTES	304,843	154,882
OTRAS CUENTAS DE ORDEN		
Otras garantías	1,123,268	1,016,746
Garantías otorgadas por adeudos y obligaciones financieras (e)	105,977	66,340
Cuentas incobrables castigadas (f)	189,471	98,344
Intereses en suspenso	16,367	10,070
Valores en custodia	9,162	4,176
Activo fijo totalmente depreciado	3,593	3,593
Otras cuentas de orden	27,351	26,866
TOTAL OTRAS CUENTAS DE ORDEN	1,475,189	1,226,135
TOTAL CUENTAS DE ORDEN	1,780,032	1,381,017

(b) En el curso normal de sus operaciones el Banco realiza operaciones contingentes (créditos indirectos). Estas operaciones lo exponen a riesgos crediticios adicionales a los montos reconocidos en el balance general.

El Banco aplica las mismas políticas que utiliza para la concesión y evaluación de las provisiones para créditos directos al efectuar operaciones contingentes, nota 6, incluyendo la obtención de garantías cuando lo estima necesario. Las garantías son diversas e incluyen depósitos mantenidos en instituciones financieras, valores u otros activos.

Considerando que la mayoría de las operaciones contingentes deben llegar a su vencimiento sin que el Banco tenga que hacerles frente, el total de las operaciones contingentes (creditos indirectos) no representa, necesariamente, requerimientos futuros de efectivo.

(c) Al 31 de diciembre de 2009, el Banco tiene operaciones de compra de moneda extranjera a futuro (“forward”) para fines de negociación. Estos contratos son acuerdos por los cuales se pacta la recepción y entrega a futuro de moneda extranjera a cambio de moneda nacional, a un tipo de cambio establecido. El riesgo surge de la posibilidad de que la contraparte no cumpla con los términos acordados y por los cambios que ocurran en los tipos de cambio de las monedas en que se realizan las transacciones. Estos contratos tienen en general vencimientos no mayores a un año y se registran a sus valores estimados de mercado. El valor razonable de los instrumentos financieros derivados registrados como pasivo al 31 de diciembre de 2009 ascienden a S/353,000. Durante el año 2009, la pérdida neta por los contratos forward asciende a S/4,688,000 y se incluye en la cuenta “Pérdida en productos financieros derivados” del estado de ganancias y pérdidas, nota 15. Los valores de referencia (nominal) del activo subyacente del derivado al 31 de diciembre de 2009 ascienden a US\$10,000,000 (equivalente a S/28,900,000).

(d) Al 31 de diciembre de 2009, el Banco ha adquirido ciertos productos financieros emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú. Mediante estas operaciones, en la fecha de negociación el Banco recibe nuevos soles a cambio de dólares americanos, con el compromiso de recomprar (en la fecha de vencimiento de la operación) la misma cantidad de dólares americanos a cambio de nuevos soles que incluyen un rendimiento a favor del BCRP. De acuerdo a lo establecido por la SBS, el registro contable de la recompra de la moneda extranjera de estas operaciones debe tratarse como un instrumento financiero derivado de negociación (“forward”). El valor razonable de los instrumentos financieros derivados registrados como pasivo al 31 de diciembre de 2009 asciende a S/1,499,000. La pérdida neta por los contratos forward se incluye en la cuenta “Pérdida en productos financieros derivados” del estado de ganancias y pérdidas, nota 15.

(e) Las garantías otorgadas por aproximadamente S/105,977,000 (S/66,340,000 al 31 de diciembre de 2008) respaldan principalmente a los financiamientos recibidos de COFIDE y corresponden a los créditos financiados, nota 10(c).

(f) Durante los años 2009 y 2008, el Banco vendió los derechos sobre créditos castigados otorgados a clientes por aproximadamente S/64,003,000 y S/42,096,000, respectivamente, los mismos que se encontraban totalmente provisionados, a una entidad vinculada, nota 18. El precio de venta y la utilidad

generada en el año 2009 ascendió a S/5,472,000 (S/3,612,000 en el año 2008), la cual se muestra en el rubro “Otros ingresos, neto” del estado de ganancias y pérdidas, nota 18.

15. Ingresos y gastos financieros

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)	2007 S/(000)
INGRESOS FINANCIEROS			
Intereses por cartera de créditos	823,034	575,941	397,843
Ingresos por inversiones	3,464	435	272
Ingresos por valorización de inversiones	3,184	3,028	2,106
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	1,837	2,299	498
Intereses por disponibles	311	1,960	1,864
Otros ingresos financieros	131	37	55
Participaciones ganadas por inversiones en subsidiarias y asociadas	-	34	19
INGRESOS FINANCIEROS ANTES DE DIFERENCIA DE CAMBIO, NETA	831,961	583,734	402,657
Diferencia de cambio, neta	9,822	4,989	1,612
TOTAL	841,783	588,723	404,269
GASTOS FINANCIEROS			
Intereses y comisiones por obligaciones con el público	91,047	61,143	37,605
Intereses por adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y del país	52,931	40,250	27,189
Intereses por depósitos de empresas del sistema financiero	10,107	7,648	3,644
Intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación	7,177	6,918	2,871
Pérdida en productos financieros derivados, neta	6,187	-	-
Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras	4,889	4,674	3,863
Primas para el fondo de seguro de depósitos	3,509	2,153	1,339
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	246	754	457
Otros gastos financieros	84	72	214
TOTAL	176,177	123,612	77,182
MARGEN FINANCIERO BRUTO	665,606	465,111	327,087

16. Gastos de personal

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)	2007 S/(000)
Remuneraciones	116,779	90,849	65,446
Gratificaciones	19,021	14,703	10,668
Participación extraordinaria	12,423	10,373	7,678
Compensación por tiempo de servicios	11,072	8,579	5,996
Seguridad provisional	10,563	9,302	6,581
Capacitación al personal	6,808	8,485	3,712
Movilidad	4,740	4,252	3,508
Gastos de directorio	4,048	3,677	2,572
Otras remuneraciones	1,957	1,709	1,204
Asignaciones	1,549	631	551
Adelanto de utilidades extraordinarias, nota 8 (d)	1,314	1,312	1,258
Bonificaciones	831	539	399
Otros gastos de personal	9,153	8,256	5,420
	200,258	162,667	114,993
PROMEDIO DE TRABAJADORES	2,767	2,446	2,098

17. Gastos por servicios recibidos

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)	2007 S/(000)
Honorarios profesionales (b)	23,503	12,367	2,425
Alquileres	14,855	10,390	8,278
Publicidad	13,968	16,942	12,671
Reparación y mantenimiento	11,002	8,774	5,354
Transporte	8,718	5,798	4,304
Vigilancia y protección	7,360	5,642	4,177
Suministros diversos	6,093	4,832	3,988
Comunicaciones	5,504	3,940	3,541
Relaciones públicas y eventos	4,125	4,431	3,335
Servicios	3,345	2,402	1,971
Estudios y proyectos	1,918	1,475	689
Seguros	1,656	1,573	1,179
Gastos por central de riesgos	1,440	1,492	1,421
Otros	11,318	9,321	6,120
	114,805	89,379	59,453

(b) Para el año 2009, incluye S/8,005,000 y S/10,249,000 por los servicios de tecnología de información y de Call center respectivamente, que brindan a partir del 2008 entidades vinculadas (S/4,473,000 y S/4,193,000 en el año 2008).

18. Otros ingresos, neto

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2009 S/(000)	2008 S/(000)	2007 S/(000)
Recuperación de cuentas castigadas	11,749	8,979	5,043
Ganancia por la venta de los derechos sobre créditos otorgados a clientes, nota 14(e)	5,472	3,612	3,003
Pérdida en la venta de bienes adjudicados, neto	(83)	(318)	(79)
Otros menores, neto	(3,250)	(1,636)	(1,040)
TOTAL OTROS INGRESOS, NETO	13,888	10,637	6,927

19. Utilidad por acción

A continuación se muestra el cálculo del promedio ponderado de acciones y la utilidad por acción:

	ACCIONES EN CIRCULACIÓN (en miles)	ACCIONES BASE PARA EL CÁLCULO (en miles)	DÍAS DE VIGENCIA EN EL AÑO	PROMEDIO PONDERADO DE ACCIONES COMUNES (en miles)
2007				
Saldo al 1° de enero de 2007	98,764	98,764	365	98,764
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	15,000	15,000	365	15,000
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2008, nota 12(a)	-	27,000	365	27,000
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2009, nota 12(a)	-	46,000	365	46,000
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007	113,764	186,764		186,764
UTILIDAD POR ACCIÓN BÁSICA Y DILUIDA				0.327
2008				
Saldo al 1° de enero de 2008	113,764	113,764	365	113,764
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	27,000	27,000	365	27,000
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2009, nota 12(a)	-	46,000	365	46,000
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	140,764	186,764		186,764
UTILIDAD POR ACCIÓN BÁSICA Y DILUIDA				0.455
2009				
Saldo al 1° de enero de 2009	140,764	140,764	365	140,764
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	46,000	46,000	365	46,000
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009	186,764	186,764		186,764
UTILIDAD POR ACCIÓN BÁSICA Y DILUIDA				0.520

20. Transacciones con accionistas y partes relacionadas

(a) A continuación se detallan los principales saldos de las cuentas que el Banco mantiene con sus accionista y vinculadas al 31 de diciembre de 2009 y de 2008:

	GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO S/(000)	CONECTA CENTRO DE CONTACTO S.A. S/(000)	PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS S/(000)	CSC INNOVACIÓN S.A. S/(000)	OTRAS VINCULADAS S/(000)
2009					
ACTIVOS					
Disponible					
Cartera de créditos	-	-	-	-	5
Otros activos	8,617	42	-	-	1,494
PASIVOS	1,491	149	26	61	545
Obligaciones con el público					
Otros pasivos	17,888	1,164	2,375	233	4,780
RESULTADOS	128	418	5	169	455
Ingresos por intereses					
Ingresos por servicios diversos	8	1	-	-	109
Gasto por servicios financieros diversos	5	5,655	14,746	103	754
Gastos por intereses	-	1,647	-	-	-
Gastos por servicios recibidos	530	9	30	11	180
CUENTAS DE ORDEN					
Créditos indirectos y garantías	663	10,937	1	8,005	4,108
	-	-	1	-	10,415
2008					
Disponible	-	-	-	-	2
Cartera de créditos	-	-	-	-	1,556
Otros activos	1,925	-	4	9	735
PASIVOS					
Obligaciones con el público	22,854	740	1,373	1,180	3,658
Otros pasivos	21	314	1	298	4
RESULTADOS					
Ingresos por intereses	-	-	-	-	4
Ingresos por servicios diversos	4	3,753	4,816	101	781
Gasto por servicios financieros diversos	-	721	-	-	-
Gastos por intereses	1,617	6	67	57	114
Gastos por servicios recibidos	290	4,195	277	4,476	3,741
CUENTAS DE ORDEN					
Créditos indirectos y garantías	-	-	-	-	195

Conecta Centro de Contacto S.A.:

Conecta Centro de Contacto S.A. brinda el servicio de gestión telefónica, cobranza y telemarketing.

Durante el 2009 el Banco celebró doce contratos de venta de cartera de créditos castigada con su relacionada Conecta Centro de Contacto S.A. por un importe total de S/5,472,000, nota 14(e) (S/3,612,000 en el año 2008).

Protecta S.A. Compañía de Seguros:

Con fecha 2 de enero de 2008, el Banco firmó un contrato de locación de servicios de comercialización de seguros con Protecta S.A. Compañía de Seguros, por el cual Mibanco se encuentra facultado para promocionar y comercializar productos de seguros a la cartera de clientes con la que cuenta.

CSC Innovación S.A.:

En mayo del 2008, se firmó un contrato de prestación de servicios de tecnología de la información con CSC Innovación S.A.

Otras vinculadas:

Al 31 de diciembre de 2009, el Banco mantiene financiamiento por parte de sus accionistas IFC, Triodos Fair Share Fund y Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund, y ACCION Investments in Microfinance SPC por S/178,580,000 (S/240,320,000 al 31 de diciembre de 2008), S/31,790,000 (15,700,000 al 31 de diciembre de 2008) y S/8,670, respectivamente, nota 10(b), los cuales generaron gastos por intereses que se presentan en el rubro “Gastos financieros” del estado de ganancias y pérdidas por S/11,466,000 (S/15,242,000 al 31 de diciembre de 2008), S/1,298,000 (S/675,000 al 31 de diciembre de 2008) y 333,000, respectivamente.

Durante el 2009 y 2008 incurrió en gastos por seguros patrimoniales, de desgravamen y de riesgo con La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2009 y de 2008 La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. mantenía depósitos a plazo y cuentas corrientes.

En noviembre de 2009 el Banco emitió dos cartas fianza por solicitud de Vivencia y Protecta, las cuales vencen en diciembre y enero de 2010, respectivamente; el monto de estas cartas fianzas asciende a S/461,000.

En el 2008 y 2009, el Banco obtiene ingresos por asesoría financiera técnica a sus relacionadas Microfinanzas de Uruguay S.A., Forjadores de Negocios S.A. y FIS Empresa Social (Emprenda) por un monto aproximado de S/672,000 y S/637,000, respectivamente.

(b) Ciertos accionistas y funcionarios del Banco han efectuado, directa o indirectamente, transacciones de crédito con el Banco de acuerdo con lo permitido por la Ley de Banca y Seguros, la cual regula y limita ciertas transacciones con empleados, directores y funcionarios de un banco. Al 31 de diciembre de 2009, los préstamos y otros créditos a empleados y directores del Banco ascendían a aproximadamente S/8,382,000 (S/7,081,000 al 31 de diciembre del 2008).

(c) La remuneración total de los directores ascendió aproximadamente a S/3,828,000 y S/3,400,000 por los años 2009 y 2008, respectivamente, la cual se incluye en el rubro de “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas.

La remuneración total del personal clave del Banco, que incluye a la Gerencia General y a otras Gerencias, por los años 2009 y 2008 ascendió a S/10,257,000 y S/7,680,000, respectivamente.

(d) De acuerdo con la legislación vigente, los préstamos otorgados a partes vinculadas no pueden efectuarse en condiciones más favorables que las que un banco otorga al público en general. La Gerencia del Banco considera que ha cumplido con todos los requerimientos establecidos en los dispositivos legales vigentes para las transacciones con entidades o personas vinculadas.

21. Evaluación de Riesgos

Las actividades del Banco se relacionan principalmente con el uso de instrumentos financieros. El Banco recibe depósitos de sus clientes a tasas fijas y variables, a diversos plazos, con la intención de obtener una rentabilidad, invirtiendo estos fondos en activos de alta calidad. El Banco busca aumentar estos márgenes consolidando sus fondos a corto plazo y prestando a plazos acordes a su financiamiento para obtener tasas más altas, mediante una variedad de productos; pero manteniendo la liquidez suficiente para cumplir con todos los retiros que pudieran realizarse.

Riesgos de mercado -

El Banco está expuesto a riesgos de mercado, el cual comprende el riesgo de que el valor razonable o los flujos de caja futuros de un instrumento financiero fluctúen debido a cambios en los precios de mercado. Los riesgos de mercado surgen de los cambios en las posiciones dentro y fuera del balance, los cuales se encuentran expuestos a los movimientos generales y específicos del mercado, sujetos a la variabilidad de los precios en los mercados financieros como las tasas de interés, tipos de cambio, commodities e inversiones de capital.

El Banco establece los límites internos que son monitoreados en forma continua. Sin embargo, el uso de esta medida de control no elimina totalmente la probabilidad de que se produzcan pérdidas más allá de los límites establecidos en caso de presentarse movimientos extremos en los precios de mercado.

Riesgo de liquidez -

El Banco se encuentra expuesto a retiros diarios de sus recursos disponibles en efectivo por sus obligaciones con el público de un día para otro, por cuentas corrientes, vencimientos de depósitos, reducción de préstamos, garantías y otros retiros. El Banco no mantiene recursos en efectivo para cumplir con todas estas necesidades, ya que la experiencia demuestra que se puede predecir un nivel mínimo de reinversión de los fondos a su vencimiento con un alto grado de certeza. La Gerencia del Banco establece límites sobre el monto mínimo de fondos disponibles para cubrir el pago de depósitos a su vencimiento y sobre el nivel mínimo de facilidades de préstamos interbancarios y otros tipos de préstamo (adeudos y obligaciones financieras) con el que se debe contar para cubrir los retiros en caso de producirse niveles

de demanda inesperados.

El procedimiento de calzar y controlar los descalces de los vencimientos y de las tasas de interés de los activos y pasivos es fundamental para el Banco. Sin embargo; no es usual que las entidades financieras se encuentren totalmente calzadas, dados los términos inciertos de muchas transacciones y sus diversos tipos, una posición descubierta en los plazos o tasas puede potencialmente aumentar la rentabilidad, pero también aumenta el riesgo de pérdidas.

El vencimiento de los activos y pasivos y la capacidad de reemplazar, a un costo aceptable, pasivos que generan intereses a su vencimiento son factores importantes en la determinación de la liquidez del Banco y su exposición a los cambios en las tasas de interés y tipos de cambio.

En las notas a los estados financieros se incluye un análisis de los activos y pasivos relevantes del Banco agrupados según su vencimiento contractual.

Riesgo de flujos de caja y valor razonable por cambios en las tasas de interés -

El riesgo de flujo de caja de tasas de interés es el riesgo de que los flujos de caja de un instrumento financiero fluctúen por los cambios en las tasas de interés del mercado. El riesgo de valor razonable de tasas de interés es el riesgo que el valor de un instrumento financiero fluctúe por los cambios en las tasas de interés del mercado.

El Banco toma posiciones que son afectadas por efectos de las fluctuaciones en los niveles de las tasas de interés del mercado imperantes sobre su situación financiera y flujos de caja. Los márgenes de interés pueden incrementarse como resultado de tales cambios, pero pueden disminuir o generar pérdidas en caso de producirse movimientos inesperados. La Gerencia del Banco establece límites sobre el nivel de descalce a los cambios de las tasas de interés que puede asumirse, que es monitoreada de forma constante.

Los recursos para el financiamiento se obtienen principalmente de pasivos a corto plazo, cuyo interés se acuerda a tasas fijas y variables vigentes en el mercado. Los depósitos de clientes y otros instrumentos de financiamiento están sujetos a riesgos originados por las fluctuaciones en las tasas de interés. Las características de vencimiento y tasas de interés contractuales relevantes de los principales instrumentos financieros se indican en las respectivas notas a los estados financieros.

Durante los ejercicios 2009 y 2008, el Banco no ha efectuado operaciones con productos derivados de cobertura de este riesgo.

Riesgo por tipo de cambio -

El Banco está expuesto a los efectos de las fluctuaciones en los cambios de la moneda extranjera prevaliente en su posición financiera y flujos de caja. La Gerencia fija límites en los niveles de exposición por moneda y el total de las operaciones “overnight”, las cuales son monitoreadas permanentemente.

La mayoría de los activos y pasivos se mantienen en nuevos soles. Las transacciones en moneda extranjera

se efectúan a las tasas de la oferta y la demanda. Al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, los activos y pasivos del Banco en moneda extranjera se presentan en la nota 3.

El Banco ha efectuado operaciones con productos financieros derivados – forward de moneda para cubrir parte de este riesgo, nota 3 y 14(c) y (d).

Riesgo crediticio -

El Banco tiene posiciones sujetas a riesgo crediticio, que es el riesgo de que un cliente no pueda cumplir con todos sus pagos al vencimiento; para lo cual registra provisiones para aquellas pérdidas que han sido incurridas a la fecha del balance general. Los cambios significativos en la economía o en la situación de un segmento de industria particular, que represente una concentración de la cartera del Banco, podrían originar que las pérdidas sean diferentes de las registradas a la fecha del balance general; por lo que, la Gerencia del Banco monitorea continuamente su exposición al riesgo de crédito.

El Banco estructura los niveles del riesgo de crédito estableciendo límites en los montos de riesgos aceptados en relación con un deudor o grupo de deudores, y los segmentos geográficos e industria. Dichos riesgos son monitoreados constantemente y sujetos a una revisión frecuente. Los límites en el nivel de riesgo son aprobados por la Gerencia y se enmarcan dentro de la normativa vigente.

La exposición al riesgo de crédito es administrada a través del análisis continuo de la capacidad de los deudores de cumplir con los pagos de intereses y capital de sus obligaciones y a través del cambio de los límites de préstamos cuando es apropiado. La exposición al riesgo de crédito también es manejada en parte por garantías reales y personales, pero existe una parte significativa de los préstamos MES, consumo y comercial donde dichas garantías no pueden ser obtenidas.

Los activos financieros que presentan un riesgo crediticio potencial consisten principalmente en el disponible, las inversiones negociables disponibles para la venta, la cartera de créditos, los instrumentos financieros derivados y otros activos. El disponible, excluyendo caja y canje, está colocado en instituciones financieras de prestigio. La magnitud de la exposición máxima al riesgo de crédito del Banco está representada por los saldos contables de los montos indicados anteriormente. Las exposiciones reales y su comparación contra los límites establecidos se revisan constantemente.

22. Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable o estimado de mercado es el importe por el cual un activo podría ser intercambiado o un pasivo acordado entre partes conocedoras y dispuestas a ello en una transacción corriente, bajo el supuesto de que la entidad es una empresa en marcha.

Cuando un instrumento financiero es comercializado en un mercado activo y líquido, su precio estipulado en el mercado en una transacción real brinda la mejor evidencia de su respectivo valor razonable. Cuando no se cuenta con el precio estipulado en el mercado, o éste no puede ser un indicativo del valor razonable del instrumento, para determinar dicho valor razonable se puede utilizar el valor de mercado de otro instrumento sustancialmente similar, el análisis de flujos descontados u otras técnicas aplicables, los cuales se



ven afectados de manera significativa por los supuestos utilizados. No obstante que la Gerencia ha utilizado su mejor juicio en la estimación de los valores razonables de sus instrumentos financieros, cualquier técnica para efectuar dicho estimado conlleva cierto nivel de fragilidad inherente. Como resultado, el valor razonable puede no ser indicativo del valor realizable neto o de liquidación.

Las metodologías y supuestos empleados para determinar los valores estimados de mercado dependen de los términos y características de riesgo de los diversos instrumentos financieros, tal como se detalla a continuación:

- Los fondos disponibles representan efectivo y depósitos a corto plazo que no representan riesgos crediticios o de tasa de interés significativos, por lo que su valor en libros equivale a su valor estimado de mercado.
- Al 31 de diciembre de 2009, las inversiones negociables disponibles para la venta están registradas a sus valores estimados de mercado. Al 31 de diciembre de 2008, estas inversiones están expresadas al costo o valor estimado de mercado, el menor; en consecuencia, en el valor estimado de mercado se incluyen las ganancias potenciales no realizadas, que han sido determinadas en base a la valorización de las inversiones, ver nota 2(f) y 5(a).
- La mayoría de créditos del Banco tiene tasas de interés que pueden reajustarse ante variaciones en las condiciones del mercado; en consecuencia, su valor contable neto de las provisiones para riesgo de crédito teóricos con las tasas de provisión requeridos por la SBS, excluyendo el aumento por las provisiones procíclicas según se indica en la nota 6, es considerado un buen estimado del valor razonable de esos activos a la fecha del balance general.
- El valor de mercado de los depósitos y obligaciones es similar a su respectivo valor en libros, ello se debe principalmente a que en su mayoría tienen vencimientos corrientes y a que las tasas de interés que generan son comparables a las de otros pasivos similares en el mercado a la fecha del balance general.
- Las deudas a bancos y corresponsales generan intereses a tasas fijas y variables y/o tasas preferenciales similares a las vigentes en el mercado. Como resultado, se estima que sus valores en libros no difieren en forma significativa de sus correspondientes valores de mercado.
- Los valores, títulos y obligaciones en circulación generan intereses a tasas fijas y variables de acuerdo con la emisión efectuada. El valor razonable de los bonos fue calculado utilizando flujos de caja descontados a tasas vigentes en el banco para pasivos con similares características. Como resultado del cálculo, el valor de mercado estimado no difiere significativamente del valor en libros.
- El Banco registra las operaciones con instrumentos financieros derivados (forward) a su valor estimado de mercado, por lo que no existen diferencias con su valor en libros.

En consecuencia, al 31 de diciembre de 2009 y 2008, la Gerencia del Banco considera que los valores estimados de instrumentos financieros del Banco no difieren en forma significativa de sus valores en libros.



The image shows a close-up of a bright yellow wall. On the wall, the word "Mibanco" is written in large, bold, teal-colored letters. The letters are three-dimensional and cast a slight shadow on the wall. The top of the image shows a white ceiling with a grid pattern. In the bottom left corner, a white electrical outlet is visible on the wall.

Mibanco

Iniciativa de Reporte Global

Parámetros de la Memoria GRI

Nivel de Aplicación GRI

Índice de Indicadores GRI

PARÁMETROS DE LA MEMORIA GRI

Mibanco es una empresa líder en microfinanzas en el Perú y desde su fundación, hace once años, ha puesto especial énfasis en la responsabilidad social empresarial y en garantizar una gestión sostenible en el tiempo, como factor determinante para el desarrollo de las comunidades donde opera y el progreso de la sociedad en su conjunto.

Generamos negocios responsables, económica y socialmente rentables, basándonos en el concepto de “Triple Rentabilidad” (Triple Bottom Line): responsabilidad social, rentabilidad económica y cuidado del medio ambiente.

Como resultado de este compromiso, hemos decidido formar parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a partir del año 2009 y sumarnos a los esfuerzos globales de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Esta iniciativa fue creada en 1997 y está conformada por una red de expertos internacionales que buscan promover las buenas prácticas empresariales, fortaleciendo las actividades y logrando cada vez mejores resultados en materia de sostenibilidad, básicamente a través de la incorporación del concepto de “Triple Rentabilidad”, que Mibanco viene aplicando desde hace varios años con excelentes resultados.

Las empresas que voluntariamente se adhieren al Pacto Mundial se comprometen, a través del GRI, a mejorar la calidad y rigurosidad de sus informes y a compatibilizar sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Simultáneamente, comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, que ayuda a crear sociedades más prósperas.

La necesidad de sistematizar los logros de las empresas que conforman esta agrupación ha llevado al GRI a elaborar la “Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad G-3”, compuesta por indicadores, directivas y un conjunto de instrumentos de medición, que permiten determinar con mayor precisión el cumplimiento de metas corporativas en las distintas áreas de trabajo y en relación a los diferentes grupos de interés.

DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

Se exponen las principales cuestiones relacionadas con el desempeño general del Banco, alineado con la sostenibilidad, y se señalan las prioridades de la Institución.

Los principios utilizados en el presente documento son:

- ☐ Materialidad
- ☐ Participación de los grupos de interés
- ☐ Contexto de sostenibilidad
- ☐ Exhaustividad

Los principios de calidad utilizados en el presente documento son:

- ☐ Equilibrio
- ☐ Comparabilidad
- ☐ Precisión
- ☐ Periodicidad
- ☐ Claridad
- ☐ Fiabilidad

DEFINICIÓN DEL ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

Se ha incluido material recogido de la oficina central y de algunas agencias en Lima. No se han incorporado filiales de provincias. A diferencia del 2008, este año hemos sido más exhaustivos en la evaluación de nuestro desempeño ambiental y social; en el aspecto económico mantenemos un alto estándar. Durante el 2010 continuaremos fortaleciendo nuestra actitud amistosa con el medio ambiente y el entorno social.

PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O A SU CONTENIDO

División de Marketing de Mibanco.

Mibanco publica sus memorias anualmente. La memoria anterior corresponde al año 2008.

NIVEL DE APLICACIÓN GRI

En esta memoria contamos con la autocalificación y la calificación por parte de un tercero: NeVo Consultores, institución externa encargada tanto de recoger y hacer seguimiento a nuestros indicadores GRI, como de la puesta en marcha del estilo de gestión, sustentado en las directivas del GRI.

	C	C+	B	B+	A	A+
Autocalificación						
Calificación por parte de un tercero						
Calificación otorgada por el GRI						

ÍNDICE DE INDICADORES GRI

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador	Descripción	Página
DMA: Orientación de la gestión en cuanto al desempeño económico (Declaración del Presidente)		49
Desempeño Económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	67
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	95
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	64
Presencia en el Mercado		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	97
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	98
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	91
Impacto Económico Indirecto		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	101
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	68/102



INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Descripción	Página
DMA: Orientación de la gestión en cuanto al desempeño ambiental (Declaración del Presidente)		105
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	107
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	108
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	108
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	108
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	111
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	108
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	111
Emisiones, Vestidos y Residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	111
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	113

Indicador	Descripción	Página
-----------	-------------	--------

Transporte

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	113
------	--	-----

General

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	108
------	--	-----

INDICADORES AMBIENTALES SUPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	105
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	105
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	105
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	107
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	67/111

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

Indicador	Descripción	Página
DMA: Orientación de la gestión en cuanto al desempeño social (Declaración del Presidente)		70
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	88
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	90
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	96
Relación Empresa Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	94
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	97
Salud y Seguridad en el Trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	96
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	96
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	96

Indicador	Descripción	Página
-----------	-------------	--------

Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	93
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión al final de sus carreras profesionales.	92
LA12	Porcentaje de empleados que recibe evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	94

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	90
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	97

DERECHOS HUMANOS

Prácticas de Inversión y Abastecimiento

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	101
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	102
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	101

Indicador	Descripción	Página
No Discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	91
Asociación y Convenios Colectivos		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	94
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	97
Trabajo Infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	101
Trabajos Forzados		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	101
Prácticas de Seguridad		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	102
Derechos de los Indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	101

SOCIEDAD

Indicador	Descripción	Página
Comunidad		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	69/102
Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	104
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	104
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	103
Política Pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	104
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	104
Competencia Desleal		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	104
Cumplimiento Normativo		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	103



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Indicador	Descripción	Página
Salud y Seguridad del Cliente		
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	84
Etiquetado de Productos y Servicios		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	85
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	85
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	83
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares o códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	85

Indicador	Descripción	Página
-----------	-------------	--------

Comunicaciones de Marketing

PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	84
-----	--	----

Privacidad del Cliente

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	84
-----	---	----

Cumplimiento Normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	84
-----	--	----



INDICADORES SOCIALES SUPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

Indicador	Descripción	Página
Gestión de Responsabilidad Corporativa		
RSC1	Describir los elementos sociales de la política de RSC, incluyendo la definición corporativa de RSC.	70
RSC2	Describir la estructura y responsabilidades correspondientes de RSC, incluyendo la explicación de los procedimientos implantados.	48
RSC3	Informar sobre el número y horas de auditorías.	87
RSC4	Describir los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos.	88
RSC5	Informar sobre el número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.	88
RSC6	Describir los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas.	88
Desempeño Social Interno		
INT1	Describir los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía.	101
INT2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo.	91

Indicador	Descripción	Página
INT3	Informar sobre la satisfacción de los empleados en base a los resultados de las encuestas realizadas, con inclusión de: · la seguridad en el empleo · las retribuciones y las prestaciones · el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (incluyendo la presión y el estrés · la formación y desarrollo · la cultura de comunicación interna · el desempeño social de la compañía con respecto a la sociedad.	94
INT4	Informar sobre la retribución de los altos directivos y del consejo de administración. Incluye todo tipo de retribuciones, por ejemplo, en el sentido definido en el Formulario 20-F de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (SEC) de los Estados Unidos.	97
INT6	Informar sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres, con inclusión de los incentivos, etc., por nivel jerárquico.	97
INT7	Informar sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país de acuerdo con: · el sexo · la raza (en aquellos países en los que esta cuestión sea de alta relevancia) · la discapacidad.	88
Desempeño frente a la Sociedad		
SOC1	Informar sobre las aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales. Presentar datos que incluyan las siguientes categorías: · aportaciones en metálico · tiempo de dedicación de los empleados · donaciones o regalos en especie · gastos de gestión.	98
SOC2	El término “valor añadido” expresa el valor económico creado por las actividades de una compañía. Incluye los salarios brutos (incluyendo las cotizaciones a la seguridad social, etc.), los impuestos, la depreciación y los beneficios brutos. Refleja la aportación de la compañía al producto bruto interno (PBI). Presentarlo como un total y dividirlo entre las partes interesadas. En www.spifinance.com se puede encontrar una plantilla para calcular el Valor Económico Añadido.	104

Indicador	Descripción	Página
Banca Minorista		
RB 1	Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en la Banca Minorista.	72
RB2	Informar sobre el reparto del negocio de otorgamiento de créditos, con inclusión de un desglose por sectores industriales y tamaños de las compañías, con referencia específica a las operaciones de préstamo con pequeñas y medianas empresas.	54
RB3	Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales, incluyendo la financiación a comunidades necesitadas y el tipo de interés aplicado (en relación con el tipo de interés básico). Informar sobre el importe total y el porcentaje del total de las operaciones crediticias.	68
Seguros		
INS 1	Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en su política de seguros.	79
INS2	Informar sobre la base de clientes: · en el seguro privado: perfil de edad, perfil masculino / femenino, división por razas (en aquellos países en los que este tema sea de alta relevancia) · en el seguro de empresa, incluyendo el reaseguro: perfil del tamaño de la empresa, división geográfica.	80
INS3	Informar sobre el número de reclamaciones recibidas de los clientes. Comentario sobre las razones de las reclamaciones (por ejemplo, la fijación de precio, la liquidación, la exclusión).	81
Proveedores		
SUP 1	Informar sobre las políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores.	98
SUP 2	Informar sobre la satisfacción de los proveedores, por ejemplo, con respecto al producto, al pago, a los precios y al trato.	98





Relación de Agencias

Agencias Lima

Agencias del Callao

Agencias en otros Departamentos

Agencias en Centros Comerciales (Lima)

Agencias en Centros Comerciales (otros departamentos)

Yasmín Sotelo Quintanilla,
Asistente de Atención al Cliente,
Agencia Real Plaza Pro.

LIMA

CANTO GRANDE	Av. Canto Grande 3510, San Juan de Lurigancho
CARABAYLLO	Av. Tupac Amaru 3043, Urb. El Progreso
CAVENECIA	Av. Emilio Cavenecia 189, Miraflores
CENTRO HISTÓRICO	Jr. Carabaya 406, Cercado
CERCADO	Av. Inca Garcilaso de la Vega 1390-1394
CERES	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz. D Lt. 24 Ate
CHORRILLOS	Av. Guardia Civil 312 - Urb. La Campiña Mz. E Lote 11, 12 y 13
CHORRILLOS-SAN PEDRO	Av. El Triunfo cdra 3 s/n Puerta 1
CHOSICA	Jr. 28 de Julio 393
CIRCUNVALACIÓN	Av. Circunvalación 2147 Urb. El Pino, San Luis
COMAS	Av. Tupac Amaru 3857 – 3861
EL AGUSTINO	Riva Agüero Cdra. 1404 entre Circunvalación y Riva Agüero
GAMARRA	Av. Antonio Bazo 750 La Victoria
GRAU	Av. Manco Capac 201 y Jr. Raymondi, La Victoria
HUACHIPA	Av. Las Torres Mz. A Lt 8 Urb. El Paraíso de Puente Huachipa
HUAYCÁN	Av. 15 de Julio Lote 29 Zona B
INDEPENDENCIA	Urb. Mesa Redonda, Av. Tupac Amaru 7197, Independencia
LOS OLIVOS	Av. Alfredo Mendiola 3491
LOS OLIVOS-ANGÉLICA GAMARRA	Av. Angélica Gamarra Mz.D Lt.4 Urb. El Trébol
LOS OLIVOS-COVIDA	Av. Antúnez de Mayolo 1316
LOS OLIVOS-HUANDÓY	Av. El Naranjal 1415 Parque Naranjal II Etapa
LOS OLIVOS-PRO UNICACHI	Av. Alfredo Mendiola 7887, Los Olivos
LURÍN	Mz. E Lt. 6 Urb. La Virreyna
MAGDALENA	Av. Brasil 3260, Magdalena
MARISCAL CÁCERES	Manzana J1, lote 23, Urb. Mariscal Cáceres
MÉXICO	Av. México 1604 Urb. El Fundo La Pólvora
MUSA	Mz. A Lt. 6 Paúl Poblet Lind Pachacamac (alt. Km12 Carretera Cieneguilla)
PARDO	Av. José Pardo 175, Miraflores
PRIMAVERA	Av. Primavera 1754, Surco
PRÓCERES	Av. Próceres de la Independencia 1671, SJL
PUENTE PIEDRA	Mz. C Lt. 2 Urb. Sto. Domingo
RÍMAC	Av. Caquetá 998
SAN JUAN DE MIRAFLORES	Av. Los Héroes 516
SAN GABRIEL	Av. Salvador Allende 198 cruce con Av. José C. Mariátegui
SAN JUAN DE COLLIQUE	A. Tupac Amaru 5475 Urb. San Juan Bautista

SAN JUAN DE MIRAFLORES-VALLE SHARON	Prol. C. Canevaro 131 Urb. Valle Sharon
SAN MARTÍN DE PORRES	Av. Perú 3411
SANTA ANITA	Av. Nicolás Ayllón 3236 a 2 cuadras de Plaza Vea
SURQUILLO	Av. Paseo de la República 4297
VENTANILLA	Mz. C Lote 13 Urb. Zona Comercial e Industrial de Ventanilla
VILLA EL SALVADOR	Av. Juan Velasco Alvarado Sector 2 Grupo 8 Mz. F Lt. 17
VILLA EL SALVADOR-PACHACAMAC	Urb. Pachacamac Mz L Lt 16 Segunda Etapa
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	Av. El Triunfo 1011er piso
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-JOSÉ GÁLVEZ	Jr. Rímac 259 Psje. Poeta José Gálvez
ZÁRATE	Av. Gran Chimú 822-824 Urb. Zárate S.J.L.

CALLAO

CALLAO	Av. Elmer Faucett 310, Callao
SÁENZ PEÑA	Av. Sáenz Peña 924

OTROS DEPARTAMENTOS

AREQUIPA	Calle Piérola 237 c/Dean Valdivia, Cercado
AREQUIPA-AVELINO	Alcides Carrión 625-A
AREQUIPA-CAYMA	A. Ejército 614, Cayma
AREQUIPA-MIRAFLORES	Av. Teniente Ferré 207
AREQUIPA-PEDREGAL	Calle Islay Mz. I Lt. 2-A
AYACUCHO	Jr. Sol 241 esquina con Jr. Arequipa
BARRANCA	Jr. Alfonso Ugarte 120
CAJAMARCA	Calle Apurímac 888 Esq. con Av. Amazonas
CAÑETE	Av. Mariscal Benavides 152
CASTILLA - PIURA	Calle Las Dalias B-1 Urb. Miraflores
CHEPÉN	Calle Lima 406
CHICLAYO	Calle San José 755
CHICLAYO-MOSHOQUEQUE	Calle El Dorado 924-926–939, esq. Av. Bolívar
CHIMBOTE	Jr. Francisco Bolognesi Mz. 12 zona casco urbano
CHINCHA	Av. Mcal. Castilla 182, Chincha Alta
CUSCO	Av. Garcilaso de la Vega 232-238
CUSCO CENTRO	Av. de la Cultura 2111 Urb. Magisterio
CUSCO SUR	APV Pueblo Libertador Mz B Lt 2–3

HUACHO	Av. Miguel Grau Seminario 147
HUANCAYO	Av. Giráldez 201, esquina con Áncash
HUANCAYO-CHILCA	Calle Real 606-608
HUANCAYO-EL TAMBO	Av. Mariscal Castilla 1259
HUÁNUCO	Calle 28 de Julio 1038
HUARAL	Av. Luis Colán 110
HUARAZ	Calle Sucre 765
ICA	Calle Independencia 156
ILO	Jr. Zepita 423
IQUITOS	Napo con Raimondi 200
JAÉN	Calle Simón Bolívar 1247-1249
JULIACA	Jr. Huayna Cápac 130
JULIACA-TUPAC AMARU	Av. Tupac Amaru 885
LA MERCED	Jr. Tarma No. 244 Prov. Chanchamayo, Junín
LAMBAYEQUE	Av. Ramón Castilla 1021
MOYOBAMBA	Jr. San Martín 425, distrito Belén
PISCO	Calle El Progreso 181
PIURA	Av. Sánchez Cerro 1279
PIURA-SULLANA	Av. San Martín 821-823, Sullana
PUCALLPA	Coronel Portillo 623
PUERTO MALDONADO	Calle Ernesto Rivero 716, Tambopata
PUNO	Jr. Puno 334
SATIPO	Jr. Francisco Irazola 251
TACNA	Pasaje Apurímac 245, Cercado
TACNA-PINTO	Av. Pinto Mz. K Lt.7 Tacna
TALARA	Sublote C y Sublote B, Centro Cívico - entre Parque Grau y Mdo. Nuevo Talara, Distrito de Pariñas
TARAPOTO	Jr. Gregorio Delgado 142, Tarapoto
TARAPOTO-EL DORADO	Av. Lima 367-377-379
TARMA	Jr. Lima 543
TRUJILLO	Calle Bolívar 626
TRUJILLO-EL PORVENIR	Calle Micaela Bastidas 1233-1235
TRUJILLO-LA ESPERANZA	Av. José Gabriel Condorcanqui 1264
TRUJILLO-LA HERMELINDA	Av. América Norte 1351
TRUJILLO-MERCADO MAYORISTA	Av. Vallejo 311 Urb. Palermo
TUMBES	Calle Bolívar 147

CENTROS COMERCIALES (LIMA)

MULTICENTER INDEPENDENCIA	Carlos Izaguirre 275, Independencia, Tienda 10
MINKA	Av. Argentina 3093, Lt. 188, Calle 2, Pabellón 1
MALL AVENTURA PLAZA	Av. Oscar R. Benavides 3866, Bellavista, Callao
REAL PLAZA PRO	Av. Alfredo Mendiola 7042, San Martín de Porres

CENTROS COMERCIALES (OTROS DEPARTAMENTOS)

MALL AVENTURA PLAZA-TRUJILLO	Av. América Oeste 750, Urb. El Ingenio
OPEN PLAZA-TRUJILLO	Av. América Norte 1245, Los Jardines
PLAZA DEL SOL-ICA	Av. San Martín cdra. 9 Plaza del Sol, Local 1-08
REAL PLAZA-HUANCAYO	Av. Ferrocarril 1035, LC 101 y LC 105



Luis Villafuerte y Dalmiro Carrasco,
Asesores de Negocios, Agencia Canto Grande.





Sede Principal

Domingo Orué 165, Surquillo

Lima, Perú

T (511) 5138000

Fx (511) 5138155