





Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que Milbank, Banco de la Microempresa S.A. ha presentado su memoria "Memoria Anual 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

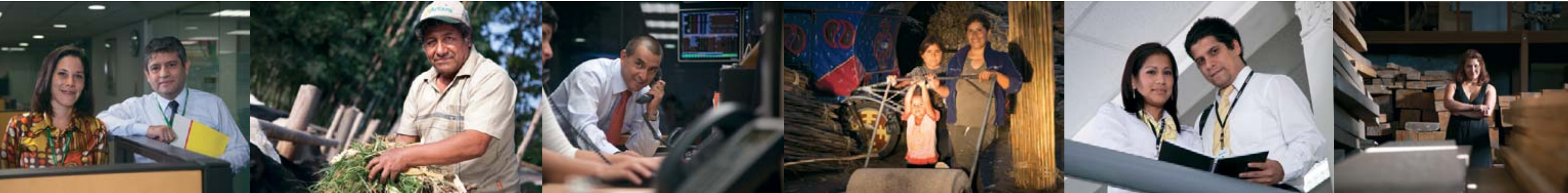
Amsterdam, 25 de mayo 2011


Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizadas en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a nivel mundial. La Guía de GRI establece los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 26 de abril 2011. GRI incluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



contenido

08

10

14

28

46

134

136

160

206

226

230

1. Declaración de Responsabilidad

2. Carta del Presidente del Directorio a los Accionistas

3. Perfil de la Organización

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

4. 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

5. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Nuestro Desempeño Económico
Nuestro Desempeño Social
Nuestro Desempeño Ambiental

6. Premios y Distinciones

7. Experiencia y Trayectoria

Nuestros Accionistas
Directores
Gerencia

8. Estados Financieros

9. Iniciativa del Reporte Global (GRI)

Principios de Calidad de la Memoria
Índice de Indicadores GRI

10. Adhesión al Pacto Mundial

11. Relación de Agencias



Declaración de Responsabilidad

Marggi Castillo Díaz, jefe de Procesos Centrales.

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 2010. 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, 17 de marzo de 2011



CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS

Señores Accionistas:

Me complace presentarles la Memoria del Directorio y los correspondientes Estados Financieros del año 2010 que reflejan, una vez más, nuestro destacado liderazgo en el segmento de la microempresa, fruto de doce intensos años de compromiso e innovación de nuestra Organización. Mibanco es una empresa consolidada y reconocida en el ámbito local e internacional, que continúa enfocada en la misión que le dio origen, brindando a las personas de menores recursos oportunidades de progreso y acceso al sistema financiero con compromiso social.

El 2010 ha sido un año de recuperación después de la última crisis económica internacional que afectó a las economías de todo el mundo, uno en el que el Perú logró mantener la estabilidad y mejora de sus principales indicadores macroeconómicos.

Esto ha permitido que este año sea el mejor de la historia reciente de la economía peruana, que ha mostrado su liderazgo en América Latina y en el mundo en desarrollo. El país creció, registrando un incremento del PBI de 8.7% versus 0.9% el año anterior, y una inflación anual controlada de 2.1% dentro del rango meta del Banco Central de Reserva. Por otro lado, la

tendencia apreciatoria del nuevo sol continuó debido al fuerte flujo de dólares, producto del incremento de las exportaciones, de la inversión extranjera directa y de los flujos de capitales especulativos. Este panorama, sumado a las expectativas comerciales de los empresarios de la micro y pequeña empresa, a quienes nos debemos, y a un mayor optimismo frente al futuro de sus negocios, contribuyó a que este haya sido un periodo especial, diferente y lleno de retos.

Así, con 580 mil clientes, nos hemos afianzado como la institución financiera con mayor monto de colocaciones microempresa, consolidando nuestro liderazgo. En esta línea, el principal reto ha sido continuar con las políticas destinadas a satisfacer las necesidades financieras de los empresarios de la micro y pequeña empresa.

Nuestro enfoque de expansión y desarrollo nos ha permitido alcanzar un total de colocaciones brutas de S/. 3,656.4 millones, que representan un crecimiento de 21.6% y un incremento en número de clientes totales (del activo y del pasivo) de 17.5%. Nuestro liderazgo en bancarización en el segmento microempresa también ha mostrado sus frutos, logrando incorporar al 18.3% de las personas que accedieron por primera vez a un crédito microempresa.

Paralelamente, hemos reforzado nuestra solidez a través del cuidado de nuestros activos y calidad de cartera, centrando gran parte de nuestros esfuerzos en el desarrollo de una gestión integral de riesgos. En este aspecto, Mibanco se vio afectado por la crisis internacional, al igual que muchas otras instituciones, pero supo tomar las medidas adecuadas y pudo cerrar el ejercicio de 2010 con un ratio de morosidad controlado de 3.11% y una importante cobertura de provisiones de 178% so-

bre la cartera vencida y judicial. Asimismo, logramos consolidar la gestión de riesgo operacional, lo que ha permitido obtener la autorización, por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para usar el método estándar alternativo para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional.

Somos conscientes del rol vital que cumple nuestro equipo de colaboradores, el cual nos ha permitido incrementar nuestro liderazgo año a año. En este aspecto, hemos puesto mayor énfasis en su capacitación y desarrollo a través de programas formativos, de actualización y de especialización. Es así que Mibanco ha sido reconocido este año como una empresa con las mejores prácticas en Recursos Humanos, recibiendo la certificación de la Asociación de Buenos Empleadores de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM).

Asimismo, hemos potenciado nuestros esfuerzos en términos de desempeño social y ambiental a través de la creación de la gerencia de Activo Social. Esta nueva área, que por primera vez es adoptada por una institución del sistema financiero nacional, se encarga de velar por el cumplimiento de nuestra misión, midiendo nuestro desempeño, sugiriendo mejoras, dando difusión a nuestros esfuerzos y logros, así como diseñando programas que respondan a las necesidades no financieras de nuestros clientes.

Cabe indicar que, a diciembre de 2010, nuestros activos totales alcanzaron un saldo de S/. 4,457 millones, es decir, un crecimiento de 20.6% con respecto al año anterior. Este resultado se ve respaldado básicamente por el incremento de las colocaciones brutas, que representan el 82% de los activos totales.

Con respecto a las necesidades de fondeo del Banco, estas se han cubierto a través de las captaciones del público y de inversionistas institucionales, la participación activa en el mercado de capitales, líneas directas de endeudamiento y capitalización de una parte de las utilidades, lo que ha permitido asegurar el desarrollo de Mibanco y de nuestros clientes. Cabe resaltar la obtención del primer crédito sindicado internacional en soles (equivalente a US\$ 45 millones), por una institución financiera peruana, sindicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Al cierre de 2010, los pasivos totales ascendieron a S/. 4,066.9 millones, es decir, un incremento de 20.6% con respecto al año anterior. Las obligaciones con el público (S/. 2,896.5 millones), por su parte, representan el 71.2% de los pasivos y aumentaron 25.8% en comparación con el 2009. Asimismo, el número de clientes del pasivo aumentó de 145,354 en el 2009 a 179,140 en el 2010, mostrando un crecimiento de 23.2%.

Otro gran logro de la Institución fue la calificación BB+ en rating internacional, otorgado por la clasificadora Standard & Poor's con perspectiva Estable, lo que nos coloca a un paso de obtener el grado de inversión. Este es el resultado de una gestión responsable del negocio, que se traduce en un crecimiento sostenible en cartera y clientes pero, sobre todo, en ser hoy en día el banco más importante para el segmento de las microfinanzas en el Perú y uno de los más importantes de América Latina.

A este reconocimiento se suma la calificación de Planet Rating, agencia clasifica-

dora especializada en desempeño social que, en su primera evaluación, otorgó a Mibanco la puntuación más alta (4+) entre más de 50 instituciones de microfinanzas evaluadas a nivel mundial. Esto confirma el marcado compromiso social del Banco que hoy en día es reconocido de manera objetiva.

Siempre enfocados en contribuir con el desarrollo de los empresarios de las MYPES y una mejor calidad de vida, continuamos con los programas de capacitación gratuitos e invertimos, por tercer año consecutivo, US\$ 1 millón, capacitando a más de 29 mil clientes a través del X Programa de Capacitación Gratuito "Creciendo junto a mi empresa", organizamos eventos masivos en cinco importantes ciudades del Perú y ejecutamos el proyecto "Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en Perú". Este último ha sido posible gracias al esfuerzo de prestigiosas instituciones internacionales, como el gobierno de Australia a través de la agencia australiana para el desarrollo internacional (AusAID), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo, Goldman Sachs y su iniciativa 10,000 Women y The Thunderbird School of Global Management a través de su programa Thunderbird for Good.

En los últimos 10 años hemos capacitado gratuitamente a más de 100 mil empresarios en temas de marketing, ventas, finanzas, administración y estrategias de negocios, liderazgo, planeamiento, trabajo en equipo y educación financiera.

En simultáneo al compromiso con nuestros clientes, buscamos transmitir una cultura de negocios responsable, que se aplique tanto a nivel económico, como

social y ambiental. Para ello nos guiamos por el concepto de "Triple Rentabilidad", Responsabilidad Social, Rentabilidad Económica y Medio Ambiente.

Como resultado de este enfoque, nos hemos sumado a las iniciativas globales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, una vez más, hemos diseñado esta memoria según las directivas del Global Reporting Initiative (GRI). Estos lineamientos nos permiten observar desde un mejor ángulo nuestro rendimiento integral, que incluye una serie de importantes aspectos entre los que destacan la reducción de la pobreza entre nuestros clientes mediante la oferta de productos diseñados para cubrir sus necesidades; capacitación 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.

Finalmente, agradezco a todas las personas que nos han acompañado este año. A nuestros accionistas, por su apoyo constante; a la plana directiva, por su invalorable participación en el diseño de estrategias y toma de decisiones; a nuestros colaboradores, pieza fundamental para el desarrollo y buena marcha de Mibanco; a todos los grupos de interés que han venido trabajando con nosotros a lo largo de estos años y a nuestros clientes, esos empresarios de la micro y pequeña empresa cuya fuerza productiva es el verdadero motor de la economía peruana, que hoy está mejor que nunca.

A ellos les agradecemos que representen el 42% del Producto Bruto Interno (PBI) y que sean sus negocios los que alberguen al 74% de la fuerza laboral del Perú. Para que un país se dinamice, necesita un motor potente, moderno y competente. Las MYPES se han ganado ese lugar.

La presencia de todas estas personas ha logrado que esta gran aventura se desarrolle sobre sólidas bases, para que juntos podamos contribuir a hacer del Perú un país de esperanza y oportunidades para todos. En especial, para aquellos que empezaron desde abajo y que se abrieron camino a punta de trabajo. Los empresarios de la micro y pequeña empresa son hoy los que mueven el país y, gracias a ellos, Mibanco es el banco de los que mueven el país.

Óscar Rivera Rivera
Presidente del Directorio de Mibanco

3

Perfil de la Organización

- Nombre de la Organización
- Localización de nuestra Sede Principal
- Directorio
- Comité Ejecutivo del Directorio
- Gerencia
- Organigrama
- Visión, Misión y Valores
- Capital Social
- Estructura Accionaria

Flor Pisfil Egoavil, asesor ejecutivo senior de la agencia Cercado.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., es el primer banco privado de la micro y pequeña empresa y 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 un excelente prestigio mundial y que mantiene una relación permanente y fluida con la banca nacional e internacional, así como con organismos multilaterales y bilaterales.

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%	12	2.06%
Entre 1% y 5%	2	4.78%
Entre 5% y 10%	5	33.09%
Mayor al 10%	1	60.07%
Total	20	100.00%

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

Sede principal de Mibanco.



DIRECTORIO

Óscar Rivera Rivera - Presidente del Directorio

Luis Felipe Derteano Marie - Vicepresidente del Directorio



DIRECTORES TITULARES

Roberto Dañino Zapata



Juan Otero Steinhart



Alfredo Llosa Barber



Miguel Pinasco Limas



Luis Ovalle Gates



DIRECTORES SUPLENTE

Hugo Santa María Guzmán



Michael Edward Schlein



Enrique Ferraro



Esteban Andrés Altschul



Fernando Arias Vargas



COMITÉ EJECUTIVO DEL DIRECTORIO

El Comité Ejecutivo es un órgano de decisión de la gestión administrativa de la sociedad, está conformado por cinco miembros designados por el Directorio, y sesiona ordinariamente por lo menos dos veces al mes. Para el periodo 2010-2011 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



Miguel Gonzáles Vargas
Gerente de la División
de Negocios



Rossina Castagnola Vásquez
Gerente de la División
de Recursos Humanos



Roberto Gonzáles Peralta
Gerente de la División
de Banca de Servicio



José Castillo Deza
Gerente de la División
de Contraloría y Finanzas



Leonel Henríquez Cartagena
Gerente de la División
de Riesgos y Normalización



GERENCIAS DE ÁREA

Carolina Benavides Piaggio
Gerente del Área de
Activo Social



José Delgado Contreras
Gerente del Área de
Riesgos



Luz María Boza Llosa
Gerente del Área de Gestión y
Seguimiento de Riesgos



César Fernández Fernández
Gerente del Área de
Inteligencia Comercial



Ana Bruckmann Corvera
Gerente del Área de Banca
Microempresa – Banca Emprendedora



Eduardo Franco Águila
Gerente del Área de
Operaciones



Rossana Chasseloup López
Gerente del Área de Asesoría Legal
y Secretaría General



Marcos García Injoque
Gerente del Área de
Normalización



Javier Guinassi Portugal
Gerente del Área de
Banca Pequeña Empresa



Jessica Pacheco Lengua
Gerente del Área de Banca
Microempresa – Banca Preferente



Marco Lúcar Bérnizon
Gerente del Área de Desarrollo
y Tecnología



Ramiro Postigo Castro
Gerente del Área de Tesorería



María del Pilar Martínez Rubio
Contadora General



Dante Torres Martínez
Auditor General



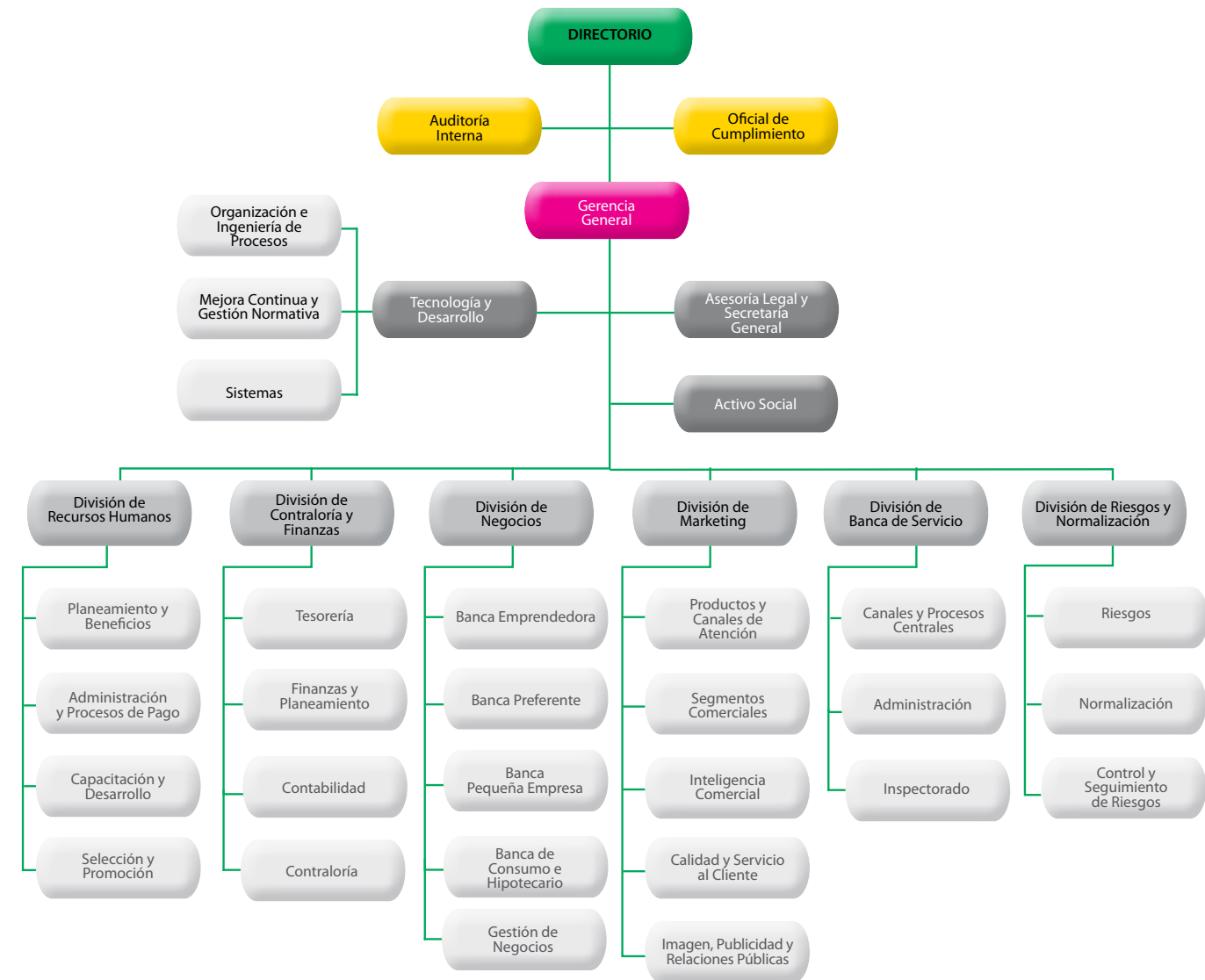
Carlos Olazábal Chumán
Gerente del Área de Finanzas y
Planeamiento



María Luz Zegarra Seminario
Gerente del Área
de Segmentos Comerciales



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 mismos y nos involucramos y participamos activamente en el desarrollo y cumplimiento de la misión y la visión 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, dentro 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 y superamos de manera continua nuestros estándares de gestión, asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los clientes internos y externos para garantizar nuestra competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.

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

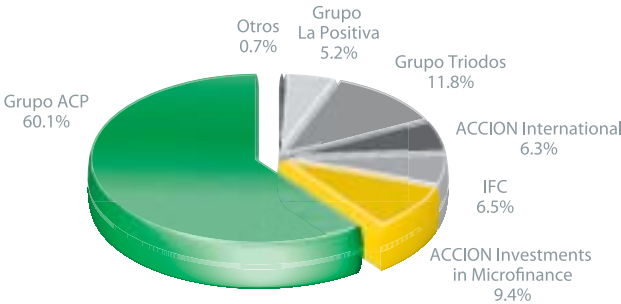
CAPITAL SOCIAL

Capital suscrito y pagado: S/. 244'763,869.00, representado por 244'763,869 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	9.36%	Islas Caimán
International Finance Corporation (IFC)	6.50%	EE.UU.
ACCION International	6.33%	EE.UU.
Stichting Hivos – Triodos Fonds	5.45%	Países Bajos
Stichting Triodos Doën	5.45%	Países Bajos
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A.	2.62%	Perú
La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.	2.58%	Perú
Triodos Fair Share Fund	0.92%	Países Bajos
Otros inversionistas	0.72%	Perú
Total	100.00%	

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA



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

Las actividades de la Empresa, sustentadas siempre por sólidos valores, están regidas por la matriz de gobernabilidad, que nos permite alcanzar nuestras metas de manera responsable.

GOBIERNO CORPORATIVO

Mibanco opera bajo un estricto código de ética y transparencia, basando sus acciones en los principios y normas estipuladas en el Buen Gobierno Corporativo. Las actividades de la Empresa, sustentadas siempre por sólidos valores, están regidas por la matriz de gobernabilidad, que nos permite alcanzar nuestras metas de manera responsable, reforzando así la confianza con nuestros accionistas y grupos de interés.

Mibanco no recibe ayuda financiera de gobiernos.

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE MIBANCO

Este sistema se funda 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 nuestros directores

independientes garantizan un juicio imparcial en caso de conflictos de interés.

3º Responsabilidades del Directorio. Este órgano cumple un papel fundamental 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.

4º Comunicación y transparencia informativa. La Empresa entrega información periódica, precisa y veraz a la gerencia, accionistas y grupos de interés para que puedan adoptar decisiones apropiadas y fundamentadas. Asimismo, difunde y presenta la información legal, operativa y financiera de manera adecuada y oportuna al Directorio y al Comité Ejecutivo.

5º Buenas prácticas empresariales. Las relaciones con el entorno son importantes para la Empresa, y estas se desarrollan en un contexto de respeto y apoyo para que nuestros clientes, trabajadores, proveedores y la comunidad en su conjunto logren satisfacer sus necesidades. Nos preocupamos permanentemente en mantener una buena relación con nuestros grupos de interés.





Irma Esther Meneses Quispe junto a su asesor, Gustavo La Jara Benavides. Giro de negocio: artesanías. Agencia: Miraflores, Arequipa.

El Directorio, órgano de mayor responsabilidad en Mibanco, se encarga 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.

DISTRIBUCIÓN MIEMBROS DEL DIRECTORIO

Directores	Número
Dependientes	9
Independientes	3
Total	12

Mibanco opera bajo estándares acordados a nivel internacional¹, códigos de conducta y principios, y cuenta con procedimientos para seleccionar e incorporar a miembros del Directorio, quienes deben poseer vasta experiencia en el desempeño económico de empresas. No se han diseñado aún procedimientos para que este órgano supervise y evalúe el desempeño ambiental y social, pero sí realiza seguimiento a las actividades centrales del negocio, como son la bancarización, número de clientes y número de clientes ca-

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

pacitados. Actualmente, 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. Los mecanismos de comunicación para los accionistas y colaboradores permiten transmitir recomendaciones al Directorio y pueden ser utilizados por cualquiera de estos grupos, sin exclusividad.

No se aplican políticas de voto expresas en asuntos medioambientales o sociales.

Como entidad financiera de la micro y pequeña empresa, Mibanco considera necesario que sus clientes se adecuen a las normas vigentes sobre el medio ambiente, y para ello incluye en las normativas para el otorgamiento de créditos parámetros que limiten y/o impidan el otorgamiento de créditos para aquellas actividades que atenten contra el medio ambiente. Estos parámetros o lista de exclusión son aplicados por el Comité de Créditos, instancia que evalúa los riesgos del crédito mediante el análisis de la actividad hacia la que será dirigida el crédito solicitado, otorgando categorías de riesgo limitado, medio y alto. La actividad de Mibanco no se relaciona con hábitats que puedan verse afectados por sus operaciones.

En el 2011 iniciaremos el diseño de un sistema de gestión de los impactos ambientales, que permita prestar atención a las oportu-

tidades derivadas del cambio climático mediante la inclusión de políticas medioambientales en los productos que Mibanco ofrece a través de sus líneas de negocio.

Los procedimientos establecidos para evitar conflictos de interés en el Directorio rigen para todos los colaboradores y ejecutivos comprometidos con el fiel cumplimiento de los principios relacionados con conflictos de interés y con la ética corporativa de la Institución. Asimismo, todos están familiarizados con las normas aplicables a sus funciones y su nivel de responsabilidad, las cuales 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 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.

En el 2011 iniciaremos el diseño de un sistema de gestión de los impactos ambientales, que permita prestar atención a las oportunidades derivadas del cambio climático.



Fachada agencia Arequipa.

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:

1. 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.
2. Ningún colaborador debe, por sí mismo o por medio de persona interpuesta, salvo autorización de su superior, aceptar regalos de clientes o de proveedores, colaboradores y/o corresponsales.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La excelencia en la gestión de todos los riesgos es un principio fundamental en Mibanco, para lo cual aplicamos una adecuada combinación y equilibrio entre la agresividad comercial y la prudencia, que nos permitan alcanzar un sano desarrollo y el crecimiento de los negocios, maximizando el valor para nuestros accionistas.

Mibanco ha implementado en los últimos años una serie de iniciativas orientadas a fortalecer la cultura de riesgos de toda la Organización, y a consolidar la gestión integral de riesgos con profesionales de alto nivel y el uso de modernas herramientas analíticas y de control.

En materia crediticia, las medidas adoptadas permitieron hacer frente, sin sobresaltos, a la crisis financiera que golpeó de manera relevante a los empresarios de la micro y pequeña empresa, cerrando el ejercicio con adecuados ratios de morosidad y una importante cobertura de provisiones.

Es importante destacar, asimismo, que los esfuerzos realizados por Mibanco en relación a la gestión de los riesgos operacionales y de seguridad de información fueron reconocidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) con la autorización para el uso del Método Estándar Alternativo en el cálculo del requerimiento de capital.

GOBIERNO CORPORATIVO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

El Directorio es la instancia superior, responsable de la política global de riesgo del Banco. La División de Riesgos y Recuperaciones, por su parte, asegura la correcta aplicación de esta política a nivel de toda la Organización.

El Comité de Riesgos, integrado por cinco directores, la Gerencia General y las Gerencias de Negocios y de Riesgos, depende del Directorio y su función es analizar la evolución de los diversos indicadores de riesgos y revisar y aprobar los aspectos de política que le competen.

Complementariamente, Mibanco ha establecido comités especializados que velan por el cumplimiento normativo y sus acuerdos son informados al Directorio:

- Administración de Riesgos Operacionales
- Riesgo Estratégico
- Riesgo de Reputación
- Seguridad de la Información

Gestión del Riesgo de Crédito

La última crisis financiera, que afectó seriamente al sector de la microempresa, repercutió en la calidad de las carteras de crédito de las distintas instituciones especializadas en microfinanzas, dada la mayor o casi exclusiva concentración de créditos en este segmento.

La gerencia de Gestión y Seguimiento de Riesgos centra su labor en el seguimiento de la cartera bajo un enfoque analítico y de apoyo a la gestión.

Mibanco también se vio afectado por la crisis, pero supo tomar las medidas adecuadas y pudo cerrar el ejercicio 2010 con un ratio de morosidad controlado (3.11%) y una sólida cobertura de provisiones (178%) de la cartera vencida y judicial.

Estas medidas abarcaron todo el proceso de créditos del Banco (admisión, seguimiento y recuperaciones). Enumeramos a continuación las principales acciones adoptadas en cada etapa:

1. Admisión:
- Ajuste a políticas de crédito de manera permanente en función a diferentes análisis estadísticos de las variables que pudieran generar morosidad.
 - Aplicación de restricciones a actividades más afectadas por la crisis.
 - Nuevo scoring genérico. Se aplica como filtro inicial en el proceso de crédito a la mayor parte de las operaciones de crédito, tanto de clientes nuevos como de clientes retorno.
 - Implementación de una nueva estructura de gestión de crédito, que incorpora personal con capacitación especializada en gestión de riesgos (Jefes de Crédito), en la línea de aprobación de las operaciones de crédito en agencias.
 - Capacitación permanente a través de diversos programas, convenciones internas y/o talleres en una

prestigiosa universidad y/o en un instituto especializado en banca.

- Desarrollo de nuevos scores de admisión y de comportamiento a implementarse durante el 2011.

2. Seguimiento:

- *Comité de Calidad de Cartera:* se ocupa del seguimiento a la evolución de los indicadores de calidad de cartera del Banco y acciones propuestas.
- *Fortalecimiento de la estructura y equipo:* la gerencia de Gestión y Seguimiento de Riesgos, creada en diciembre de 2009, centra su labor en el seguimiento de la cartera bajo un enfoque analítico y de apoyo a la gestión. Dentro de esta gerencia se encuentran:

Unidad de Seguimiento y Modelos: tiene bajo su responsabilidad el análisis del portafolio a nivel de bases de datos, a fin de detectar a tiempo posibles nichos de riesgo que puedan llevar a un deterioro de la cartera. Adicionalmente, se encarga de la implementación y el seguimiento a los scores, así como el desarrollo interno de modelos propios.

Unidad de Revisión de Créditos: se orienta al seguimiento del cumplimiento normativo (política de créditos) y

de calidad de la evaluación de los créditos en las agencias.

- Desarrollo de un Datamart de Riesgos y adquisición de nuevas herramientas tecnológicas que potencien el enfoque analítico que se está dando a la revisión de la calidad de la cartera.

3. Recuperaciones (Normalización):

- Nuevo software de cobranza.
- Fortalecimiento del equipo de cobranzas, con la incorporación de dos nuevas jefaturas y un nuevo equipo de colaboradores con amplia experiencia.
- Campañas promocionales con premios que buscan fomentar en los clientes una cultura de pago oportuno de sus cuotas.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

Clasificación	Total de Deuda S/.	% Cartera	Total Provisiones S/.
Normal	3,287,974	89.82%	49,181
CPP	169,301	4.63%	8,154
Deficiente	73,980	2.02%	17,987
Dudoso	67,375	1.84%	39,082
Pérdida	61,880	1.69%	60,164
Total	3,660,509	100%	174,568

Gestión del Riesgo de Mercado

Es el riesgo de pérdida de valor de los portafolios del Banco debido a fluctuaciones en los factores de riesgo –tasas de interés, tipos de cambio y sus volatilidades respectivas–, así como del riesgo de liquidez de los mercados financieros en que opera. Mibanco incurre en riesgos de mercado tanto en sus actividades de negociación como en sus actividades de gestión de balance.

Las actividades de negociación son administradas de acuerdo a diversos límites, que son revisados periódicamente para incorporar la estrategia del Banco y las condiciones de mercado y anticipar situaciones que puedan comprometer el patrimonio.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO), conformado por la Alta Gerencia, brinda lineamientos estratégicos para la administración de los riesgos de mercado del Banco, monitoreando permanentemente las exposiciones en los mercados financieros e informando de sus principales acuerdos al Comité de Riesgos.

Desde julio de 2009, la Unidad de Riesgo de Mercado viene administrando el cálculo de los requerimientos de patrimonio efectivo por riesgos de crédito y de mercado, así como del ratio de capital global, enmarcado en el Nuevo Acuerdo de Capital (Basilea II).

Riesgo de Tasa de Interés

El Banco analiza la sensibilidad del margen financiero (ganancia en riesgo) y del valor patrimonial en riesgo ante posibles impactos de eventuales movimientos de la tasa de interés en diversos periodos de reprecio, con la finalidad de mejo-

rar sus ingresos netos por intereses dentro de las políticas de tolerancia al riesgo establecidas.

Este riesgo ha sido administrado de manera adecuada durante el año 2010 mediante la brecha de reprecio consolidada. El ratio de ganancia en riesgo se situó en 0.20% a diciembre de 2010, por debajo del límite regulatorio (5%).

Cabe destacar que el Banco está implementando un software de administración de activos y pasivos, que le permitirá desarrollar nuevos modelos para medición de riesgo de tasa de interés y administración de brechas de descalce.

Riesgo de Tipo de Cambio

El Banco controla el riesgo de pérdida por variaciones adversas en el tipo de cambio, a través de políticas diseñadas para adecuar las operaciones de cambios a los niveles de riesgo definidos por la Institución y la volatilidad de las variables de mercado de manera prudente.

Este riesgo se administra a través del calce de operaciones activas y pasivas en moneda extranjera, donde se observa una menor diferencia entre activos y pasivos al cierre de 2010, con respecto al año 2009.

La metodología estándar de administración diaria de este riesgo es el VaR (máxima pérdida esperada) sobre los factores de riesgo y pruebas de stress sobre estos, los cuales son evaluados en su grado de precisión mediante análisis periódicos de backtesting.

Riesgo de Liquidez

El Banco realiza seguimiento permanente a su capacidad para cumplir los compromisos financieros de manera oportuna y a precios razonables, tanto en condiciones normales como de stress, a través de su perfil de liquidez. Las medidas utilizadas para medir este riesgo son el calce de plazos y los ratios de liquidez, en cada una de las monedas en que opera el Banco y a nivel consolidado, así como el uso de planes de contingencia en el análisis de escenarios de stress de liquidez.

Durante el año 2010 se cumplió con los límites de liquidez establecidos², evidenciando una adecuada capacidad de respuesta ante los compromisos financieros asumidos, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

RIESGO DE LIQUIDEZ DE MIBANCO				
Ratio de Liquidez	2007	2008	2009	2010
Moneda nacional	13.85%	15.44%	19.27%	19.46%
Moneda extranjera	26.87%	49.22%	39.42%	28.26%

2 Límite SBS Ratio MN (mínimo 8%) y Límite SBS Ratio ME (Mínimo 20%).

Riesgo País

Al 31 de diciembre de 2010 no se ha mantenido exposición alguna a este riesgo.

GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Durante el año 2010 Mibanco consolidó la Gestión del Riesgo Operacional, aplicando principios y estrategias que se basan en las disposiciones emitidas por la SBS, lo que ha permitido obtener la autorización para usar el Método Estándar Alternativo para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional.

Entre las principales características de la administración del riesgo operacional en el banco destacan:

1. Gestión descentralizada, con participación activa de todas las unidades de negocio y apoyo de Mibanco en la aplicación de la metodología de administración de riesgos operacionales.
2. Aplicación de técnicas de autoevaluación de riesgos mediante la realización de talleres sobre los principales procesos de Mibanco, que permite evaluar los controles implementados y definir acciones de mitigación de riesgos en los casos que se excedan los niveles de exposición al riesgo permitido.



Antonio Chumacero Sánchez, jefe de Seguimiento y Modelos y Gabriela Muñoz Cossio, supervisora de Admisión de Créditos.

3. Monitoreo periódico de los riesgos operacionales identificados, contando con indicadores de riesgos para detectar variaciones significativas y tomar acciones.
4. Contar con mecanismos de consolidación y reporte de los resultados de la gestión del riesgo operacional que se presentan al Comité de Riesgos.
5. Disponer de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de riesgos operacionales a nivel de todas las unidades organizativas de Mibanco, incluyendo facilidades para el control y monitoreo de los riesgos identificados.
6. Brindar una capacitación permanente al personal en los conceptos, políticas y metodologías que se aplican en la Gestión del Riesgo Operacional.

Como parte de la Gestión del Riesgo Operacional, Mibanco tiene implementada la Gestión de la Continuidad del Negocio, basada también en las disposiciones de la SBS. Durante el 2010 se aplicó la metodología de la continuidad del negocio, permitiendo identificar e implementar nuevas estrategias de continuidad que aseguran una adecuada respuesta ante eventos de interrupción operativa que pudiesen presentarse.

Gestión de la Seguridad de la Información

Durante el 2010 y en cumplimiento de la Circular SBS G-140, Gestión de Seguridad de la Información, se implementó un Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), con la aprobación del Directorio. Es monitoreado por el Comité de Seguridad de Información que lo conforman los Gerentes de División y el Gerente General del Banco.

El SGSI en el Banco está basado en la norma de seguridad ISO 27001:2005, alineado a los estándares internacionales, y usa como metodología de riesgos el MAGERIT, que está alineado con el COSO-ERM. Esta metodología se aplica a los procesos críticos para identificar los riesgos de los activos de información que los soportan. El objetivo es garantizar la protección de la información que se genera, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Como parte del plan anual de actividades, se realizan monitoreos periódicos, de acuerdo a lo establecido en el Manual del SGSI, en la Política de Seguridad de Información del Banco y en los procedimientos asociados.

Adecuación a Basilea II

El marco del Nuevo Acuerdo de Capital³ se encuentra basado en tres pilares: el Pilar I busca armonizar los requerimientos mínimos de capital con los riesgos e introduce cambios sustanciales en el tratamiento del riesgo crediticio, reconociendo la naturaleza de cada operación, el riesgo de la contraparte y las características específicas del mitigante, así como la adición de la carga de capital por riesgo operacional; el Pilar II señala una mayor supervisión de la suficiencia de capital (incluye requerimientos adicionales por riesgo); y el Pilar III establece una ampliación de la información pública de las instituciones financieras (transparencia).

Mibanco ha dedicado esfuerzos para cumplir con éxito la masificación de la cultura de riesgos al interior de la Organización, así como la implementación de

3 "Convergencia internacional de medidas y normas de capital – marco revisado" (Basilea II). Junio 2004.

los estándares de Basilea II propuesta por la SBS desde el año 2009, prosiguiendo en el 2010 con la aprobación para la aplicación del Método Estándar Alternativo (ASA) para el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional.

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)

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), 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.

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 intercambian experiencias y mejores prácticas sobre problemas relevantes para la industria de las microfinanzas.

WOMEN'S WORLD BANKING (WWB)

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.

Mibanco ha dedicado esfuerzos para cumplir con la masificación de la cultura de riesgos al interior de la Organización, así como la implementación de los estándares de Basilea II.



*Efraín Díaz Mamani junto a su familia.
Giro de negocio: confección de tejidos.
Agencia: Miraflores, Arequipa.*

MICROFINANCE NETWORK (MFN)

Esta asociación internacional agrupa a las instituciones líderes en microfinanzas y reúne a 33 miembros de 28 países que comparten ideas y experiencias, proponiendo soluciones innovadoras a los retos que enfrentan para lograr el crecimiento continuo y un 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 del medio ambiente y de las personas que no son atendidas por la banca tradicional.

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

Este año, Mibanco ha conseguido importantes logros en términos sociales y calidad del servicio, los que reafirman nuestro compromiso con nuestra misión.

“Planet Rating, agencia clasificadora especializada en desempeño social otorgó a Mibanco la puntuación más alta (4+) entre más de 50 instituciones de microfinanzas evaluadas a nivel mundial. Esto confirma el marcado compromiso social del Banco que hoy en día es reconocido de manera objetiva.” **Óscar Rivera - Presidente del Directorio.**

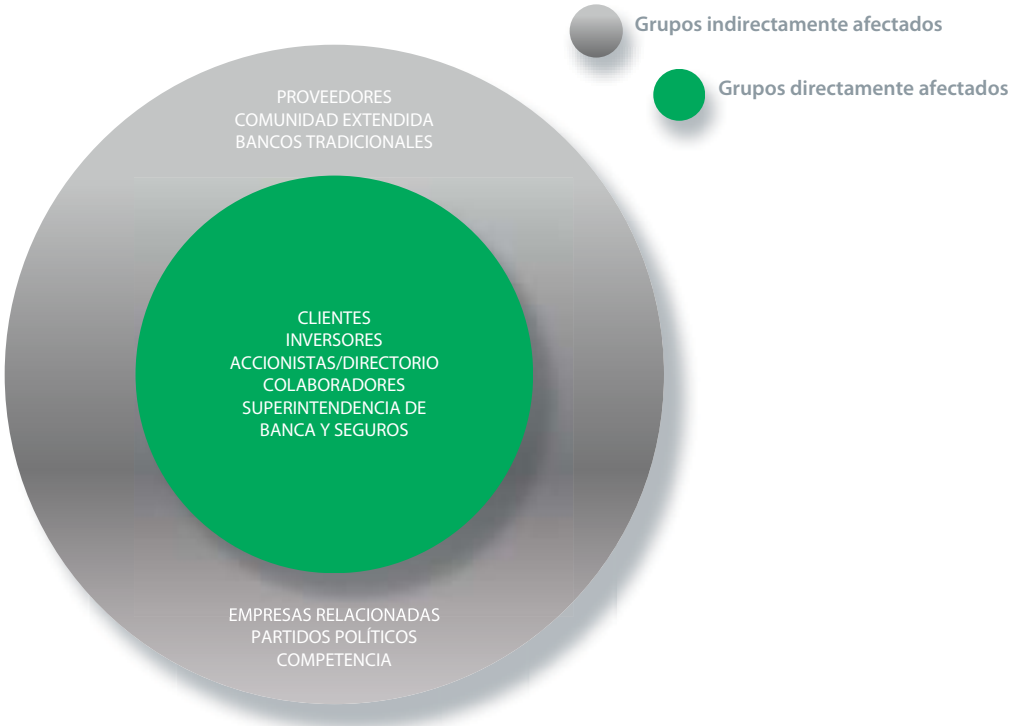
Asimismo, en el reporte anual de Management & Excellence S.A., Mibanco obtuvo la máxima calificación a nivel de bancos medianos en América Latina, con una calificación general de AAA+ y un puntaje sobresaliente de 90.44% en sostenibilidad.

Por otro lado, en el 2010 se inició el proyecto “Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en Perú”, que a la fecha ha capacitado en gestión financiera a más de 18 mil mujeres empresarias y a 30 pequeñas empresas dirigidas por mujeres.

En respuesta al compromiso con la misión del Banco y a su objetivo de distinguirse por su cultura institucional, Mibanco creó en septiembre de este año la Gerencia de Activo Social, encargada de la gestión del desempeño social y ambiental, el diseño de programas que añadan valor a los productos financieros (capacitación, asesoría legal, etc.) y la comunicación de los logros sociales y ambientales de la Institución con los diversos grupos de interés.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés son todos aquellos grupos humanos que directa o indirectamente influyen y son afectados por las actividades del Banco. Son los siguientes:



En el transcurso del año, se ha recogido información de los diversos grupos, principalmente mediante entrevistas personales, y se ha identificado las prioridades para el Banco en relación a cada uno de ellos.

Consideramos que la transparencia y credibilidad son valores esenciales presentes en la relación con nuestros grupos de interés, y en ese contexto los procesos de compromisos y comunicación con ellos generan valor a nuestra organización, acrecentando su confianza y reconocimiento.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS		Bases		Enfoques para su Inclusión		Tipo de Relación		Aspectos de Interés surgidos de la Interacción
		Identificación y Selección (*)	Canal de Comunicación	Criterios Aplicados	Frecuencia	Unidireccional	Bidireccional	
DIRECTAMENTE AFECTADOS	CLIENTES	Selección de una muestra representativa para entrevistas orientadas a conocer temas prioritarios, expectativas y percepciones	- Red de agencias - Calidad y servicio al cliente - Visibilidad e interrelación con grupos de interés (Activo Social)	Grupo que en mayor medida influye o puede verse afectado por las actividades de la organización y a quienes les debe el éxito alcanzado	Entrevistas 1 vez por año Medición de la calidad de atención		Mibanco consulta a sus grupos de interés cuáles son los aspectos que debe analizar para fundamentar las decisiones internas en relación con su comportamiento ambiental y socialmente responsable	Mejora de Producto: - Claridad en la información - Celeridad en el otorgamiento del crédito - Tasas de interés competitivas Programas de capacitación Asesoría técnico - financiera gratuita
	INVERSORES		- Gerencia General - Reuniones de monitoreo (Finanzas) - Visibilidad e interrelación con grupos de intereses (Activo Social)		Reuniones de evaluación e informe de compromisos asumidos			- Acceso al crédito de personas de la base de la pirámide, igualdad de oportunidades y desarrollo sostenible - Transparencia en el cumplimiento de la misión - Consolidar la buena reputación de Mibanco
	ACCIONISTAS Y DIRECTORIO		- Representación en órganos de gobierno - Directorio Estratégico (G. General)	Reuniones trimestrales para evaluación del desempeño económico social y ambiental	- Institución sólida que se preocupe por su desarrollo personal y profesional - Beneficios (convenios educativos, Plan Integral de Salud, etc.)			
	COLABORADORES		- Portal de empleado - Correo electrónico interno - Comités de salud y seguridad	Encuesta de clima laboral 1 vez por año	Cumplimiento de las normas y aplicación de estándares de transparencia e implementación de políticas de riesgos (método estándar alternativo, etc.)			
	SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS - SBS (Entidad Reguladora)		- Red de agencias - Gerencia General - Visitas de inspección SBS (G. Riesgos y Marketing)	Reuniones 4 veces por año				
INDIRECTAMENTE AFECTADOS	PROVEEDORES	Identificación de 3 representantes de cada grupo y formulación de encuesta sobre su percepción y expectativa acerca de la Organización	Comités de Adquisición	Grupo que contribuye a una imagen exterior positiva	Reuniones 1 vez por mes	Mibanco informa a sus grupos de los aspectos que le preocupan		Política de selección
	COMUNIDAD EXTENDIDA		- Red de agencias - Asociaciones a las que está adscrito Mibanco (Asociación de Bancos del Perú, Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú, Red Acción Internacional, Alianza Global para la Banca en Valores, etc.)		Entrevistas 1 vez por año Estudios de mercado			- Contribuir al bienestar social y al desarrollo sostenible - Apoyo a comunidades y/o grupos desfavorecidos
	BANCOS TRADICIONALES			Entrevista 1 vez por año	- Gestión del riesgo de sobre endeudamiento de clientes - Mejora de relaciones			
	EMPRESAS RELACIONADAS				Gestión del riesgo de sobre endeudamiento de clientes			
	COMPETENCIA				- Contribuir al bienestar social - Transmisión de valores democráticos			
	PARTIDOS POLÍTICOS							

(*) Entrevista 1 vez por año.



Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

- Nuestro Desempeño Económico
- Nuestro Desempeño Social
- Nuestro Desempeño Ambiental

*Abraham Gosme Cárdenas.
Giro de negocio: ferretería.
Agencia: Covida.*





Marcia Arbulú Rojas, jefe de Selección y Promoción de Personal.

Nuestra misión consiste en brindar acceso al sistema financiero a los empresarios de la micro y pequeña empresa mediante productos y servicios que son expresión de nuestro compromiso social. Creemos que las empresas son el motor central del desarrollo económico y deben ser también un motor del desarrollo sostenible.

La Responsabilidad Social Corporativa constituye el eje en torno al cual desempeñamos nuestras actividades empresariales, que a su vez reflejan el claro compromiso de Mibanco con la sostenibilidad económica, social y ambiental, y con 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 se conoce como Triple Rentabilidad.

Al igual que en años anteriores, este informe se ha elaborado siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI). Como resultado de nuestro compromiso de alcanzar gradualmente niveles superiores de cumplimiento, la presente memoria ha sido revisada y verificada, estableciendo que los contenidos e indicadores se encuentren en correspondencia con el nivel de aplicación A del GRI. Por último, continuaremos apostando por una Responsabilidad Social

Corporativa que sustente su quehacer en la generación de sinergias entre las distintas áreas de nuestra Entidad. Seguiremos orientándonos hacia una mayor inclusión financiera y la óptima utilización de los recursos materiales, a la vez que velaremos por el buen desempeño de nuestros colaboradores, promoviendo permanentemente su desarrollo personal y profesional.

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

“Nos hemos afianzado como la institución financiera con mayor monto de colocaciones microempresa, consolidando nuestro liderazgo. En esta línea, el principal reto ha sido continuar con las políticas destinadas a satisfacer las necesidades financieras de los empresarios de la micro y pequeña empresa”. **Óscar Rivera - Presidente del Directorio.**

Economía Peruana en el 2010

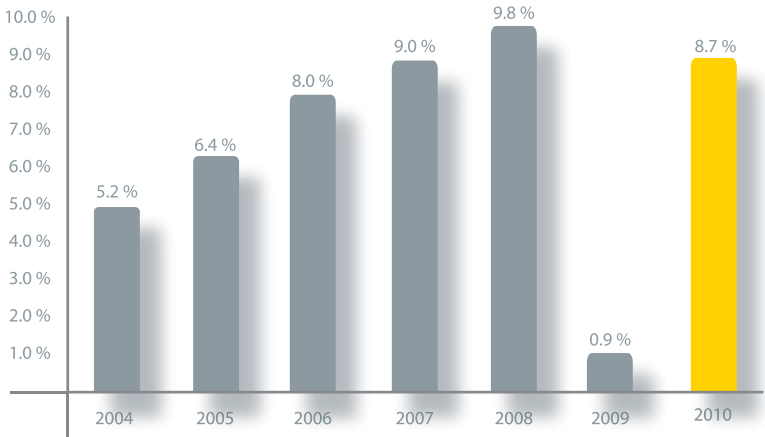
Evolución del Producto Bruto Interno (PBI)

Durante el 2010 la economía peruana observó una importante recuperación en términos de crecimiento económico, registrando un crecimiento de 8.7% versus el 0.9% del año anterior, que estuvo marcado por los efectos de la mayor crisis internacional de los últimos 80 años.

Este crecimiento se sustentó tanto en el impulso fiscal generado por la ejecución de gastos del plan anti crisis, como en la recomposición de inventarios y la recuperación de la inversión privada originada por una

mayor confianza de los empresarios. En este escenario destacó el crecimiento de los sectores construcción y manufacturero, que propiciaron un mayor dinamismo del consumo privado.

EVOLUCIÓN DEL PBI 2004 - 2010 (%)



Fuente: Apoyo Consultoría.

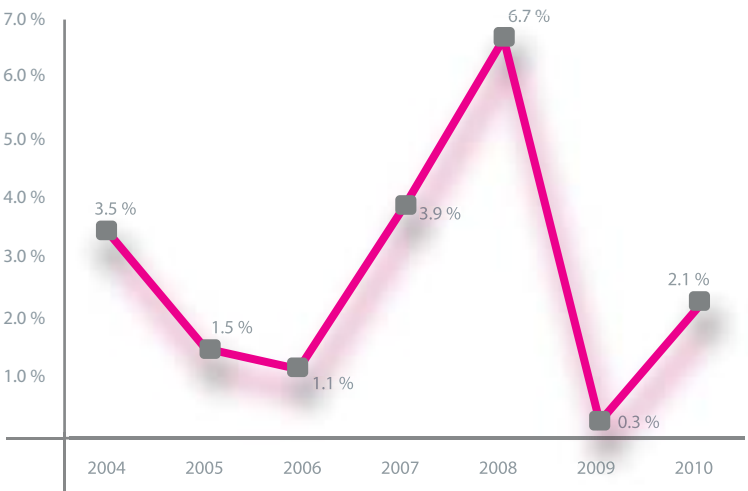
Evolución de la Inflación

La inflación acumulada en el año fue de 2.1%, manteniéndose dentro de los rangos establecidos por el BCRP (1% - 3%). Esto se debió a que el crecimiento económico estuvo basado en la

ampliación de la capacidad productiva que acompañó el incremento de la demanda agregada y que, a su vez, generó una mayor productividad.

Para el 2011 se estima que el principal riesgo de inflación esté asociado a la economía internacional más que a factores internos, tomando en cuenta las políticas expansivas que estarían aplicando EE.UU., Japón y la Eurozona y que generarían presiones inflacionarias a nivel mundial.

EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN 2004 - 2010 (%)



Fuente: Apoyo Consultoría.

El tipo de cambio observó a lo largo del año una tendencia apreciatoria originada en el mayor influjo de capitales en busca de mejor rentabilidad en economías emergentes, así como en el mayor dinamismo del comercio internacional favorecido por el alza de los precios de los metales. La apreciación del tipo de cambio contable en el año fue de 2.6%, la cual podría haber sido superior de no ser por las intervenciones del Banco Central de Reserva (en el 2010 la autoridad monetaria compró US\$ 8,960 millones).

Desempeño del Sistema Bancario

El crecimiento económico observado en el 2010 estuvo acompañado por una mayor actividad crediticia. En términos generales, las colocaciones del sistema bancario crecieron 15.3% respecto al periodo anterior, alcanzando un total de S/. 103,303 millones al cierre del ejercicio.

No obstante, la morosidad fue de 1.58% y se mantuvo en niveles cercanos a los observados el año previo (1.61%). Este comportamiento se explica por los efectos rezagados de la crisis internacional sobre la calidad de cartera de las entidades financieras, situación que a su vez ocasionó que el sistema financiero tenga un elevado nivel de provisiones (242.5%).

La rentabilidad patrimonial (ROE) fue de 24.2%, cifra que estuvo por debajo de lo reportado al cierre del 2009, mientras que el rendimiento de los activos alcanzó el 2.4%.

PROYECCIONES PARA EL 2011

APOYO Consultoría estima que el crecimiento del PBI para el 2011 será mayor a 7%, porcentaje que responde tanto a factores internos como externos. Dentro de los factores internos destacan el crecimiento de la inversión privada, el dinamismo del consumo y la continuidad del boom inmobiliario. Por otro lado, cabe destacar el optimismo del sector empresarial en relación a los resultados de las próximas elecciones presidenciales.

Entre los factores externos resaltan el impulso fiscal de EE.UU., que llevaría a esta economía hacia un mayor crecimiento, así como también las expectativas de crecimiento que se mantienen en China. En la Eurozona se ha controlado el riesgo de un contagio de la crisis financiera gracias a un fondo de rescate que cubriría las eventuales necesidades de financiamiento, además de un incremento de los principales precios internacionales.

A nivel del sistema financiero local se espera el ingreso de nuevos bancos que propiciarían un reacomodo del sistema financiero. Ello redundaría en la reducción de tasas por la mayor competencia y en un mayor número de personas y entidades con acceso al crédito, especialmente las microempresas, que se mantienen aún como un importante nicho de mercado. Se espera entonces que las colocaciones continúen con su tendencia creciente. La situación favorable de la economía peruana permitiría también la reducción de los actuales niveles de mora, con especial énfasis en el segmento de microcréditos.

Si bien el 2011 es un año de elecciones presidenciales, estas no afectarían el crecimiento y desarrollo del sector financiero, siempre que esté basado en fundamentos económicos que se mantengan a largo plazo, indistintamente de quien resulte ganador en las elecciones.



Augusto Braulio Román Ríos.
Giro de negocio: venta de equipos de cómputo.
Agencia: Cercado de Lima.



Carmen Pancorbo Méndez, analista de Gestión y Seguimiento y Héctor Amaya Estrada, jefe de Riesgos Operacionales.

Análisis de Gestión 2010

Evolución de los Negocios

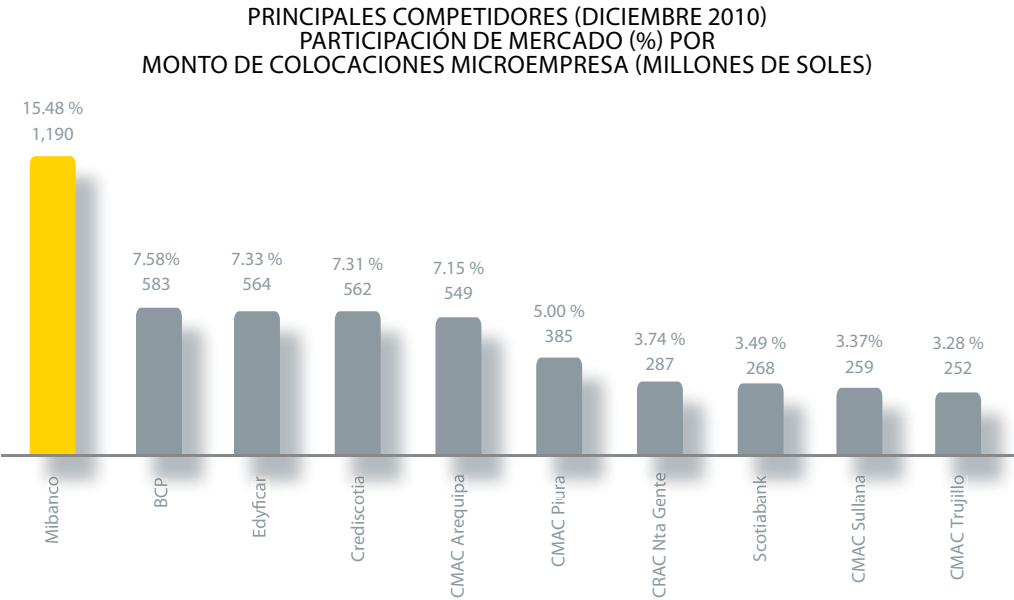
En el 2010 continuó la fuerte competencia para financiar al segmento de las MYPES, registrándose un crecimiento en las colocaciones de 12.3%, lo que impulsó la recuperación de la economía peruana. Asimismo, se observó una mejora en los indicadores de calidad de cartera del sistema.

La recuperación de la economía, así como el deterioro de la cartera de créditos en todo el sistema financiero fueron situaciones que Mibanco supo afrontar y aprovechar con éxito gracias al cumplimiento de las acciones previstas en su plan estratégico. De ese modo, Mibanco obtuvo resultados positivos, ubicándose como una de las instituciones financieras con mayor crecimiento de colocaciones (21.6%); sin embargo, su rentabilidad del patrimonio y del activo (27.4% y 2.4%, respectivamente) fueron menores a las del ejercicio anterior.

Participación en el Mercado

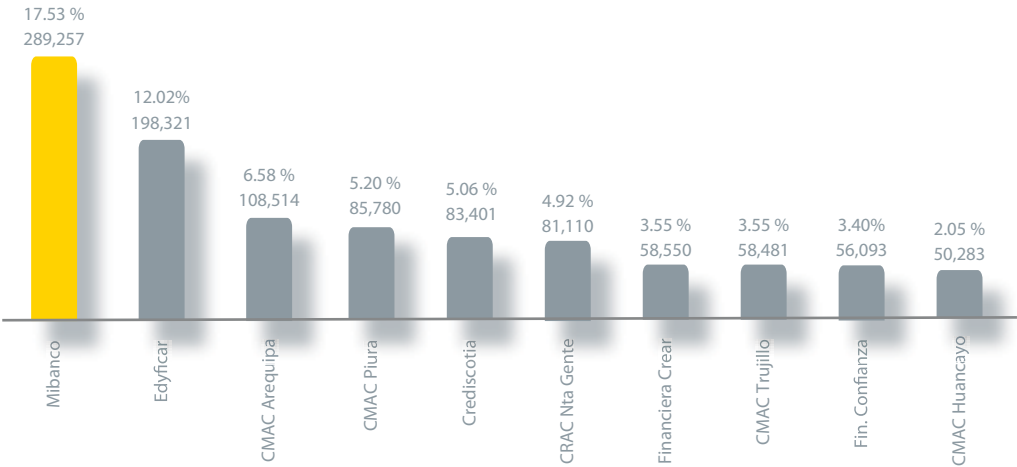
En julio de 2010 la SBS realizó una reclasificación de la cartera de créditos, y Mibanco pasó de microempresa, comercial, consumo e hipotecario a microempresa, pequeña empresa, mediana empresa, gran empresa, consumo, corporativo e hipotecario. El Banco continuó como líder del segmento mi-

croempresa, siendo la institución financiera con el mayor monto de colocaciones y el mayor número de clientes de ese segmento, de acuerdo a la información de la SBS. En diciembre de 2010 se reportó una participación de mercado de 15.48% (S/. 1,190 millones) en colocaciones microempresa y 17.53% (289,257 personas) en clientes microempresa.



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

PRINCIPALES COMPETIDORES (DICIEMBRE 2010)
PARTICIPACIÓN DE MERCADO (%) POR NÚMERO DE DEUDORES MICROEMPRESA



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Estos resultados son una muestra del profundo y permanente compromiso de Mibanco con los empresarios de la micro y pequeña empresa, quienes representan el 96% de nuestra cartera (ver cuadro adjunto), y cuyos negocios crecen junto con la Institución.

CARTERA DE CRÉDITOS POR SEGMENTO
MIBANCO - DICIEMBRE 2010

Segmento	Nº Créditos	%
Microempresa	428,666	87%
Pequeña Empresa	45,715	9%
Dependientes	18,673	4%
Total	493,054	100%

Fuente: Mibanco.

A diciembre de 2010, los activos totales del Banco alcanzaron un saldo de S/. 4,457.0 millones (US\$ 1,586.7 millones), lo que representa un crecimiento de 20.6% con respecto al año 2009. Este importante resultado se debe sobre todo al incremento de las colocaciones brutas, que llegaron a un monto de S/. 3,656.4 millones (US\$ 1,301.7 millones) y que representan el 82.0% de los activos totales.

CARTERA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA
DICIEMBRE 2010

Actividad Económica	S/.	%
Comercio	1,968,167,111	54.1%
Servicio	1,123,287,793	30.9%
Producción	466,547,931	12.8%
Dependientes	79,417,667	2.2%
Total	3,637,420,501	100.0%

Fuente: Mibanco.

Siguiendo la tendencia de años anteriores, las principales colocaciones fueron en los sectores comercio (54%), servicios (31%), producción (13%) y dependientes (2%).



Juan Pablo Domínguez Hernández y su esposa Gianina Romero Marín.
Giro de negocio: confecciones.
Agencia: Valle Sharon.

RESULTADOS COMPARATIVOS ANUALES

	2009	2010
Número de clientes del activo	349,204	401,988
Número de créditos otorgados	628,215	641,384
Monto promedio desembolsado	S/. 5,607 (US\$ 1,940)	S/. 6,731 (US\$ 2,396)
Colocaciones brutas (en millones)	S/. 3,007.2 (US\$ 1,040.06)	S/. 3,656.4 (US\$ 1,301.7)
Total desembolsado (en millones)	S/. 3,552.4 (US\$ 1,218.8)	S/. 4,317.2 (US\$ 1,536.9)
Utilidad neta (en millones)	S/. 97.1 (US\$ 1,218.8)	S/. 97.1 (US\$ 34.6)
Cartera atrasada / Colocaciones brutas	3.38%	3.11%
Tipo de cambio*	S/. 2,890	S/. 2.809
Número total de clientes del pasivo	145,354	179,140
Número total de clientes	494,558	581,128

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Calidad de los Activos

A diciembre de 2010 se registró un índice de morosidad (cartera atrasada / colocaciones brutas) de 3.11%, menor al 3.38% registrado en diciembre de 2009. El ratio de morosidad de créditos microempresa de Mibanco (2.51%) se encuentra por debajo del ratio del



Colaboradores de la agencia Miraflores, Arequipa.



Arq. Carolina Guerra Alva, analista de Ingeniería e Infraestructura.

sistema financiero (4.48%). El ratio de cartera deteriorada fue de 6.07% (suma de la cartera atrasada y los créditos refinanciados y reestructurados), mientras que el ratio de cobertura (provisiones / cartera atrasada) fue de 178%.

Pasivos y Obligaciones

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

Los pasivos totales a diciembre de 2010 ascendieron a S/. 4,066.9 millones (US\$ 1,447.8 millones), lo que implica un incremento de 20.6% respecto al año anterior. Las obligaciones con el público (S/. 2,896.5 millones o US\$ 1,031.2 millones) representan el 71.2% de los pasivos y aumentaron 25.8% en comparación con el año anterior, gracias a la confianza y seguridad que genera Mibanco tanto entre el público como en las instituciones. Asimismo, el número de clientes del pasivo aumentó de 145,354 en el 2009 a 179,140 en el 2010, mostrando un crecimiento de 23.2%.

Los adeudados (S/. 750.4 millones o US\$ 267.1 millones) representan el 18.5% 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. Basilea II 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 (patrimonio efectivo / suma de activos ponderados por riesgo), el cual reemplazó al antiguo índice de apalancamiento global, que se ubicó en 13.30% (el límite normado por la SBS es 9.8%), superior al índice de apalancamiento global del año 2009 (12.68%).

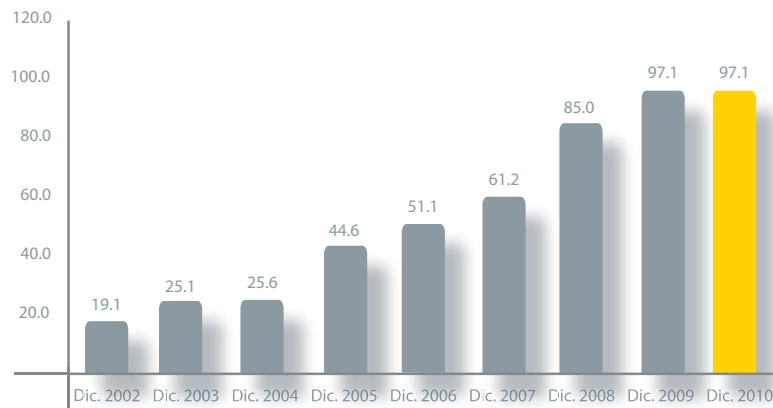
Resultado de las Operaciones

Mibanco aumentó sus ingresos financieros a S/. 936.8 millones (98.3% provienen de las colocaciones), que equivale a un aumento de 11.3% respecto al 2009.

Al final del ejercicio, los gastos financieros fueron de S/. 165.7 millones (US\$ 59.0 millones), y representaron el 17.7% del total de ingresos financieros. La utilidad neta a diciembre de 2010 ascendió a S/. 97.1 millones (US\$ 34.6 millones).

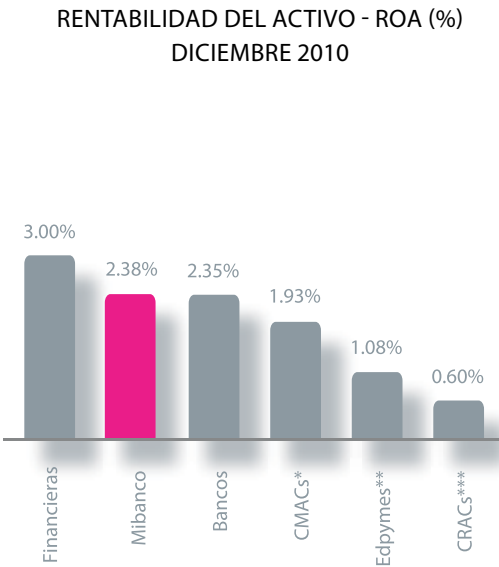
Asimismo, el eficiente uso de recursos permitió a Mibanco alcanzar una rentabilidad del patrimonio (ROE) de 27.4%, por encima del promedio de la banca (24.2%). El rendimiento de los activos (ROA) registró un excelente 2.38%, porcentaje también mayor al del promedio del sistema bancario (2.35%).

UTILIDAD NETA 2002 - 2010 (millones de s/.)

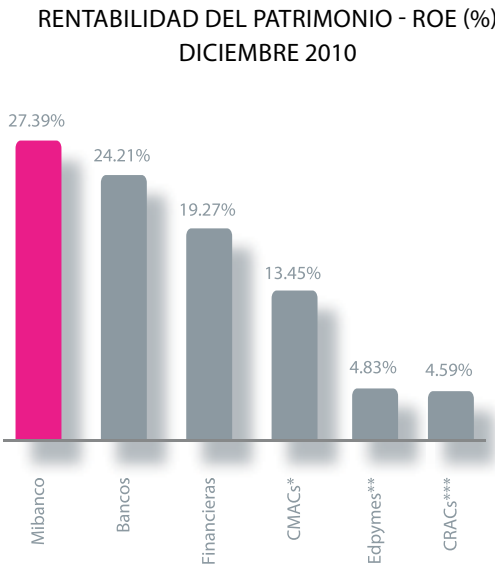


Fuente: Mibanco.

El eficiente uso de recursos permitió a Mibanco alcanzar una rentabilidad del patrimonio (ROE) de 27.4%, por encima del promedio de la banca.



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
* Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
** Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa.
*** Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
* Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
** Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa.
*** Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.

Clasificación de Riesgo

Mibanco mantuvo la calificación de categoría “A” en Fortaleza Financiera otorgada por Pacific Credit Rating (PCR) y por Class & Asociados. 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. Asimismo, Mibanco obtuvo BB+ como rating internacional de la calificadoradora Standard & Poor’s con perspectiva Estable.

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

CLASIFICACIÓN DE RIESGO
ENTIDADES BANCARIAS

Instituciones	PCR (*)	CLASS (*)	EQUILIBRIUM (*)	APOYO (*)
Mibanco	A	A		
Banco de Crédito del Perú			A+	A+
BBVA Banco Continental	A+		A+	A+
Interbank		A	A	A
Banco Interamericano de Finanzas	A	A		
Citibank	A+			A
Scotiabank		A+	A+	A+
Banco Financiero	A-		A-	
Financiera Crediscotia			B+	A-
Banco de Comercio	B+		B+	
HSBC			A-	A
Banco Ripley		A-		B+
Banco Falabella		A-		B+

* De acuerdo a lo publicado en la página web de cada calificadoradora de riesgo.

Durante el ejercicio 2010 se realizaron cinco colocaciones de certificados de depósito negociables por un total de S/. 150 millones.

A continuación se presenta la definición de cada categoría en relación a las nociones de Fortaleza Financiera, Depósitos Mayores a un Año y Depósitos de Corto Plazo.

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

Categoría AA: 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.

Categoría I: El 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.

Mercado de Capitales y Mercado de Valores

Mercado de Capitales

Al cierre del 2010, Mibanco tenía dos programas de instrumentos financieros con emisiones vigentes en el mercado de capitales peruanos. Durante el ejercicio 2010 se realizaron cin-

co colocaciones de certificados de depósito negociables por un total de S/. 150 millones. Los participantes en las subastas fueron Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), bancos, fondos mutuos, personas naturales, entre otros.

SEGUNDO PROGRAMA DE BONOS CORPORATIVOS

Este programa es por un monto de 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 2010 no se realizó ninguna emisión dentro de este programa.

Al cierre de 2010, este programa se encontraba en vigor y sus tres emisiones vigentes vencen en los años 2011 y 2012.

SEGUNDO PROGRAMA DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITO NEGOCIABLES

Este programa es por un monto de 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 2010 se realizaron cinco colocaciones por un monto total de S/. 150 millones.

Al cierre del 2010, este programa ya no se encontraba en vigor, pero se mantenían vigentes las cinco emisiones realizadas



Santiago Fretel Aguilar.
Giro de negocio: venta de palos de madera.
Agencia: Lurín.

en dicho año, las cuales vencen en el 2011.

Nuevos programas de instrumentos aprobados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en el 2010:

- Tercer Programa de Bonos Corporativos de Oferta Pública - Hasta S/. 400 millones o su equivalente en dólares americanos.
- Tercer Programa de Certificados de Depósito Negociables - Hasta S/. 300 millones o su equivalente en dólares americanos.
- Primer Programa de Bonos Subordinados de Oferta Pública - Hasta S/. 150 millones o su equivalente en dólares americanos.

Dichos programas nos ayudarán para el financiamiento del corto, mediano y largo plazo por los próximos tres años.

Mercado de Valores

A continuación se muestra el cuadro con las cotizaciones mensuales de las acciones de Mibanco durante el año 2010.

RENTA VARIABLE							
Código ISIN	Nemónico	Año-Mes	Colocaciones 2010				Precio Promedio
			Apertura S/.	Cierre S/.	Máxima S/.	Mínima S/.	
PEP133001003	MIBANC1	2009-12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
PEP133001003	MIBANC1	2010-01	-	-	-	-	-
PEP133001003	MIBANC1	2010-02	2.95	2.95	2.95	2.95	2.95
PEP133001003	MIBANC1	2010-03	-	-	-	-	-
PEP133001003	MIBANC1	2010-04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
PEP133001003	MIBANC1	2010-05	2.33	2.33	2.33	2.33	2.33
PEP133001003	MIBANC1	2010-06	-	-	-	-	-
PEP133001003	MIBANC1	2010-07	2.70	2.70	2.70	2.70	2.70
PEP133001003	MIBANC1	2010-08	2.96	2.96	2.96	2.96	2.96
PEP133001003	MIBANC1	2010-09	-	-	-	-	-
PEP133001003	MIBANC1	2010-10	3.10	3.10	3.10	3.10	3.10
PEP133001003	MIBANC1	2010-12	3.40	3.40	3.40	3.40	3.40

Fuente: Bolsa de Valores de Lima.

RENTA FIJA							
Código ISIN	Nemónico	Año-Mes	Apertura S/.	Cierre S/.	Máxima S/.	Mínima S/.	Precio Promedio
PEP13300Q216	MIBAN2CD3D	2010-02	98.5030	98.5030	98.5030	98.5030	98.5030
PEP13300Q224	MIBAN2CD3E	2010-02	97.3345	97.3345	97.3345	97.3345	97.3345

Fuente: Bolsa de Valores de Lima.

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 (65%), adeudos de corto y largo plazo con entidades del exterior y organismos financieros internacionales (17%), incremento de su capital social (9%), participación activa en el mercado de capitales (1%), depósitos en el sistema financiero (7%) 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. Por otro lado, Mibanco no recibe ninguna ayuda financiera de gobiernos.

Principales operaciones realizadas en el 2010
Realización de un crédito sindicado con el BID como estructurador y PROPARCO como co-prestamista. Esta operación

ascendió al equivalente en soles de 45.2MM de dólares y se constituyó en el primer crédito sindicado en moneda nacional realizado por una multilateral en la cual participaron exclusivamente inversionistas especializados en microfinanzas.

Esta operación es el primer crédito sindicado realizado 100% en moneda local por una institución financiera; asimismo, fue considerada el cuarto deal del año 2010 por la revista peruana Semana Económica.

Es importante resaltar que este financiamiento constituye una oportunidad para continuar con la bancarización como parte de nuestra misión de inclusión social y financiera, apoyando a nuevos empresarios de la microempresa en su desarrollo sostenible.

Mibanco realizó el primer crédito sindicado, 100 % en moneda local, con el BID como estructurador y PROPARCO como co-prestamista.



Katherine Yon Trujillo,
jefe de Contraloría.

Asimismo, como parte de nuestra diversificación de fondos y continuando con la consolidación de nuestra presencia en el mercado de capitales, se aprobaron los nuevos programas de bonos corporativos y certificados de depósitos, así como el nuevo programa de bonos subordinados que permitirá fortalecer el patrimonio efectivo de Mibanco y consolidar su crecimiento. Estos programas ayudarán al crecimiento de nuestro fondeo en el corto, mediano y largo plazo para los próximos años.

Dichos programas son:

- Tercer Programa de Certificados de Depósitos: Hasta S/. 300 millones
- Tercer Programa de Bonos Corporativos : Hasta S/. 400 millones
- Primer Programa de Bonos Subordinados: Hasta S/. 150 millones

FUENTES DE FONDOS DICIEMBRE 2010

	Saldo S/.	%
Obligaciones con el público	2,896,514,335	65.0%
Adeudados	750,416,697	16.8%
Patrimonio	390,131,419	8.8%
Depósitos sistema financiero	299,393,816	6.7%
Otros	81,098,340	1.8%
Valores en circulación	39,478,399	0.9%
Total	4,457,033,006	100%

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO DE LA ORGANIZACIÓN

La información anterior responde al desempeño económico de Mibanco, que se enmarca dentro de su orientación hacia una política integral de sostenibilidad. Para ello, resulta 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.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

	2009	2010
Componente	Miles S/.	Miles S/.
Ingresos financieros	841,783	936,827
Gastos financieros	176,177	165,657
Gastos de personal y directorio	186,521	236,237
Intereses por depósito de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	10,107	5,285
Intereses por adeudados y obligaciones del sistema financiero del país	21,045	14,764
Intereses por adeudados y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organizaciones financieras internacionales	31,886	34,974
Distribución legal de la renta	22,222	43,591
Resultado neto	97,089	97,143
Reservas	38,204	48,167
Donaciones realizadas	49	251

El desempeño económico de Mibanco se enmarca, dentro de su orientación, hacia una política integral de sostenibilidad.

PRESENCIA EN EL MERCADO

Cientes

Los siguientes cuadros muestran el valor de nuestra cartera según cada línea de negocio, desglosada por área urbana y área rural, y por sectores.

CARTERA POR ORIGEN - DICIEMBRE 2010

Área	Colocaciones	%	Nro. Créditos	%
Urbanos	3,524,929,884	96.41%	411,149	83.39%
Rural	131,435,672	3.59%	81,905	16.61%
Total	3,656,365,556	100.00%	493,054	100.00%

Fuente: Mibanco.

Nuestros productos y servicios, innovadores y diseñados a la medida, responden directamente a criterios éticos y de sostenibilidad, como es el caso del Crédito Rural, y registran una cartera de colocaciones por S/. 131.4 millones, con 81,905 créditos vigentes. Esta cartera de créditos rurales se distribuye entre clientes asociados en torno a un grupo solidario (78.4%) y en créditos individuales (21.6%). En cuanto al género, la distribución es la siguiente: mujeres 64% y hombres 36%.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

Los impactos económicos indirectos son aquellos que resultan de las actividades económicas y las transacciones comerciales de la Organización. Para Mibanco resulta fundamental comprender

correctamente dichos efectos y su alcance, puesto que ello nos permite verificar el grado de cumplimiento de nuestra misión. El principal impacto económico de Mibanco se refleja en el liderazgo que, a nivel nacional, tenemos en el segmento de la microempresa. Mibanco es reconocido como un banco innovador, con diferentes modelos de negocios y con presencia en zonas urbanas y rurales.

Nuestro compromiso de brindar oportunidades de progreso y su interiorización en cada colaborador nos alienta a continuar este esfuerzo que se refleja en los más de 400 mil clientes en nuestra cartera (al 31 de diciembre de 2010). Este indicador, sin duda, refleja el impacto que la pequeña y microempresa tienen en el crecimiento de 8.78% registrado en nuestro país en el 2010 y que constituye una de las tasas de crecimiento más altas del mundo.

Otro indicador, y no menos importante, es que más de 60 mil clientes tienen acceso al crédito a través de grupos solidarios, mecanismo diseñado ante la carencia de garantías reales que tiene la población que vive en pobreza y exclusión.

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. Por ello, desde hace más de 10 años realizamos anualmente programas de capacitación gratuitos que permiten mejorar las capacidades de gestión de negocios de nuestros clientes, brindándoles útiles herramientas que pueden contribuir al crecimiento de sus negocios y al mejoramiento de las condiciones de vida de sus familias.

En el 2010, capacitamos a más de 29,000 empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa, con una inversión de US\$ 1 millón, a través de los siguientes programas:

- “Creciendo junto a mi empresa”, décimo programa gratuito de capacitación dirigido a hombres y mujeres de las zonas rurales y periurbanas de todo el país.
- Cinco mega eventos para clientes de zonas urbanas en Arequipa, Cusco, Huancayo, Lima y Trujillo. Cada uno reunió a más de 1,000 personas.
- “Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en Perú”, enfocado a brindar capacitación, mejor acceso a capital y redes a las mujeres. Este proyecto tiene una duración de cuatro años y se ha implementado gracias al trabajo conjunto del Grupo ACP, el BID, la Universidad de Thunderbird (EE.UU.), Goldman Sachs y la Agencia de Cooperación Australiana (AusAID).

En los últimos 10 años Mibanco ha invertido más de US\$ 4.5 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, trabajo en equipo y educación financiera.



X Programa de capacitación gratuito “Creciendo junto a mi empresa”, Huancayo.



Agencia Huacho.

CAPACITACIÓN A CLIENTES

Iniciativa		Objetivos	Beneficiarios	
Encuentro Empresarial Banca Clientes Graduados		Lograr que los participantes mejoren la gestión de sus negocios. Ampliar su conocimiento sobre la funcionalidad de los productos para un mejor uso.	Empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes “graduados”. *	53
Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en Perú	El gran salto	Contribuir a que las empresarias identifiquen los aspectos que contribuirán a la mejora y crecimiento de sus negocios.	Empresarias de la microempresa.	18,058
	Iniciativa 10,000 mujeres	Facilitar a empresarias de la pequeña y mediana empresa el acceso a formación avanzada en el ámbito de negocios y redes internacionales.	Empresarias de la pequeña y mediana empresa.	30
Gran Encuentro de Emprendedores		Generar un alto grado de motivación en los asistentes, a través de temas de liderazgo, éxito y planeamiento estratégico.	Empresarios de la micro y pequeña empresa.	7,500
X Programa “Creciendo junto a mi empresa”		Lograr que los participantes se reconozcan como empresarios, identificando las oportunidades para hacer crecer sus negocios.	Empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes del producto Crédito Rural.	3,801
Total				29,919

(*) Se denomina clientes “graduados” a aquellos que tienen ya un historial crediticio favorable en Mibanco, con potencial de crecimiento.



12 años abriendo trocha y dando acceso al crédito a los que antes no lo tuvieron.

NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

“Hemos potenciado nuestros esfuerzos en términos de desempeño social y ambiental a través de la creación de la gerencia de Activo Social. Esta nueva área, que por primera vez es adoptada por una institución del sistema financiero nacional, se encarga de velar por el cumplimiento de nuestra misión, midiendo nuestro desempeño, sugiriendo mejoras, dando difusión a nuestros esfuerzos y logros, así como diseñando programas que respondan a las necesidades no financieras de nuetsros clinetes”. **Óscar Rivera - Presidente del Directorio.**

Por la naturaleza del negocio de Mibanco, la Responsabilidad Social Corporativa (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”.

El 98% de las empresas en el Perú son micro y pequeñas empresas (MYPE), de las cuales 40% son propiedad de mujeres y están dirigidas por ellas. Si bien individualmente son pequeñas, en conjunto generan la mitad del PBI del Perú y tienen un papel fundamental en la vida de millones de trabajadores y sus familias.

Los accionistas de Mibanco promueven y respaldan plenamente el enfoque social presente en todos los productos de nuestras líneas de negocio.

LÍDERES EN BANCARIZACIÓN

Desde su creación, Mibanco ha sido una institución innovadora en la bancarización del país, otorgando diversos créditos y servicios a sectores antiguamente excluidos del sistema bancario formal, como son los micro y pequeños empresarios y las personas de escasos recursos. Actualmente, seguimos siendo

líderes en este importante proceso que impulsa además la economía de todo el país.

Nuestra mayor motivación reside en que a través de nuestro trabajo los clientes del Banco logran sacar el máximo provecho de sus negocios, mejorar sus ingresos y, finalmente, superarse profesional y personalmente, llevando una mejor vida.

De las 339,266 personas que accedieron al sistema financiero por primera vez (por medio de 50 entidades financieras) en el periodo enero-diciembre 2010 a través de un crédito microempresa, el 18.3% (62,030 personas) lo hizo a través de Mibanco. Este resultado está en línea con la misión del Banco, que busca brindar oportunidades a los sectores excluidos y de menores recursos económicos.

BANCARIZACIÓN 2010

Total		339,266	100.0%
1	Mibanco	62,030	18.3%
2	Edyficar	46,284	13.6%
3	CRAC Nuestra Gente	23,766	7.0%
4	CMAC Arequipa	17,475	5.2%
5	CMAC Piura	15,980	4.7%
6	F. Confianza	15,923	4.7%
7	B. Agropecuario	11,781	3.5%
8	Crediscotia	10,803	3.2%
9	CMAC Huancayo	10,204	3.0%
10	CMAC Trujillo	10,058	3.0%
11	B. Crédito	9,822	2.9%
12	F. CREAM	9,774	2.9%
13	EDPYME Raíz	8,878	2.6%
14	CMAC Cusco	7,935	2.3%
15	CMAC Tacna	6,906	2.0%
16	Otras entidades (35)	76,530	22.6%

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

De las 339,266 personas que accedieron al sistema financiero por primera vez a través de un crédito microempresa, el 18.3% lo hizo a través de Mibanco.



Ángel Duberly Gómez Salas.
Giro de negocio: producción de cochinilla.
Agencia: Avelino, Arequipa.

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 (0 – 5,000) de Mibanco tiene un volumen de ventas mensual menor a S/. 3,800 y el crédito promedio asciende a S/. 1,800.

Cabe señalar que para el 2010 la Institución registró un incremento del 25% (respecto al 2009) en créditos rurales, superando los 80,000 clientes. Este resultado refleja el compromiso social de Mibanco, que busca incluir a cada vez más peruanos en el sistema financiero, acompañando la gestión y crecimiento de los empresarios de la microempresa con una oferta perfilada y ajustada a las nuevas necesidades financieras. Mibanco no otorga préstamos a corporaciones.

NUESTROS CLIENTES

Actualmente, Mibanco mantiene un alcance nacional y llega a zonas de la costa, sierra y selva del Perú, zonas limítrofes como Tacna o Puno por el sur, Tumbes y Cajamarca por el norte e Iquitos por el este.

La distribución actual del número de clientes se presenta en el siguiente cuadro.

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR REGIÓN

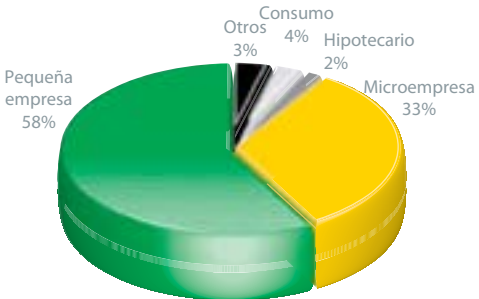
Región	Nº de Clientes	%
Lima	190,212	45.0%
Áncash	10.322	2.5%
Arequipa	12,290	3.0%
Ayacucho	4,037	1.0%
Cajamarca	8,141	2.0%
Cusco	9,205	2.2%
Huánuco	6,605	1.6%
Ica	16,471	4.0%
Junín	24,077	5.8%
La Libertad	27,315	6.6%
Lambayeque	20,371	4.9%

Región	Nº de Clientes	%
Loreto	11,228	2.7%
Madre de Dios	3,454	0.8%
Moquegua	3,278	0.8%
Piura	16,455	4.0%
Puno	11,047	2.7%
San Martín	10,482	2.5%
Tacna	13,911	3.4%
Tumbes	8,240	2.0%
Ucayali	7,236	1.7%
Otro país	434	0.1%

Fuente: Mibanco al 31.12.2010.

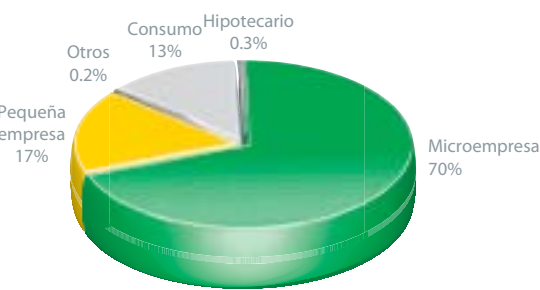
Los créditos otorgados por Mibanco, por su parte, abarcan todos los tipos de créditos, dando una mayor prioridad a los créditos de micro y pequeña empresa.

STOCK DE COLOCACIÓN POR CATEGORÍA SBS



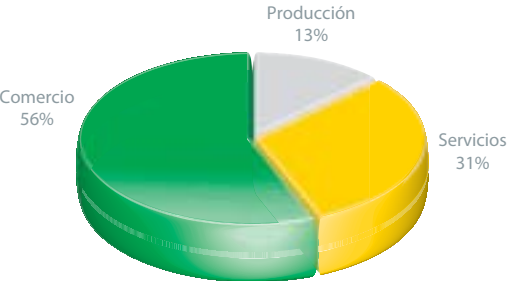
Fuente: Mibanco al 31.12.2010.

NÚMERO DE OPERACIONES POR CATEGORÍA SBS



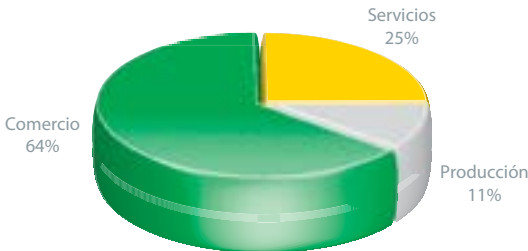
Fuente: Mibanco al 31.12.2010.

STOCK DE COLOCACIÓN DISTRIBUIDO POR SECTOR ECONÓMICO



Fuente: Mibanco al 31.12.2010.

NÚMERO DE CLIENTES DISTRIBUIDO POR SECTOR ECONÓMICO



Fuente: Mibanco al 31.12.2010.

LÍNEA DE NEGOCIO POR REGIÓN (*)

Tipo Deuda	Lima		Otras Regiones	
	Clientes	SalDOS (MMS/.)	Clientes	SalDOS (MMS/.)
Microempresa	112,134	583	163,095	622
Pequeña empresa	30,336	1,018	35,682	1,049
Otro (**)	32,352	172	20,997	142
Total	174,822	1,773	219,774	1,814

(*) No incluye los créditos a instituciones ni a empleados.

(**) Incluye Mediana empresa, Gran empresa y Banca corporativa.

LÍNEA DE NEGOCIO POR SECTOR (*)

Tipo Deuda	Comercio		Servicios		Producción	
	Clientes	SalDOS (MMS/.)	Clientes	SalDOS (MMS/.)	Clientes	SalDOS (MMS/.)
Microempresa	177,365	676	66,276	361	31,588	169
Pequeña empresa	36,114	1,141	21,373	657	8,531	269
Otro**	36,405	190	14,403	100	2,541	24
Total	249,884	2,007	102,052	1,118	42,660	462

(*) No incluye los créditos a instituciones ni a empleados.

(**) Incluye Mediana empresa, Gran empresa y Banca corporativa.

El gran desafío para las MYPES en la actualidad consiste en mantenerse como los principales motores del desarrollo para el país.

VALOR MONETARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (FS7)

Líneas de Negocio según SBS	Producto *	Alcance de los Productos	Monto en S/.
PEQUEÑA EMPRESA 2,118,238,899	Créditos Capital de Trabajo	• Créditos de corto plazo en diversas modalidades para financiar la compra de inventarios finales, la producción y la prestación de servicios. • Financia la inversión en activos fijos muebles de los clientes. • 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. • Facilitan las transacciones y la disponibilidad inmediata de efectivo. • Individuales o Solidarios: orientados a comerciantes, productores y proveedores de servicios a la comunidad en las zonas más alejadas del país. • Brinda grandes beneficios a sus usuarios y los educa fomentando un manejo responsable y seguro de sus consumos. • Productos diseñados 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: permite contar con créditos destinados a adquirir productos y servicios necesarios para la vida cotidiana, ofrecemos también préstamos personales que constituyen créditos de libre disponibilidad.	614,947,971
	Créditos Bienes Muebles		527,490,580
	Créditos Bienes Inmuebles		392,177,745
	Línea de Crédito		466,409,987
	Crédito Rural		27,109,139
	Otros Productos		90,103,476
MICROEMPRESA 1,193,842,167	Créditos Capital de Trabajo		476,661,585
	Créditos Bienes Muebles		266,069,516
	Créditos Bienes Inmuebles		176,778,338
	Línea de Crédito		140,371,857
	Crédito Rural		107,494,097
	Otros Productos		26,466,775
OTROS 343,695,46	Créditos de Vivienda		152,904,604
	Crédito Personal		57,991,431
	Tarjetas de Crédito		6,406,196
	Otros Productos		126,393,229
Total			3,655,776,526

(*) Todos los productos de Mibanco que están dentro de las líneas de Pequeña y Microempresa cuentan con seguros de Desgravamen y Multiriesgo.

La Micro y Pequeña Empresa en el Perú

En el 2010 el Perú experimentó un crecimiento importante, impulsado principalmente por sectores como construcción, manufactura, financiero, comercio y turismo. Como consecuencia, el PBI fue de 8.8%⁴, en comparación con el 0.9% del año anterior⁵, muy por encima del promedio de la región (5.3%).⁶

A diferencia del 2009, que se caracterizó por una marcada desaceleración en relación a las MYPES (las cuales conforman el 98% de las empresas en el Perú), el 2010 fue un año de crecimiento y recuperación para el segmento, que logró enfrentar las adversidades con gran flexibilidad, adaptándose rápidamente al cambio del entorno. Esto permitió mantener un indicador de desempleo de 7.9% ⁷ en el 2010.

El gran desafío para las MYPES en la actualidad consiste en mantenerse como los principales motores del desarrollo para el país, lo que a la vez les permitirá competir a nivel internacional, aprovechando la apertura comercial.

Para que las MYPES resulten exitosas en este objetivo, es tarea del sector empresarial principalmente, y de toda la comunidad en general,

4 Información a noviembre de 2010 (Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI).
5 Información a diciembre de 2010 (Banco Central de Reserva del Perú – BCRP).
6 Información a noviembre de 2010 (Ministerio de Economía y Finanzas – MEF).
7 Información a julio de 2010 (Cámara de Comercio de Lima – CCL).



Fanny Minchola Rodríguez.
Giro de negocio: librería bazar.
Agencia: Covida.



Agencia San Gabriel, Villa María del Triunfo.

propiciar la formalidad, proporcionar asistencia técnica y permitir el acceso al financiamiento a las MYPES. El Estado también debe fomentar la formalidad entre los empresarios simplificando, agilizando y abaratando las transacciones que implica este proceso. Asimismo, se debe hacer hincapié en brindarles asistencia técnica especializada, y fortalecer el proceso de bancarización, aplicando una oferta de productos específicos para este sector.

Paralelamente al desarrollo y crecimiento de las MYPES, la pobreza también se ha reducido en el país, disminuyendo 3.5 punto porcentuales entre los años 2009 y 2010, al pasar de 34.8%⁸ a 31.3%. Asimismo, la pobreza extrema se redujo en 1.7 puntos porcentuales al variar de 11.5% (2009) a 9.8% (2010).

La Oferta Microfinanciera en el Perú

Durante el 2010 la tasa de crecimiento de los créditos en el sistema financiero fue de 16.9%⁶ en comparación con el 2009⁶, incremento provocado por el aumento de entidades que atienden al segmento de las microempresas, así como por el mayor número de agencias de atención (7.3% más que el año 2009).

A mediados del 2010, la SBS generó una nueva clasificación para los créditos, estableciendo 7 tipos de créditos: Micro Empresa, Pequeña Empresa, Mediana Empresa, Grandes Empresas, Corporativo, Consumo e Hipotecario. En el 2010⁶ se registraron las siguientes colocaciones: créditos Micro Empresa, S/. 7.7 mil millones; créditos Pequeña Empresa, S/. 13.9 mil millones; créditos Mediana Empresa,

S/. 19.8 mil millones; créditos Grandes Empresas, S/. 19.4 mil millones; créditos Corporativos, S/. 20.3 mil millones; y créditos de Consumo e Hipotecario, S/. 22.6 mil millones y S/. 16.0 mil millones respectivamente. Todo esto suma S/. 119. 6 millones de créditos en total.

Con esta nueva clasificación Mibanco sigue manteniendo su posición de líder en el segmento de la micro y pequeña empresa, con una cartera superior a los S/. 3.6 mil millones de colocaciones.

La competencia por liderar el mercado de las MYPES y ganar una mayor participación se incrementó durante el 2010, no solo a nivel de entidades especializadas sino a nivel de la banca tradicional, que está realizando esfuerzos muy agresivos que se traducen en beneficios para los emprendedores, ya que tienen a su disposición mejores condiciones en cuanto a oferta crediticia.

Sin embargo, el crecimiento del mercado trae consigo el riesgo de la exposición al sobreendeudamiento. De esa forma, 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, lo que finalmente repercute en una mejor calidad de vida.

8 Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).



Pedro Montoya Soto, jefe de Contabilidad y Sandra Ramos López, supervisora de Contabilidad Financiera.

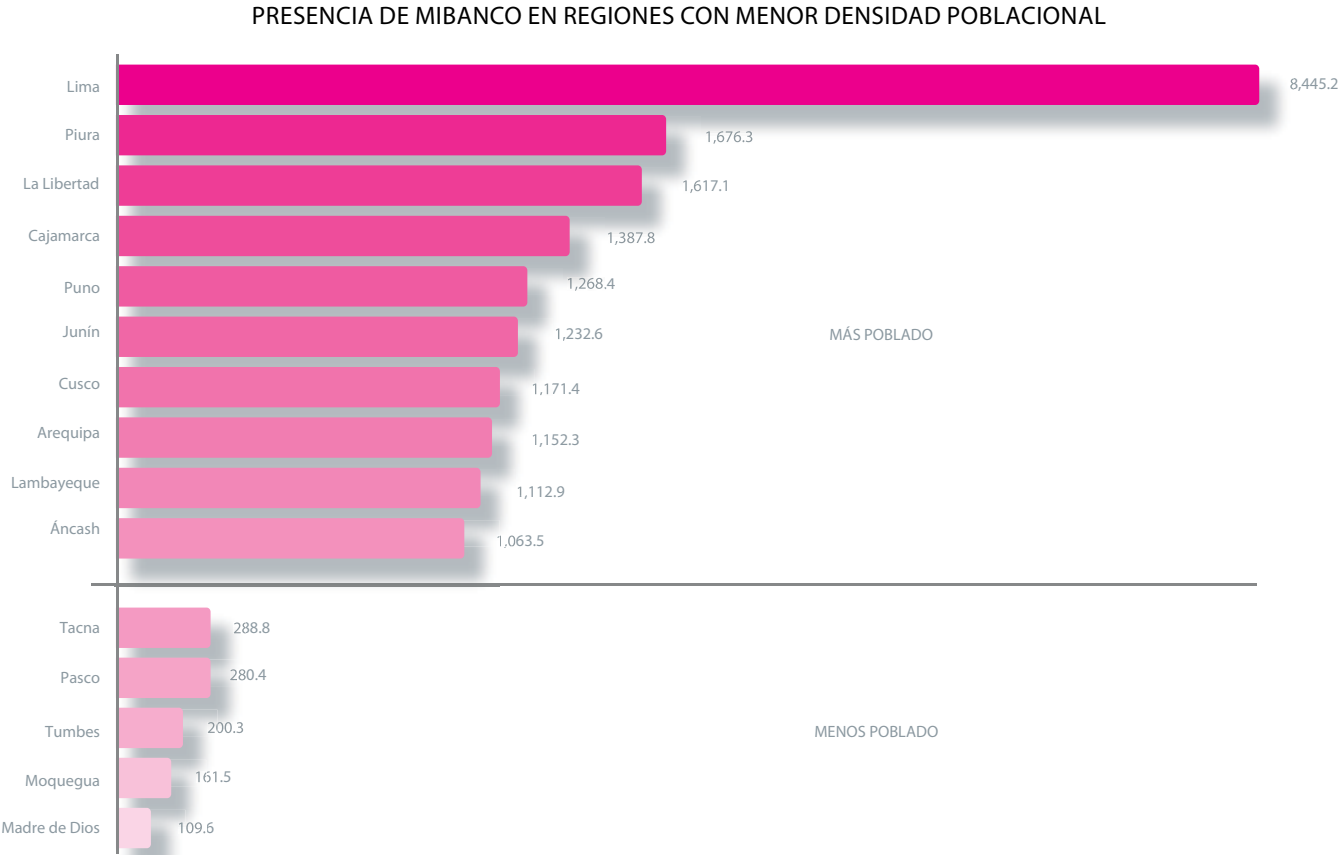
PRODUCTOS Y SERVICIOS

“Nuestro enfoque de expansión y desarrollo nos ha permitido alcanzar un total de colocaciones brutas de S/. 3,656,4 millones, que representan un crecimiento de 21.6% y un incremento en número de clientes de 17.5%. Nuestro liderazgo en bancarización en el segmento microempresa también ha mostrado sus frutos, logrando incorporar al 18.3% de las personas que accedieron por primera vez a un crédito microempresa”. **Óscar Rivera - Presidente del Directorio.**

Los doce años que llevamos trabajando de cerca con los empresarios de la micro y pequeña empresa nos han permitido conocer sus necesidades para poder ofrecerles diversos productos y servicios diseñados para cubrir sus requerimientos y facilitarles el acceso al sistema financiero.

Uno de nuestros principales objetivos es brindar acceso financiero a las zonas alejadas, de baja densidad y/o de escasos recursos económicos. En regiones como Tumbes, Tacna, Moquegua (menor densidad poblacional), Mibanco mantiene presencia con 3 agencias, 23 agentes corresponsales y 4 cajeros automáticos.

En Ayacucho, Puno, Loreto (mayor índice de pobreza), funcionan 3 agencias, 23 agentes corresponsales y 3 cajeros automáticos.



Fuente: INEI - Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda.

POBREZA
Incidencia (%)

Color	Incidencia (%)
Dark Green	77,2
Red	60,0 - 70,3
Yellow	49,8 - 59,9
Dark Grey	30,0 - 49,7
Light Grey	12,7 - 29,9

NÚMERO DE CLIENTES

Bubble Size	Número de Clientes
Large Green	190.212
Medium Green	15,000 - 30,000
Small Green	8,000 - 15,000
Very Small Green	3,000 - 8,000

Regions and Provinces shown on the map:

- TUMBES 7%
- LORETO 2%
- AMAZONAS
- PIURA 1%
- CAJAMARCA 1%
- LA Libertad 3%
- San Martín 3%
- AREQUIPA 2%
- HUANUCO 1%
- PAUCO 1%
- Ucayali 4%
- MADRE DE DIOS 5%
- CUSCO 1%
- MANUS 1%
- AYACUCHO 1%
- APURIMAC 1%
- AREQUIPA 3%
- MOQUELUA 1%
- TACNA 1%

El acceso a los servicios financieros y las oportunidades de progreso se fomenta desde cada uno de los productos de nuestras líneas de negocio que, además de innovadores, son diseñados a la medida y responden directamente a criterios éticos y de sostenibilidad, como es el caso del Crédito Rural, con una cartera de colocaciones por S/. 131.4 millones y 81,905 créditos vigentes. Esta cartera se distribuye en clientes asociados en torno a un grupo solidario (78.4%) y en créditos individuales (21.6%), llegando a zonas geográficas con población en situación de extrema pobreza y que, además, enfrentan barreras idiomáticas (idiomas o dialectos distintos al castellano como lengua materna). Al 31 de diciembre de 2010 más de 3 mil clientes con barreras idiomáticas tuvieron acceso al crédito, situación que nos enorgullece por estar alineada con nuestra misión social.

POLÍTICAS CON ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES ESPECÍFICOS APLICADAS A LAS LÍNEAS DE NEGOCIO

Clientes por Líneas de Negocio según SBS	Productos (*)	Políticas	
		Sociales	Ambientales
PEQUEÑA EMPRESA 86,067	Créditos Capital de Trabajo	• Productos innovadores y flexibles orientados a financiar negocios rentables, que permitan al empresario generar ingresos suficientes para devolver el préstamo y mejorar su nivel de vida y el de su familia. • Productos que permitan el acceso al crédito sin avales o garantías. • Dirigidos principalmente a empresarios de la pequeña y microempresa. • Sistema basado en la confianza y el potencial de las personas. • Sistema de acercamiento al cliente para efectuar las operaciones financieras a través de más de 1,500 asesores de crédito. • Oferta de seguros que cubran al titular del crédito en caso de fallecimiento del cónyuge; coberturas por muerte accidental y/o desamparo súbito familiar, etc.	Como política crediticia, contamos con normativas de crédito orientadas al cuidado del medio ambiente y protección de la salud de los clientes. Estas incluyen restricciones para el financiamiento de actividades que degraden y destruyan ecosistemas, producción y/o comercio de sustancias que desgasten la capa de ozono sujetas a eliminaciones graduales o limitaciones internacionales, entre otros.
	Créditos Bienes Muebles		
	Créditos Bienes Inmuebles		
	Línea de Crédito		
	Crédito Rural		
	Otros Productos		
MICROEMPRESA 309,865	Créditos Capital de Trabajo		
	Créditos Bienes Muebles		
	Créditos Bienes Inmuebles		
	Línea de Crédito		
	Crédito Rural		
	Otros Productos		
OTROS 58,149	Créditos de Vivienda		
	Crédito Personal		
	Tarjetas de Crédito		
	Otros Productos		

(*) Todos los productos de Mibanco que están dentro de las líneas de Pequeña y Microempresa cuentan con seguros de Desgravamen y Multiriesgo.

Sistema de Préstamos

Uno de los objetivos principales 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. Además, mediante la estrategia de créditos aprobados y pre aprobados, logramos reducir los procesos otorgando créditos hasta en 7 minutos.

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:

1. Capital de Trabajo: créditos de corto plazo en diversas modalidades para financiar la compra de inventarios finales, la producción y la prestación de servicios.
2. Líneas de Capital de Trabajo: facilitan las transacciones y la disponibilidad inmediata de efectivo mediante una tarjeta Visa.
3. Créditos Rurales, Individuales o Solidarios: orientados a comerciantes, productores y proveedores de servicios a la comunidad en las zonas más alejadas del país.

Miequipo y Leasing, por su parte, son productos a través de los cuales se financia la inversión en activos fijos muebles de los clientes de Mibanco.

Para Locales Comerciales

A través del 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.

Igualmente, con el producto Proyectos Especiales se financia a un conjunto de clientes que, agrupándose en asociaciones de comerciantes, 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 más de 160,000 créditos, que han contribuido a que más familias mejoren sus condiciones o accedan 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, diseñada 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.

Sistema de Ahorros

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 2010, Mibanco creció 35% (S/. 416.57 millones) en depósitos del público de todos los segmentos, gracias a la campaña publicitaria y a la promoción “La Promo Espectacular”, con la cual regalamos 8 pasajes a la gran final del Mundial de Fútbol Sudáfrica 2010.



Rosana Sandoval Sadoval.
Giro de negocio: venta de máquinas y herramientas.
Agencia: Cercado de Lima.



Gustavo La Jara Benavides y
Gino Cabanillas Silva,
asesores ejecutivos senior.
Agencia: Miraflores, Arequipa.

A su vez, complementamos nuestra oferta de ahorros con dos nuevos planes, la Cuenta Negocios, cuenta transaccional sin costo dirigida a los clientes independientes que realizan las operaciones del día a día de sus negocios, y la Cuenta Full Ahorro, que paga una de las mejores tasas de interés (3.25% efectiva anual en soles) y está dirigida a los clientes dependientes e independientes que desean ahorrar sin la rigidez de un depósito a plazo fijo. Estas cuentas permiten a nuestros clientes manejar su dinero en forma eficiente y ordenada, a través de una variedad de canales de atención.

Disponemos también de depósitos a plazo fijo y cuenta CTS, excelentes opciones para incrementar el valor del dinero; de hecho, son las alternativas más rentables entre los bancos de calificación A y A+.

Por la naturaleza de los créditos que Mibanco brinda a través de nuestras principales líneas de negocio (pequeña y micro empresa), no aplicamos procesos para el monitoreo de la implementación de los requisitos sociales y medioambientales de nuestros productos por parte de los clientes. Sin embargo, creemos conveniente mencionar que dentro de los diversos productos en aporte al desarrollo de la sociedad, Mibanco participa en la adquisición y/o construcción de diversos mercados

y centros comerciales para los empresarios de la microempresa, permitiendo la búsqueda de puestos de trabajo por parte de las personas de menores recursos.

Durante el 2010, Mibanco ha generado 28 proyectos comerciales con asociaciones, logrando atender a más de 1,700 clientes en esta modalidad, con un monto superior a los S/. 79 millones. Como parte del compromiso con estas personas, el Banco mantiene un apoyo constante hasta la culminación de dichos proyectos a través de soporte legal, administrativo, financiero.

Mibanco no cuenta con productos y/o servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental. En el 2011 evaluaremos la inclusión de nuevos productos y servicios orientados al cuidado y protección del medioambiente.

DESEMPEÑO DE PRODUCTOS PASIVOS

Productos	Cuentas Abiertas*	Saldo S/.
Ahorros	243,460	498,701,106
Cuenta corriente	614	10,367,450
CTS	2,258	5,179,176
Depósito a plazo fijo	169,596	2,424,386,626
Total	415,928	2,938,634,357

(*) Cuentas que se abrieron durante el 2010.

Durante el 2010, Mibanco ha generado 28 proyectos comerciales con asociaciones, logrando atender a más de 1,700 clientes en esta modalidad, con un monto superior a los S/. 79 millones.

Canales y Servicios

Mibanco atiende 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, ofreciéndoles múltiples alternativas como: emisión de cheques de gerencia, pago de remesas del exterior, transferencias interbancarias 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 850 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, a más de 300 agentes corresponsales de la red Kasnet, Multiagencias Prosegur y MultiFácil de Hermes, y a 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 acceder a los módulos de consulta 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 planes 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:

Bajo Costo Se ajustan al presupuesto de la mayoría y generan una rentabilidad que permite el sostenimiento del negocio.

Coberturas Limitadas Facilitan la comprensión de los beneficios y sus características.

Mínimas Exclusiones Generan confianza dentro del segmento que tradicionalmente desconfía de la “letra pequeña”.

Proceso de Afiliación Sencillo En línea con la naturaleza del seguro y las operaciones del Banco.

Proceso Sencillo de Cobro de Beneficios Los beneficiarios no se ven perjudicados por costos de tiempo y dinero elevados, reforzando la confianza en los seguros como herramientas de protección.

Mibanco mantiene el liderazgo en el segmento microempresa, para lo cual cuenta con una variedad de productos y servicios financieros que requieren una permanente evaluación y, al mismo tiempo, la innovación de las instalaciones y sistemas informáticos debido a las exigencias en materia de seguridad tanto para la Institución como para la protección al cliente.

El año 2010, Mibanco consolidó su posición como institución comercializadora de seguros orientados a la microempresa. Se colocaron más de 268,000 seguros optativos, lo que implicó un incremento de 36% respecto al año anterior. De ellos, 72,500 (27%) 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, alcanzó una venta de 164.8 mil seguros (61%). En el 2010 lanzamos el Seguro de Sepelio, que ofrece una indemnización destinada a servicios funerarios dignos; en los últimos cinco meses del año se vendieron 30 mil seguros (11%). Estos tres productos cuentan con el respaldo de Protecta, compañía de seguros del Grupo ACP.

Dependiendo del monto prestado, el Seguro de Desgravamen 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 de las MYPES, este seguro resulta de vital importancia, pues en la mayoría de casos ambos cónyuges trabajan juntos 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 las coberturas de muerte accidental y desamparo sú-

bito familiar por un módico precio. Este producto se otorga en cuatro planes, según la capacidad de pago de cada cliente.

Finalmente, el Seguro Multiriesgo tiene varios 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 2010 Mibanco atendió a 440 damnificados por un monto indemnizatorio de S/. 3’863,580.564, lo que confirma la gran utilidad de este producto, al que solo pueden acceder los usuarios de Mibanco por su condición de clientes de créditos.

Los 401,988 clientes con crédito vigente cuentan con Seguro de Desgravamen y Seguro Multiriesgo. Adicionalmente, 194,535 clientes disponen de seguros opcionales que han adquirido de manera voluntaria, tales como el Seguro de Desgravamen Cónyuge, Seguro de Accidentes y Seguro de Sepelio.

VENTA DE SEGUROS OPTATIVOS Y SOAT*

Producto	Ventas 2010	%
Seguro de accidentes	164,802	55.61%
Desgravamen cónyuge	72,509	24.47%
Sepelio	32,493	10.96%
SOAT	25,608	8.64%
Protección del negocio	941	0.32%
Total	296,353	100.00%

* Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.



Zenobia Córdova Paz, jefe de Calidad y Servicio al Cliente.

GESTIÓN DE CALIDAD E INNOVACIÓN

Mibanco considera que la calidad es uno de los pilares estratégicos para garantizar la competitividad, liderazgo y fortalecimiento del negocio. Nuestra gestión de calidad se basa en el Modelo de Gestión de Calidad Mibanco, que plantea una cultura organizacional basada en 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.

Excelencia en el Servicio

La satisfacción del cliente es parte de nuestra filosofía corporativa y está presente en todas las actividades de la Organización, desde el compromiso y capacitación permanente de nuestros colaboradores, hasta la modernización de equipos e instalaciones y la adaptación de servicios, productos y canales para lograr mayor flexibilidad.

Con el objetivo de superar las expectativas de nuestros clientes y de hacer crecer nuestro negocio, hemos desarrollado el modelo de gestión Excelencia en el Servicio, que parte del aprendizaje, experiencia y conocimiento profundo de los empresarios de las MYPES y que permite, a través de la atención, satisfacción y fidelización, incrementar márgenes de ingreso, generando simultáneamente barreras que nos protejan de la competencia. Asimismo, Mibanco asegura una correcta orientación al cliente, que impacta en su desarrollo.

El monitoreo del trabajo realizado por nuestros clientes internos, así como del servicio ofrecido por nuestros colaboradores a nuestros clientes externos es permanente. Esto nos permite recoger las opiniones de nuestros clientes internos y externos para poner en marcha acciones de mejora.

Indicadores de Calidad de Servicio de Mibanco

El monitoreo en el servicio de nuestros clientes internos, así como el servicio ofrecido por nuestros colaboradores a nuestros clientes externos es permanente, y nos permite recoger las opiniones de ambos grupos para la puesta en marcha de acciones de mejora.

Es importante mencionar que, en línea con el dinamismo del modelo y el empeño por actualizar nuestra oferta de valor y monitoreo acorde con las necesidades, expectativas y aspiraciones de nuestros clientes, nos propusimos mejorar el estándar y ajustar los parámetros hacia una meta más exigente. Es por eso que, en el 2010, incorporamos nuevas variables de servicio en la medición de nivel de satisfacción. En estos momentos Mibanco se encuentra en el quiebre de la curva de aprendizaje de los nuevos estándares, dentro de un desempeño de categoría Excelente.

EVOLUCIÓN ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO

Indicador	2006	2007	2008	2009	2010
Satisfacción de clientes (9)	77%	76.5%	89%	94%	87% *
Cumplimiento de estándares (10)	57%	70.0%	90%	94%	91% *

(9) Fuente: Grupo Macro – * A partir del 2010 se incorpora nueva metodología y variables de medición.
(10) Fuente: Grupo Macro – * A partir del 2010 se incorpora nueva metodología y variables de medición.

Gestión de Mejora Continua

Nuestra clara orientación hacia nuestro segmento objetivo y su satisfacción nos ha llevado a comprometernos a ofrecer un servicio de excelencia dentro de un proceso de innovación permanente y mejora continua de nuestros productos y procesos. Para lograrlo, nos basamos en la opinión de nuestros clientes y en la permanente medición de los procesos del Banco, enmarcada en el Modelo de Indicadores de Calidad que se viene implementando.

Este modelo 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, que cruzan tanto los procesos de negocios como los procesos internos de apoyo.

Los proyectos de mejora continua que se promueven permanentemente cuentan con la participación de diversas áreas y los avances y resultados son presentados periódicamente en el Comité de Calidad.

Innovación

La innovación es uno de nuestros valores organizacionales y se encuentra en la base de nuestro modelo de negocio, en permanente y sistemática revisión. Estamos preparando

Mibanco cumple con la aplicación de las normas legales sobre transparencia de información, atención al usuario y protección al consumidor.

el Plan de Innovación, orientado a un modelo de negocio rentable y distinto, atendiendo a los cambios del entorno y de nuestros clientes, que sea reconocido y valorado en el mercado.

Protección al Cliente y Transparencia de la Información
Nuestro sistema de protección al cliente busca establecer una banca responsable y consolidar la relación con nuestros clientes en base a la confianza y a una gestión ética y transparente. Brindamos información clara, veraz y precisa, garantizando así nuestras operaciones.

Por otro lado, dado que el sobreendeudamiento se podría considerar como un potencial riesgo social que afectaría a nuestros clientes, el área de Calidad y Atención al Cliente (división de Marketing) está preparando el Marco de Protección al Cliente, que incorporará en el 2011 los indicadores de seguimiento al sobreendeudamiento en coordinación con la división de Riesgos.

Con el objetivo de que clientes y usuarios adopten decisiones informadas y responsables al contratar una operación con Mibanco, se aplica el principio de transparencia de información y protección al consumidor mediante:

1. La difusión permanente de información a través de distintos canales, tales como la página web, banca telefónica y agencias en el ámbito nacional, sobre tasas de interés, tarifas y condiciones aplicables a productos y servicios, en términos simples y con un tamaño de letra visible.
2. La implementación en todas las agencias de un eficiente sistema de atención, que permite atender oportunamente las consultas, dudas, reclamos y solicitudes de clientes y usuarios.
3. La redacción de contratos para los productos y servicios en términos simples y comprensibles, con un tamaño de letra visible.
4. La implementación de un programa de capacitación permanente para el personal de atención al público, que permita ofrecer los productos y servicios del Banco de manera clara y transparente.
5. La creación del área de Protección al Cliente que vela para que las políticas y normativas de productos y servicios se apliquen correctamente, buscando legitimidad para el cliente y para el negocio del Banco.
6. Un sistema de supervisión y control que contempla actividades de verificación, evaluación, fortalecimiento y mejora de las diversas herramientas para brindar la información necesaria a los clientes.
7. Una oferta de productos y servicios claramente regulados

en la normativa interna vigente (definición, condiciones, características, parámetros, entre otros), así como las responsabilidades aplicables a cada una de las áreas o actores que intervienen en la etapa de venta y post-venta de cada producto o servicio ofrecido.

Por la naturaleza de los clientes de Mibanco (personas naturales y empresarios de la microempresa), el 100% de los productos (créditos, depósitos y seguros) y servicios financieros que ofrecemos contemplan medidas de seguridad adecuadas para su utilización, tales como el registro de firmas en soportes informáticos, el uso de claves secretas para realizar transacciones, límites diarios para disposición de efectivo en cajeros automáticos, presentación del documento de identidad para realizar retiros por montos mayores y demás procedimientos que permitan la validación de la identificación del cliente, entre otros.

En todos los aspectos, Mibanco cumple rigurosamente con la aplicación de las normas legales sobre transparencia de información, atención al usuario y protección al consumidor, adaptando sus políticas y procesos internos a dichas normas. Asimismo, busca aplicar las mejores prácticas del sistema financiero relacionadas a estos aspectos.



Eduardo Vladimír Treneman Ríos, asesor de negocios senior, junto a su cliente, Rafael Flores Necoy, de la comunidad nativa de los Bora. Giro de negocio: artesanía. Agencia: Iquitos.



Colaboradores de la agencia Centro Histórico.

Dentro de esta línea, Mibanco da cumplimiento al Código de Ética Publicitaria y se encuentra afiliado al Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR). De igual manera, se rige por las siguientes normas legales que regulan aspectos de la comunicación y publicidad de productos (créditos, depósitos, seguros) y servicios financieros:

- 1. Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).
- 2. Ley de Represión de la Competencia Desleal (Decreto Legislativo N° 1044).
- 3. Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros (Ley N° 28587).
- 4. Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (Resolución SBS N° 1765-2005).
- 5. Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Comerciales (Decreto Supremo N° 006-2000-INT).

Cada vez que se diseña y emite un comunicado o aviso publicitario, Mibanco verifica que cumpla con las disposiciones y alcances de los citados códigos y normas legales. Por la naturaleza del giro de negocio de la Organización, no se han presentado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos al impacto de los productos y servicios en la salud y la seguridad del cliente. Tampoco se han registrado reclamos de incumplimiento de la normativa referida al suministro y al uso de productos y servicios.

Durante el 2010 no ha habido incidentes y/o denuncias de naturaleza administrativa y/o civil derivados del incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

Por último, no se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestación ni incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios.

Debemos señalar que en el 2010 se aplicaron 16 multas al Banco por casos vinculados a la protección del 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/. 3,600 y S/. 54,000.

En materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia, durante el 2010 no se registraron incidentes y/o denuncias sobre el tema.

Por otro lado, el Banco no ha recibo sanción alguna ni multas por incumplimiento de la normativa ambiental.

Mibanco no participa en la política pública ni en actividades de lobbying ni brinda aportes financieros ni en especies a partidos políticos o instituciones relacionadas.

RED DE AGENCIAS

Mibanco busca atender a cada vez más empresarios de las MY-PES, para lo cual cuenta en la actualidad con un total de 112 oficinas en todo el país, 53 en Lima y 59 en las ciudades del interior. Esta oferta se complementa con un grupo de agencias situadas en diversos centros comerciales que buscan brindar a los clientes alternativas rentables y seguras para sus ahorros, depósitos, excedentes y necesidades de préstamos. Esto incluye la posibilidad de realizar operaciones en agencias con horarios extendidos, incluyendo sábados y domingos.

En el 2010 el Banco tuvo un importante crecimiento de agentes corresponsales, con más de 380 a nivel nacional, 19% más de los que había registrado a diciembre de 2009. De esta manera, la cobertura de Mibanco se amplía, permitiéndonos ofrecer alternativas para realizar el pago de préstamos, así como diversas operaciones con las cuentas.

Asimismo, Mibanco continuó la atención a través de sus agencias Multifácil, gracias a un acuerdo con la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Se trata de centros de pago administrados por Hermes, donde los clientes de diversas instituciones pueden realizar operaciones financieras como pago de

Mibanco
cuenta en la
actualidad con
un total de 112
oficinas en todo
el país, 53 en
Lima y 59 en las
ciudades del
interior.



Yuliana Pancorvo Alvaro junto a su asesor, Efraín Velásquez Sivincha. Giro de negocio: confección de zapatos. Agencia: Avelino, Arequipa.

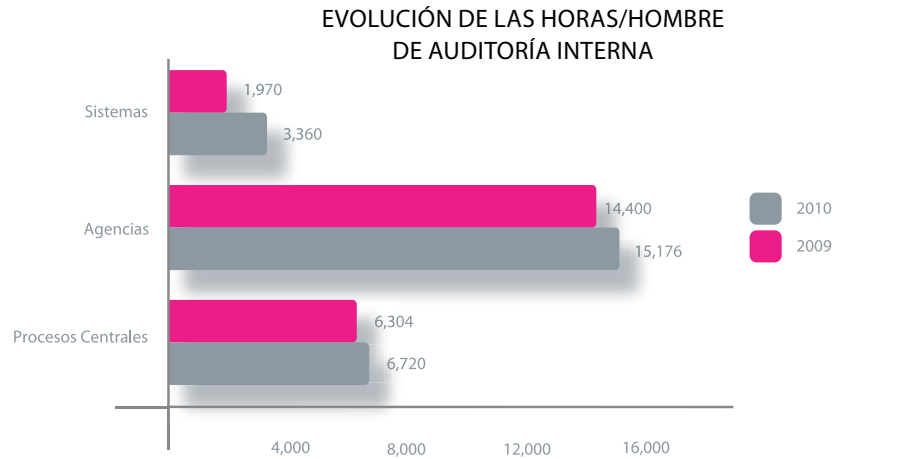
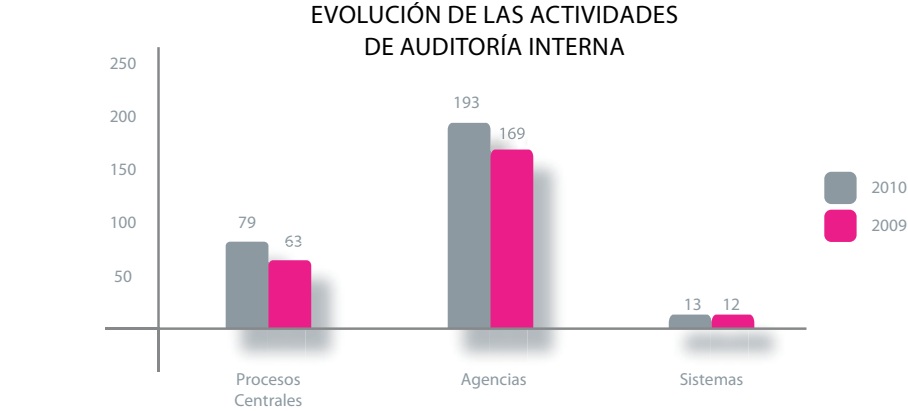
préstamos, operaciones con cuentas y consultas, entre otros, en horario de atención más largo que el de una agencia, incluyendo sábados y domingos.

Además de las agencias Multifácil y compartiendo ese concepto, contamos con siete Multiagencias de Prosegur, que vienen atendiendo a los clientes de Mibanco desde el año 2008.

NUESTROS MECANISMOS DE CONTROL Auditorías

Al igual que en años anteriores, el Banco ha reforzado sus procesos de validación sobre buen comportamiento institucional, y en el 2010 incrementó el número de auditorías a sus procesos, agencias y sistemas, así como el número de auditores dedicados a estas actividades. Esto comprueba que la Organización realiza seguimientos de la aplicación de sus procedimientos, tal como se expone en los cuadros siguientes:

EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA								
	Procesos centrales		Agencias		Sistemas		Total	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Número de actividades	63	79	169	193	12	13	401	465
Horas / Hombre	6,304	6,720	14,400	15,176	1,970	3,360	22,674	25,256
% Participación horas	28%	27%	64%	60%	9%	13%	100%	100%



El área de Negocios se encarga de la implementación de procedimientos de seguimiento del riesgo y aplicación de políticas para proteger las líneas de negocio frente a riesgos sociales. La evaluación y control de riesgos medioambientales en las líneas de negocio se realiza con la correcta aplicación de la Normativa de Otorgamiento de Crédito y Manual de Políticas del Banco.

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. De esa manera, se ejecutan los mecanismos de seguridad establecidos para garantizar la confidencialidad del denunciante y del contenido de la denuncia.

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 con mecanismos que hacen posible la automatización de la totalidad del proceso, lo que permite acrecentar la fluidez de la transmisión de información. No se han registrado incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.

A diciembre de 2010, Mibanco tenía 3,548 colaboradores a nivel nacional, provenientes de las distintas regiones en las que operamos.

NUESTROS COLABORADORES

“Somos conscientes del rol vital que cumple nuestro equipo de colaboradores, el cual nos ha permitido incrementar nuestro liderazgo año a año. En este aspecto, hemos puesto mayor énfasis en su capacitación y desarrollo a través de programas formativos, de actualización y de especialización”.

Óscar Rivera - Presidente del Directorio.

Nuestro equipo es la fuerza que impulsa el liderazgo de nuestra Empresa. Durante el 2010, se desarrollaron estrategias de Recursos Humanos para seguir reforzando el profesionalismo y compromiso de nuestros colaboradores a través de programas alineados con los lineamientos estratégicos del negocio.

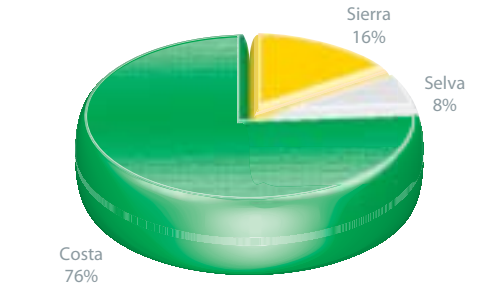
Información Demográfica

A diciembre 2010, Mibanco tenía 3,548 colaboradores a nivel nacional, provenientes de las distintas regiones en las que operamos. El 88% pertenece a las áreas propias del negocio y el 22% restante forma parte de las áreas de soporte.

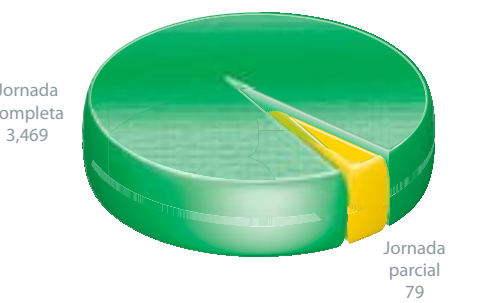
Región y Tipo de Empleo

El mayor número de colaboradores se concentra en la costa, donde está la mayoría de agencias; de los 2,699 colaboradores que laboran en la costa, el 70% lo hace en Lima.

COLABORADORES POR REGIÓN GEOGRÁFICA



COLABORADORES POR TIPO DE EMPLEO



Tipo de Contrato

Mibanco promueve una relación a largo plazo con sus colaboradores, generando un crecimiento y beneficio mutuos. El 100% de nuestros colaboradores cuenta con contrato de trabajo, de acuerdo a lo establecido en la legislación peruana.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO



COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y POR REGIÓN

Región	Tipo de Contrato		Total Colaborador por Región
	Indeterminado	Plazo Fijo	
Costa	1,843	856	2,699
Sierra	192	90	282
Selva	372	195	567
Total por tipo de contrato	2,407	1,141	3,548



Milagros Longa Salazar, jefe de Banca de Servicio. Agencia: Centro Histórico.

Género y Edad

En Mibanco respetamos la diversidad de género y reconocemos su complementariedad, lo que ayuda a conseguir los objetivos de la Empresa.

COLABORADORES POR GÉNERO



COLABORADORES POR REGIÓN Y POR GÉNERO

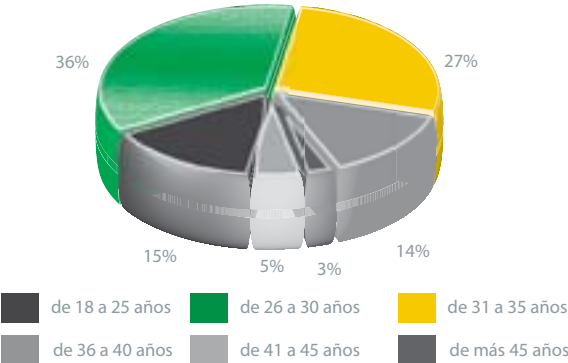
Distribución por Región	Género		Total por Región
	Hombres	Mujeres	
Costa	1,371	1,328	2,699
Sierra	307	260	567
Selva	180	102	282
Total por género	1,858	1,690	3,548

COMPARATIVO COLABORADORES POR REGIÓN

Distribución por Región	2010	2009
Costa	2,699	2,044
Sierra	567	484
Selva	282	162
Total	3,548	2,690

La edad promedio de nuestros colaboradores es de 31 años y brindamos oportunidades de empleo a profesionales y técnicos de diferentes instituciones educativas del país.

COLABORADORES POR GRUPO DE EDADES



COLABORADORES POR GRUPO DE EDADES Y POR GÉNERO

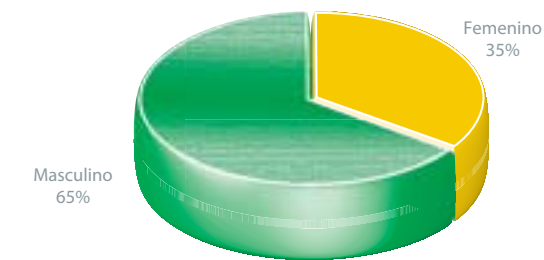
Edades	Tipo de Contrato		Total Colaboradores por Edad
	Hombres	Mujeres	
De 18 a 25 años	178	345	523
De 26 a 30 años	588	681	1,269
De 31 a 35 años	535	428	963
De 36 a 40 años	328	160	488
De 41 a 45 años	141	45	186
Más de 45 años	88	31	119
Total por género	1,858	1,690	3,548

Desde el 2010 Mibanco trabaja el proyecto de igualdad de oportunidades con el Women’s World Banking. Según información recogida, nuestros colaboradores perciben una igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, lo cual es un valor que buscamos mantener constante.

Desde el 2010
Mibanco trabaja
el proyecto de
igualdad de
oportunidades
con el Women’s
World Banking.

La participación de mujeres en puestos gerenciales de la Empresa ha registrado un incremento significativo de 66% durante el 2010.

DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS DE GERENCIA POR GÉNERO



DIVERSIDAD DE GÉNERO EN MIBANCO POR CATEGORÍAS DE PUESTO

Distribución por Categoría	Hombres (%)	Mujeres (%)
Gerentes staff	65	37
Jefes de línea	53	47
Asesores de negocios	60	40
Otros puestos agencia	39	69
Otros puestos staff	42	58
Total por género (%)	48%	52%

COLABORADORES POR REGIÓN Y POR CATEGORÍA DE PUESTO

Categorías de Puesto	Región			Total por Categoría (%)
	Costa (%)	Sierra (%)	Selva (%)	
Gerentes staff	1	0	0	1%
Jefes de línea	7	2	1	10%
Asesores de negocios	36	8	5	49%
Otros puestos agencia	26	7	3	36%
Otros puestos staff	4	0	0	4%
Total por género (%)	74%	17%	9%	100%

COLABORADORES POR GRUPO DE EDADES Y POR CATEGORÍA DE PUESTO

Categoría de Puestos	Grupo de Edades					
	De 18 a 25	De 26 a 30	De 31 a 35	De 36 a 40	De 41 a 45	Más de 45
Gerentes staff	0	0	0	6	4	13
Jefes de línea	2	60	66	43	15	15
Asesores de negocios	133	616	528	235	78	25
Otros puestos agencia	313	362	144	53	18	10
Otros puestos staff	75	231	225	151	71	56
Total	523	1269	963	488	186	119

Durante el 2010 dejaron de trabajar 629 colaboradores a nivel nacional. El índice de rotación* media de colaboradores fue de 19.44%.

El promedio del tiempo de servicio en la Empresa es de 3 años, lo que tiene una relación directa con el crecimiento exponencial del Banco en los últimos años.

(*) Número de ceses / Total colaboradores.

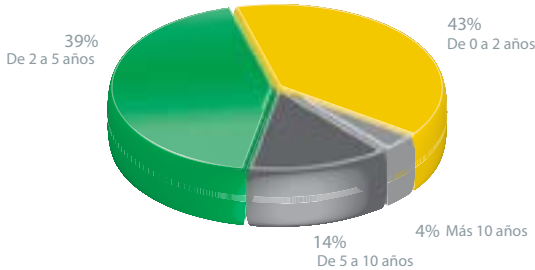


Elena Fabián Padilla.
Giro de negocio: producción de leche.
Agencia: Barranca.



Martín Perona Huamán,
jefe de Planificación y Gestión de Canales.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR TIEMPO DE SERVICIOS



CESE DE COLABORADORES POR GÉNERO Y POR GRUPO DE EDADES

Edades	Género		Total Ceses por Edad
	Hombres	Mujeres	
De 18 a 25 años	42	61	103
De 26 a 30 años	118	119	237
De 31 a 35 años	101	54	155
De 36 a 40 años	56	25	81
De 41 a 45 años	30	13	43
Más de 45 años	7	3	10
Total por género	354	275	629

CESE DE COLABORADORES POR REGIÓN GEOGRÁFICA Y POR GRUPO DE EDADES

Edades	Región Geográfica			Total Ceses por Edad
	Costa	Sierra	Selva	
De 18 a 25 años	80	7	16	103
De 26 a 30 años	165	18	54	237
De 31 a 35 años	99	15	41	155
De 36 a 40 años	57	10	14	81
De 41 a 45 años	31	3	9	43
Más de 45 años	8	0	2	10
Total cese por región geográfica	440	53	136	629

ROTACIÓN ANUAL POR GÉNERO

Género	Rotación
Hombres	16.27%
Mujeres	19.05%

ROTACIÓN ANUAL POR REGIÓN GEOGRÁFICA

Región	Rotación
Costa	16.33%
Sierra	23.99%
Selva	18.79%

Mibanco cuenta con un área de Seguridad que coordina directamente con empresas especializadas la supervisión y monitoreo del orden y de la seguridad de todas las personas (colaboradores, visitantes y clientes) y de las instalaciones (internas y externas) de la oficina principal y de nuestras agencia a nivel nacional. Por el tipo de trabajo sabemos que es importante contar con capacitaciones sobre derechos humanos para los colaboradores de esta área, por tanto a partir del 2011 se estarán llevando a cabo actividades de formación en este aspecto.

Mibanco dispone, además, de un Comité de Salud y Seguridad para controlar y asesorar en 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). El 100% de colaboradores está representado en el Comité, que funciona a nivel de Gerencia General y abarca tanto la oficina principal como las agencias.

Mibanco no cuenta con sindicatos ni organizaciones similares.

Debemos señalar que una fuerza laboral motivada, preparada y bien considerada, resulta indispensable para el cumplimiento de nuestra misión y de nuestros objetivos. La adecuada ges-

tión se refleja en la igualdad de oportunidades, desarrollo y beneficios con que cuentan nuestros colaboradores, y en la buena relación que existe entre ellos y la Empresa.

Selección y Contratación

Mibanco aplica los más altos estándares en su proceso de selección de colaboradores, lo que permite incorporar a personas que cumplan las competencias organizacionales, funcionales y de liderazgo definidas; que muestren un gran potencial para desarrollar una línea de carrera y cuya contribución añada valor a la Empresa. Fomentamos su desarrollo profesional cubriendo las vacantes internamente, además de brindar trabajo a las personas dentro de su misma localidad.

El 57% de los gerentes de agencias a nivel nacional proviene de la misma zona donde trabaja; sin embargo, nuestro proceso de selección no restringe la participación de candidatos foráneos nacionales o extranjeros. En el 2010 se contrataron 1,487 nuevos colaboradores a nivel nacional y se promocionó a 173 personas.

Asimismo, nuestras políticas sobre contratación de nuevos colaboradores se encuentran plasmadas en nuestras normas internas y enmarcadas dentro de las normas nacionales e internacionales sobre fomento del empleo.

Igualdad de Oportunidades

Mibanco tiene una política clara y ética sobre la igualdad de derechos y oportu-

nidades para los colaboradores, enmarcada dentro de las leyes nacionales e internacionales y plasmada en diversas normativas internas tales como el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Conducta y Ética y el Procedimiento de Reclutamiento y Selección. Rechazamos firmemente todo tipo de discriminación y cualquier forma de trabajo forzado, y promovemos la igualdad de oportunidades para el desarrollo de un adecuado clima laboral.

Durante el 2010 no se registró incidente alguno de discriminación hacia nuestros colaboradores.

Capacitación de Colaboradores

Nuestro Plan de Capacitación está orientado a reforzar la cultura organizacional y las competencias técnicas y personales de nuestros colaboradores a través de actividades presenciales o virtuales. Por ello, la División de Recursos Humanos cuenta con una unidad de Aprendizaje a cargo de Gestores de Aprendizaje, colaboradores de la misma línea del negocio que tienen la labor de diseñar, implementar y facilitar programas de aprendizaje para todos los colaboradores de la red de agencias a nivel nacional. Nuestro campus virtual (plataforma e-learning) complementa las actividades presenciales, facilitando el acceso a cursos e información importante.

Programas Formativos

Dirigidos a los colaboradores que recién ingresan u ocupan diferentes posiciones en la agencia. El objetivo es introducirlos en nuestra cultura organizacional y brindarles herramientas que les permitan desempeñar sus funciones de manera exitosa.

Programas de Actualización

Buscan mantener a los colaboradores permanentemente actualizados en los cambios de políticas, procedimientos y técnicas aplicables al negocio como consecuencia de la dinámica del sector microfinanciero.

Programas de Especialización

Su objetivo principal es profesionalizar y mejorar la productividad de los colaboradores con cursos que potencien sus capacidades.

En el 2010 se impartieron 71.08 horas de capacitación per cápita, considerando nuestros programas formativos, que son aquellos que se brindan a los colaboradores cuando recién ingresan a la Empresa.

CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE NEGOCIO

Distribución por Categoría	Hrs. Capacitación	Hora Per Cápita
Negocios (agencias)	185,373	83.05
Banca de Servicio (agencias)	40,621	60.99
Staff	26,182	40.28
Total horas capacitación	252,176	71.08



Alejandra Huamaní Céspedes,
jefe de Banca de Servicio y Guillermo Bayona
Carazas, asesor ejecutivo senior.
Agencia: Valle Sharon.

CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE PUESTO

Distribución por Puesto	Total Hrs. Capacitación	Horas Per Cápita
Gerentes staff	3,287.5	71.53
Jefes staff	11,132	54.37
Asesores de negocios	121,466	75.73
Gerentes de agencia	6,563.5	40.38
Otros puestos agencia	68,041	48.01
Otros puestos staff	41,686	86.62
Total horas capacitación	252,176	71.08

El 100% de nuestros colaboradores recibe de manera continua capacitación en políticas y procedimientos enmarcados en nuestro Código de Conducta y Ética, y en las normas nacionales e internacionales tales como políticas y procedimientos anti-corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Asimismo, contamos con diversos programas de capacitación y desarrollo de competencias y habilidades en coordinación con reconocidas instituciones nacionales e internacionales, tales como convenios con instituciones educativas para cursos de postgrado y de idiomas. Algunos programas son cubiertos al 100% por la Empresa o financiados a través de créditos con tasas preferenciales.

Por otro lado, Mibanco otorga licencias a las personas que desean llevar cursos en el exterior, lo que les permite ausentarse por el tiempo que duren los estudios. El regreso al puesto de trabajo forma parte de las políticas que Mibanco tiene al respecto.

Para el 2011 se está planificando implementar políticas y programas de capacitación para sensibilizar e informar a todos nuestros colaboradores sobre temas de derechos humanos y sobre derechos de las poblaciones indígenas.

Desarrollo Organizacional

Mibanco tiene un marcado compromiso social, cuya filosofía se basa en brindar oportunidades de progreso y acceso al sistema financiero a las personas de menores recursos.

Nuestro programa de capacitación refuerza este compromiso social en todos sus aspectos y permite que nuestros colaboradores se familiaricen con los productos que ofrecemos, así como con el impacto que tienen en las vidas de nuestros clientes. Contamos con programas dirigidos exclusivamente a colaboradores que se van a desempeñar en zonas rurales, donde se les enseña la importancia que tiene la bancarización para las poblaciones que realizan actividades de producción.

Tenemos también 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 anticipa-

ción con el fin de asegurar la adecuada adaptación, tanto de la persona como de la Empresa. El tiempo depende de la magnitud del cambio.

Nuestra competencia organizacional referida al Compromiso Social es una de las más críticas a tomar en cuenta al momento de seleccionar a nuevos colaboradores. Es el punto de partida para contar con personas que se identifiquen con la misión del Banco.

De igual forma, una vez por año se evalúa el desempeño de los colaboradores, proceso que permite apreciar su nivel de competencia organizacional. En base a esta información se establecen estrategias y programas para desarrollar las competencias que sean necesarias y lograr mayor identificación con la filosofía institucional.

Nuestro programa de capacitación en aspectos sociales para nuestros colaboradores está enfocado en la familiarización con los productos que ofrecemos para facilitar y permitir a las personas de bajos ingresos acceder al sistema financiero y así desarrollar sus actividades de negocio o mejorar sus condiciones de vida.

Los colaboradores que brindan atención al público reciben una formación orientada a la excelencia en el servicio, que enfatiza el rol de asesoría y las distintas formas de llegar a los clientes. Esto



Jonathan Wilbert Pérez Cutipa.
Giro de negocio: artesanía.
Agencia: Cusco Sur.

resulta vital, teniendo en cuenta que el proceso de bancarización es un aprendizaje, y que la relación cliente-asesor va mucho más allá de la venta, pues no solo colocamos créditos, sino que nos preocupamos por el éxito de sus inversiones a través de una adecuada asesoría que implica un desplazamiento hasta sus negocios, muchas veces en zonas rurales o de difícil acceso.

Finalmente, el programa Reconocimiento Migente nos permite premiar a aquellas personas cuyo comportamiento destaca por su compromiso social y la puesta en práctica de nuestros valores.

Gestión del Desempeño

En Mibanco evaluamos el desempeño general de nuestros colaboradores al cumplir los primeros seis meses en la Empresa; a partir de ese momento las evaluaciones son periódicas.

Hemos implementado el Sistema de Gestión de Desempeño en el 2010, una herramienta de control de la productividad de la Empresa, que también busca ser una fuente de mejora continua y de alineamiento de los objetivos individuales con los de la Organización. Este sistema evalúa el desenvolvimiento de los colaboradores en sus puestos de trabajo y su potencial de desarrollo futuro. Los resultados se comunican a cada persona en forma individual, con la finalidad de elaborar un plan de mejora continua.

El porcentaje de colaboradores aptos para participar en la evaluación formal de desempeño es de 86%.

La evaluación formal de desempeño del 2010 se realizará en enero del próximo año.

COLABORADORES APTOS PARA PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2011

Detalle 2010	N°
N° colaboradores Mibanco	3,548
N° colaboradores aptos para evaluación de desempeño 2010	3,153

Programa de Reconocimiento “Migente”

El objetivo es reconocer y generar entre los colaboradores comportamientos y actitudes alineados a la filosofía de Mibanco, resaltando siempre el impacto social. Consta de varias categorías:

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO “MIGENTE”

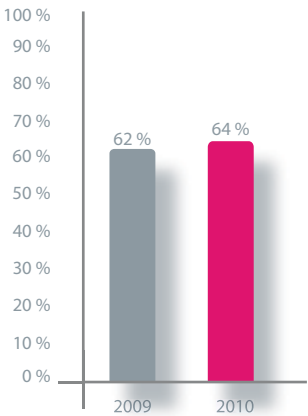
Categoría	¿Qué reconoce?
Migente Ejemplar	Actitud ejemplar de los colaboradores
Migente Excelente	Alto grado de servicio de excelencia
Migente Exigente	Resultados sobresalientes en productividad
Migente Exitosa	Alto desempeño mostrado por los colaboradores

Los mismos colaboradores o jefes de área pueden nominar a una persona. En el 2010 se reconoció a 653 colaboradores, muchos de ellos en la categoría Migente Exigente.

Clima Laboral

Mibanco participó en la encuesta de clima laboral organizada por la empresa “Great Place to Work” (GPTW), obteniendo 64% de satisfacción general en el 2010 (2 puntos porcentuales más que en el 2009).

Resultados de la Encuesta Clima Laboral Mibanco (GPTW)



Los resultados permiten identificar los aspectos que más valoran nuestros colaboradores y los que son susceptibles de mejora, para así elaborar planes de acción que contribuyan al fortalecimiento del ambiente de trabajo en todas las áreas.

Sin una fuerza laboral suficientemente motivada, preparada y considerada, resultaría imposible cumplir nuestra misión y nuestros objetivos. Nuestra adecuada gestión se refleja en la igualdad de oportunidades, desarrollo y beneficios con que cuentan nuestros colaboradores y en la buena relación que existe entre ellos y la Empresa. Mibanco no cuenta con sindicatos ni organizaciones similares.

Comunicaciones

La división de Recursos Humanos tiene un servicio de Comunicación Interna que se encarga de elaborar un Plan de Comunicación anual para difundir los programas de gestión, así como las comunicaciones a los colaboradores a nivel nacional.

En el 2010 se optimizaron los canales de comunicación con la creación de la página en Intranet “Miportal”, que permite una mayor eficiencia en el uso de los recursos del Banco y de la red social “Micomunidad”, donde se puede intercambiar opiniones e información acerca de actividades y proyectos diversos.

Los colaboradores que brindan atención al público reciben una formación orientada a la excelencia en el servicio, que enfatiza el rol de asesoría y las distintas formas de llegar a los clientes.



Isela Milagros Almero Almirón.
Giro de negocio: peluquería.
Agencia: Cayma, Arequipa.

Asimismo, a partir de este año se ha implementado el programa Corresponsales Mibanco, en el cual colaboradores de la oficina principal y de las agencias apoyan en la recolección de información y difusión de actividades. A la fecha contamos con corresponsales en cada oficina a nivel nacional.

Salud y Beneficios

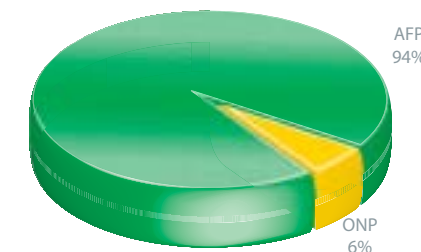
Nuestros colaboradores cuentan con un completo programa de beneficios sociales y tienen cobertura total de las obligaciones establecidas por ley. No existen diferencias en los beneficios que se les otorga, lo que demuestra que centramos la atención en todo el equipo por igual, motor indiscutible de nuestro progreso. Estos beneficios son los siguientes:

- Seguro de salud. Los colaboradores eligen entre un seguro privado EPS (Entidad Prestadora de Salud) y el seguro social de salud público (EsSalud). De elegir la EPS, Mibanco subvenciona el 80% del costo de la prima y cada colaborador asume el 20% restante. Se ofrece esta opción para brindar un servicio de salud integral y accesible a todas las personas que trabajan en la Empresa.
- Seguro de vida Ley. Cubre a los colaboradores en caso de muerte accidental o natural durante la vigencia de su contrato laboral. Este seguro le corresponde a quienes cumplen 4 años en la empresa, de acuerdo a ley. Los jefes y gerentes tienen derecho a este beneficio desde el primer día de trabajo.

- 30 días calendarios de vacaciones por cada año de trabajo. Estos se hacen efectivos en una programación concertada con cada jefatura directa.
- 2 gratificaciones anuales. Equivalente al valor de un sueldo mensual que se hace efectivo en los meses de julio y diciembre.
- Asignación familiar. Los colaboradores con hijos menores de 18 años tienen derecho a esta asignación, que equivale al 10% del sueldo mínimo legal del país.
- Presupuesto de movilidad. Designado para colaboradores que, por sus funciones, realizan visitas de campo a clientes.
- 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.
- Licencia por Maternidad. Beneficio que se otorga a las colaboradoras en estado de gestación. El tiempo que se otorga es de 45 días antes y 45 días después de la fecha probable de parto. El plazo de 90 días podría ampliarse en 30 días en caso de existir un embarazo múltiple.

- Licencia por Paternidad. Consiste en otorgar 4 días laborales consecutivos de descanso al colaborador por el nacimiento de su hijo(a).
- Planes de jubilación. Sustentados en la legislación vigente, estos ofrecen a los colaboradores la libertad de elegir entre un fondo de pensiones 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 que ha seleccionado. La cobertura de los planes de jubilación abarca al 100% de colaboradores de Mibanco.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR SISTEMA DE PENSIONES



Asimismo, el Banco dispone de un Comité de Salud y Seguridad para controlar y asesorar los 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).

Programas de Salud

Mibanco cuenta con campañas anuales de vacunación contra la hepatitis A, hepatitis B, influenza, sarampión, rubéola, varicela y neumonía. También organiza cursos, talleres y programas de prevención de enfermedades.

RECEPTORES DE LOS PROGRAMAS ASISTENCIALES DE SALUD								
Receptores del programa	Educación / Formación		Asesoramiento		Prevención / Control de Riesgos		Tratamiento	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Colaboradores	X		X		X		X	
Familias de colaboradores	X		X		X		X	
Miembros de la comunidad		X		X		X		X

El programa preventivo de salud “Misalud”, por su parte, está destinado exclusivamente a los colaboradores y brinda exámenes de laboratorio (hemoglobina, glucosa, colesterol, triglicéridos), rayos X y otros relacionados.

Cabe señalar que durante el 2010 no se han registrado casos de colaboradores accidentados en el ejercicio de sus actividades laborales ni con enfermedades profesionales(*). Tampoco ha habido víctimas mortales. De acuerdo al registro de ausencias y licencias, la tasa de ausentismo al 31 de diciembre fue de 0.56%.

(*) Enfermedades adquiridas por el colaborador en el centro de trabajo y que están tipificadas como tales por ley.

Se debe añadir que los programas de salud se establecen de acuerdo a las estrategias y esfuerzos de Mibanco de contar con colaboradores motivados y saludables para el bienestar de sus familias y de la Empresa. No se planifican asuntos y actividades referidos a la salud de los colaboradores y de sus familias por convenios colectivos ya que, como se mencionó anteriormente, en Mibanco no existen sindicatos.

Actividades Recreativas y de Camaradería

Consideramos altamente proactivo conceder a nuestros colaboradores espacios de distracción, entretenimiento y bienestar que les permita interactuar y también pasar más tiempo con sus familias. Mibanco organiza anualmente torneos deportivos de confraternidad en Lima y provincias. Asimismo, desarrolla un programa de vacaciones recreativas durante el verano dirigido a los hijos más pequeños de nuestros colaboradores. Este año participaron 200 niños en actividades de deportes, cursos de robótica, manualidades y visitas educativas. También se dio inicio al programa “Mis papis en Mibanco”, donde los hijos visitaron las oficinas donde su papá o mamá trabajan y pasaron un rato con ellos dibujando y elaborando tarjetas de recuerdo.

Como todos los años, celebramos la fiesta de fin de año en Lima y desarrollamos simultáneamente festejos en varias ciu-

dades del interior del país. Asimismo, la fiesta de Navidad para los hijos de los colaboradores se ha convertido en una tradición y convoca a un gran número de niños.

Planeamiento y Compensaciones

Mibanco es fuente potencial de empleo en todas las zonas donde realiza actividades. Nuestros colaboradores perciben un salario mayor a la remuneración mínima vital establecida por la legislación laboral peruana; el sueldo más bajo del Banco es 27% mayor que el mínimo establecido por ley (S/. 550).

DIFERENCIA ENTRE EL SALARIO MÍNIMO LEGAL Y EL DE MIBANCO

Ubicación	% Salario mínimo Legal	% Salario mínimo Mibanco
Lima	100%	127%
Otras ciudades	100%	127%

Procuramos asegurar que las estructuras salariales se encuentren dentro del promedio del mercado nacional, buscando alcanzar una equidad interna y competitividad salarial externa. Este sentido de equidad se traduce en escalas salariales que no hacen distinciones de género, edad o procedencia cultural o étnica de los colaboradores. La retribución salarial está relacionada, más bien, al aporte que realiza cada persona en el puesto asignado y a las responsabilidades que este conlleva.



Cayetano Walter Herencia Arisaca, asesor ejecutivo senior, con su cliente Mario Ramírez Apaza. Giro de negocio: Producción de ladrillos. Agencia: Avelino.

*Es importante
mencionar
que en todo
proceso de
adquisiciones,
el Banco exige a
sus proveedores
una conducta
coherente y
responsable.*

NUESTROS PROVEEDORES

En el 2010 el número de proveedores se incrementó a 267⁹ (29% más que en el 2009), quienes ofrecen sus servicios y productos según las especificaciones operativas, técnicas y económicas solicitadas en cada uno de los procesos de adquisiciones del Banco, tanto para concursos como para requerimientos especiales.

Todos los proveedores y contratistas de Mibanco se ciñen a los reglamentos y ordenamientos de las autoridades competentes en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental vigentes.

En la evaluación a los proveedores y/o contratistas no se incluyen criterios específicos de derechos humanos. Sin embargo, al tratarse de empresas formales y reconocidas por su desempeño social, se evitan formas de discriminación, trabajo infantil y otros, que vulneren estos derechos.

A partir del año 2011, los nuevos contratos que Mibanco suscriba con proveedores y contratistas incluirán cláusulas que señalen expresamente el compromiso de no afectar los derechos fundamentales de sus trabajadores, así como el rechazo al trabajo infantil.

9 Proveedores con transacciones mayores a S/. 100,000 en los años 2009 y 2010.

Es importante mencionar que en todo proceso de adquisiciones el Banco exige a sus proveedores una conducta coherente y responsable. Así, en el Procedimiento 273, denominado “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 prueben que cumplen con los principios de Buen Gobierno Corporativo y/o prácticas de responsabilidad social.

Durante el 2010 el Banco emprendió las siguientes acciones:

1. Promover el uso de las subastas electrónicas en los procesos de adquisiciones, respetando los principios corporativos y de responsabilidad social, con un claro enfoque de transparencia en la búsqueda de los mejores proveedores, asegurando los precios del mercado más competitivos, la disponibilidad de los productos, el menor costo del proceso de compra, la eliminación de intermediarios, el mayor aprovechamiento de los recursos, entre otros beneficios. En este sentido, durante el 2010 se realizaron 72 subastas electrónicas para la adquisición de bienes y servicios.

2. Se mejoró el proceso de pago a los proveedores, promoviendo que las cancelaciones se realicen mediante abonos en cuenta con el fin de reducir la emisión de cheques y optimizar el tiempo de pago. Durante el 2010 se incrementaron los abonos en cuenta en 49% y la emisión de cheques se redujo en 16% con relación al año anterior.

3. Se optimizaron procesos e implementaron propuestas de mejora con nuevos proveedores en los principales servicios de soporte del Banco, tales como expedición y mensajería, central telefónica, almacenes, transporte en general, mantenimiento, infraestructura, entre otros, lo cual nos permite mantener un servicio competitivo acorde con las exigencias del Banco.

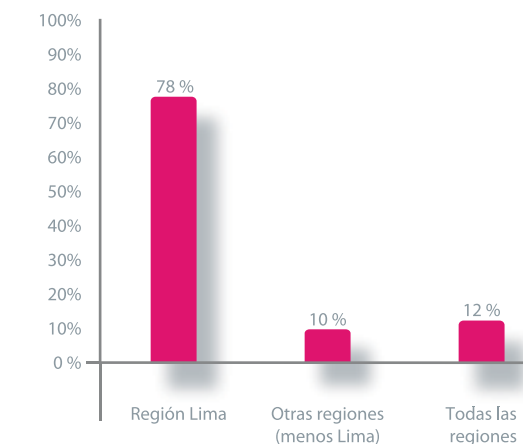
Cobertura de nuestros proveedores

- Definición del término “local”: cada región a nivel nacional donde opere una agencia de Mibanco.
- Mibanco tiene como práctica contratar a proveedores con presencia y alcance a nivel nacional a fin de reducir costos operativos y apoyar la economía de la región donde operan las agencias del Banco.

Nota: se ha considerado a los principales proveedores en base a una facturación mayor a S/. 100,000.

El 100% de los proveedores del Banco son locales, con la siguiente cobertura: 78% solo Lima, 10% otras regiones (menos Lima) y 12% proveedores con cobertura a nivel nacional.

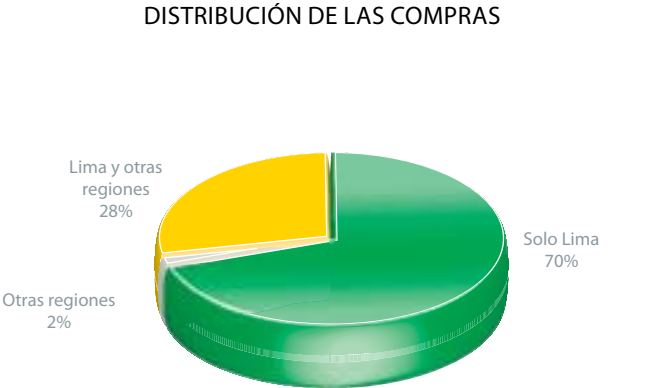
COBERTURA DE PROVEEDORES



Asentamiento Humano
Torres de Melgar, Villa
María del Triunfo.

El 70% de las compras se realiza a proveedores del departamento de Lima y el 30% a proveedores de los demás departamentos, incluyendo a los que cuentan con cobertura a nivel nacional.

En el transcurso del próximo año seguiremos trabajando en la mejora de los procesos y realizando acciones que contribuyan a alcanzar los objetivos corporativos del Banco.



APORTES A NUESTRA COMUNIDAD

Las donaciones a la comunidad realizadas por Mibanco en el año 2010 se han incrementado en comparación al año anterior, como puede verse en el siguiente cuadro.

SERVICIOS PARA BENEFICIO PÚBLICO		
Institución / Programa	2009 S/.	2010 S/.
Programa de capacitaciones gratuitas para clientes	2,878,322	2,800,000
Apoyo social a la comunidad de Villa María del Triunfo por Navidad	6,500	714
Apoyo social a la comunidad Nueva Esperanza en trabajos de habilitación y alcantarillado (Municipalidades 2009)	13,809	17,240
Donación en efectivo por desastres naturales en Haití, Cusco y Huánuco	-	56,105
Donación para instituciones de apoyo social tales como Instituto Invertir, Centro Global Democracia y Desarrollo, Amigos de la Policía y Ayudar es Vivir	28,769	176,572
Total	2,927,380	3,050,631

Mibanco destinó, además, S/. 2,800,000 para los programas de capacitación DIME Rural y Fortalecimiento de la Capacidad Empresarial de la Mujer en el Perú. El objetivo de estos esfuerzos es a para que los empresarios de la micro empresa identifiquen los aspectos que los ayuden en la mejora y crecimiento de sus negocios.

En el transcurso del año 2010 Mibanco recibió cuatro préstamos de organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el FMO y la Société de Promotion et de Participation pour la Coopération Economique (PROPARCO) para otorgar créditos a empresarios de la pequeña y micro empresa. Todas las líneas de crédito recibidas por Mibanco están orientadas a fortalecer y promover el espíritu empresarial entre las mujeres de nuestro país y a crear un impacto positivo en la economía local. Mibanco se enorgullece de ser parte de estas iniciativas, que reafirman el compromiso de la Organización con el desarrollo social y económico mediante la ampliación

de nuestra oferta de crédito a los mercados desatendidos y excluidos en nuestro país. De esta manera, Mibanco contribuye con la democracia financiera y el desarrollo sostenido en el Perú.

En esta línea y por segundo año consecutivo se ha aplicado el acuerdo de inversión por US\$ 7,435,000, suscrito entre la Agencia Australiana para el Desarrollo Internacional (AusAID), el Fondo Multilateral de Inversiones del BID, la Fundación Goldman Sachs, la Escuela de Negocios Thunderbird y Mibanco, que consiste en el desarrollo de un programa de capacitación empresarial especialmente diseñado para que las mujeres dueñas de micro y pequeñas empresas puedan tener éxito en sus negocios.

Como parte del apoyo social en infraestructura, Mibanco destinó en el 2010 S/. 17,240 para obras de alcantarillado en Nueva Esperanza (Villa María del Triunfo). Asimismo, donó S/. 56,105 a los damnificados



Eulogio Pontecil Vargas y su familia fueron indemnizados con el seguro multiriesgo de Mibanco debido a las inundaciones de 2010 en la ciudad de Cusco. Giro de negocio: panadería y pastelería. Agencia: Cusco sur.

Nuestro compromiso de brindar oportunidades de progreso y de interiorizar esta noción en cada colaborador, nos alienta a continuar este esfuerzo que se refleja en los más de 400 mil clientes.

por desastres naturales en Cusco, Huánuco y Haití. Finalmente, promovió la Conferencia Magistral de Muhammad Yunus, considerado padre de las microfinanzas y Premio Nobel de la Paz 2006, quien compartió con los emprendedores peruanos su reconocida experiencia en el campo de los microcréditos.

Para el 2011 Mibanco tiene previsto continuar sus aportes para la comunidad, sobre todo en temas destinados a la capacitación de clientes. Mediante el área de Activo Social, por otro lado, fomentará aún más los aportes voluntarios de tiempo y conocimientos, tanto de estudiantes y profesionales extranjeros y locales como de nuestros colaboradores.

DERECHOS HUMANOS
Mibanco desarrolla sus actividades bajo el estricto cumplimiento de las disposiciones normativas básicas en materia de derechos humanos. No obstante, Mibanco incluye, en sus prácticas laborales y en sus políticas de contratación a proveedores y contratistas, directrices específicas que eviten la vulneración de los derechos humanos, en cualquiera de sus posibles manifestaciones.

En Mibanco no contamos todavía con horas de capacitación en aspectos de derechos humanos, sin embargo, es importante recalcar que el total de horas de capacitación en otros

aspectos durante el 2010 fue de 252,176 horas, logrando 71.08 horas por colaborador. Mibanco cerró el 2010 con 3,548 colaboradores a nivel nacional.

Mibanco no realiza ningún tipo de actividad que fomente el trabajo infantil. Nuestras políticas de contratación se encuentran plasmadas en normas internas y están enmarcadas dentro de las normas nacionales sobre fomento del empleo y formación y capacitación en el trabajo, así como en normas internacionales como los convenios 138 y 182 de la OIT. El 100% de nuestros colaboradores son mayores de edad (18 años).

Por otro lado, el Banco no ha registrado ningún incidente relacionado con violaciones de los derechos de comunidades nativas e indígenas. Se están llevando a cabo reuniones para implementar políticas y programas para que nuestros colaboradores tengan una correcta comprensión sobre derechos humanos y específicamente sobre los de las comunidades nativas e indígenas. Todo esto se enmarca en la filosofía de Mibanco y su compromiso social con las familias peruanas.

Tampoco se realizan operaciones que puedan identificarse como episodios de trabajo forzado o no consentido en la oficina principal ni en ninguna de las agencias a nivel nacional.

Nuestras políticas se estructuran dentro del marco legal peruano y dentro de las normas internacionales al respecto.

Por último, no se ha registrado incidente alguno de discriminación con los servicios financieros que brinda Mibanco a través de las 112 agencias a nivel nacional.

ACUERDOS DE INVERSIÓN QUE INCLUYEN CLÁUSULAS QUE EXPRESAN NUESTRO COMPROMISO CON EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS.			
Acuerdos 2010	Objetivo	Cláusula	Detalle
BID	Dos desembolsos: (a) Uno para financiar las actividades de la microempresa en el Perú a través de los productos MiLocal y MiEquipo, por lo menos 75% en forma de préstamos a las mujeres o las empresas propiedad de mujeres en el Perú, y (b) Otros dos préstamos para financiar capital de trabajo para los microempresarios en el Perú.	Lista de exclusión de actividades	No se financiarán actividades que no se encuentren en cumplimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores. (Se especifica trabajos forzados y trabajo infantil).
FMO SENIOR	Cualquier préstamo que se haga en virtud del acuerdo por FMO al prestatario será aplicado por el prestatario con el único propósito de ampliar su cartera de préstamos haciendo sub-préstamos a sus clientes.	Actividades excluidas	No se financiarán producciones o actividades que impliquen trabajos forzados y trabajo infantil.
FMO SUBORDINADO	Para cualquier tipo de créditos.	Actividades excluidas	No se financiarán producciones o actividades que impliquen trabajos forzados y trabajo infantil.
PROPARCO	Destinado para la financiación de los propietarios de micro y pequeñas empresas y los sectores de la población con bajos ingresos y acceso limitado a los servicios bancarios tradicionales.	Lista de exclusión de actividades	No se financiarán producciones o actividades que impliquen trabajos forzados y trabajo infantil.

Los acuerdos de financiamiento incluyen cláusulas de exclusión a actividades que vulneren derechos humanos, atenten contra el medio ambiente y/o impliquen la reubicación de comunidades nativas o indígenas de su ambiente habitual.

Los derechos humanos son universales e indivisibles de todas las actividades humanas, por lo que no financiamos ningún tipo de negocios que puedan atentar contra los derechos fundamentales de las personas; más aún, dichos derechos constituyen nuestros valores institucionales y se sustentan en la ley que nos rige y en nuestras obligaciones morales.

Tenemos la convicción de que fomentar las buenas prácticas en materia de derechos humanos y apostar por las inversiones en recursos humanos, así como el establecimiento de relaciones justas con clientes y proveedores, nos coloca en una posición genuinamente competitiva.

ENTORNO SOCIAL

Nuestro entorno social es el medio en el que nos desenvolvemos y que contribuye con el crecimiento de Mibanco. Pensamos que lo mismo sucede de manera inversa, es decir, sin un verdadero compromiso con el desarrollo de nuestra comunidad no podríamos alcanzar nuestras metas.

El principal impacto económico de Mibanco se refleja en el liderazgo que, a nivel nacional, tiene en el segmento de la microempresa, donde es reco-

nocido como un banco innovador, con diferentes modelos de negocios y con presencia en zonas urbanas y rurales.

Nuestro compromiso de brindar oportunidades de progreso nos alienta a continuar este esfuerzo que se refleja en los más de 400 mil clientes en nuestra cartera (al 31 de diciembre de 2010). Este, sin duda, es uno de los indicadores del impacto que la pequeña y microempresa tienen en el crecimiento del 8.78% que ha experimentado nuestro país en el 2010 y que constituye una de las tasas de crecimiento más altas del mundo.

Otro indicador no menos importante es que más de 60 mil clientes tienen acceso al crédito a través de grupos solidarios, mecanismo diseñado ante la carencia de garantías reales de la población que vive en pobreza y exclusión.

En materia crediticia, los controles ambientales y sociales son incorporados al análisis de riesgo y al seguimiento del cumplimiento normativo (política de créditos) y de calidad de la evaluación de los créditos. Los asesores de negocios, administradores de agencias, jefes regionales, jefes de créditos, jefes zonales de créditos, evalúan y controlan los riesgos medioambientales en las líneas de negocio a través de la correcta aplicación de la Normativa de Otorgamiento de Crédito y Manual de Políticas del Banco.

Por otro lado, dado que el sobreendeudamiento se podría considerar como un potencial riesgo social que afectaría a nuestros clientes, el área de Calidad y Atención al Cliente (división de Marketing) está preparando el Marco de Pro-

tección al Cliente, que incorporará en el 2011 los indicadores de seguimiento al sobreendeudamiento en coordinación con la división de Riesgos.

Las políticas y procedimientos para identificar los riesgos relacionados a temas de corrupción y fraude interno desarrollados por el Banco sirven para evaluar gradualmente a las unidades de negocio a través del análisis de riesgos asociados a los procesos críticos del Banco. Los indicadores para el 2010 fueron:

1. Número de unidades de negocios analizadas respecto al riesgo de fraude interno: 17.
2. Porcentaje de unidades de negocios respecto al riesgo de fraude interno: 15%.
3. Número de unidades de negocios en el Banco: 110 (comprende las 112 agencias más Tesorería).

Otro factor que nos enorgullece y que demuestra que estamos totalmente alineados con nuestra misión social son nuestros productos financieros, que nos permiten llegar a más de 3,000 clientes con barreras idiomáticas (otros idiomas o dialectos como lengua materna).

En enero de 2011 pondremos en marcha el programa de medición del impacto social de nuestros créditos entre los clientes de menores recursos, utilizando el Índice de Progreso Fuera de la Pobreza (PPI).

*Feliciano Cruz Isidro.
Giro de negocio: producción de esteras.
Agencia: Huacho.*

La implementación del área de Prevención de Fraudes contribuye a la prevención de acciones que puedan afectar los intereses de nuestros clientes.

Nuestra Institución difunde permanentemente información actualizada, clara y completa sobre tasas, tarifas, características y parámetros de los productos y servicios financieros que ofrece a clientes y usuarios través de canales de información, tales como el personal de atención al público en las agencias, volantes y afiches publicitarios, página web y anuncios en medios de comunicación, entre otros.

Asimismo, brindamos información clara y completa de la operación o servicio financiero a contratarse a través de la asesoría de personal especializado y de cláusulas claras en los contratos y anexos que permiten comprender las principales condiciones y obligaciones pactadas. En todos los casos, la información difundida y la documentación contractual que suscribe el cliente cumplen estrictamente con la normativa legal aplicable en materia de protección al consumidor y servicios financieros.

En el año 2010 no se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestación, ni incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios.

En este periodo la SBS, máxima autoridad supervisora y reguladora de las instituciones financieras, visitó 14 agencias de

Mibanco a efectos de verificar el grado de cumplimiento de las normas de transparencia de información y atención al usuario (Resolución N° 1765-2005 y Circular G-146-2009). Entre los aspectos evaluados se encuentran los relacionados a la publicidad de productos (créditos, depósitos, seguros) y servicios financieros que ofrece el Banco a través de folletos y afiches. La SBS determinó que Mibanco tiene un grado de cumplimiento de las citadas normas del 99.45% en promedio, encontrándose algunas observaciones de menor impacto que ya fueron subsanadas en su totalidad. En la primera etapa de las visitas, Mibanco ocupó el tercer lugar de cumplimiento entre los bancos del sistema mejorando para la segunda etapa, donde ocupó el primer puesto.

Igualmente, durante la visita de inspección ordinaria realizada por la SBS se detectó una observación de menor impacto en la información de un folleto, que también se encuentra subsanada.

En cuanto a quejas relacionadas con el respeto a la privacidad de los clientes durante el período informado, Mibanco no ha detectado ninguna que esté fundamentada. Damos cumplimiento estricto a las disposiciones legales establecidas sobre el secreto bancario y la protección de datos personales, proporcionando información sobre los datos de clientes a terceros únicamente en cumplimiento de disposiciones legales específicas. Asimismo, contamos con procedimientos internos

orientados al cumplimiento de las disposiciones señaladas en materia de confidencialidad de datos y secreto bancario. La confidencialidad de la información –entre otros– sobre datos de clientes constituye uno de los principios del Código de Conducta y Ética de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de Mibanco, y contamos con las herramientas y medidas de seguridad y control adecuados para evitar la fuga de información de datos personales de clientes.

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.

La implementación del área de Prevención de Fraudes contribuye a evitar acciones que puedan afectar los intereses de nuestros clientes.

Como respuesta a incidentes de corrupción durante el año 2010, Mibanco ha interpuesto denuncias penales contra cuatro ex funcionarios por temas relacionados a corrupción y fraude. Cabe resaltar que estas situaciones no generaron perjuicio alguno para nuestros clientes.

En cuanto al aspecto operativo, las medidas tomadas fueron:

1. Reevaluación de perfiles del personal que tiene acceso a sistemas críticos del Banco de acuerdo a funciones y responsabilidades asignadas.
2. Reasignación de atributos referidos a transacciones financieras con control dual a la Unidad de Procesamiento y Análisis Operativos-Procesos Centrales.

El Programa de Capacitación para la Prevención de Lavado de Activos nos ha permitido capacitar al 100% de colaboradores en este tema, logrando consolidar una cultura responsable, donde se conoce a cabalidad las consecuencias que se derivan de las actividades ilícitas de terrorismo, corrupción y tráfico de drogas. Por lo general, la capacitación en políticas y procedimientos anti-corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo se realiza una vez al año. Por la naturaleza de las funciones que realizan, los colaboradores que tienen contacto directo con clientes y quienes dependen del Oficial de Cumplimiento reciben dos capacitaciones al año.

La prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo forma parte de los contenidos de la inducción para nuevos colaboradores que ingresan a trabajar en Mibanco.

VALOR AÑADIDO DE LAS ACTIVIDADES DE MIBANCO

El siguiente cuadro muestra el valor añadido en términos económicos producto de las actividades de Mibanco, incluyendo salarios brutos, impuestos, beneficios, etc., que constituyen además un aporte al PBI. La información se brinda en millones de nuevos soles y en comparación con el año 2009.

VALOR AÑADIDO GENERADO

	2009	2010
	S/. (MM)	S/. (MM)
1 Utilidad neta	97.1	97.1
2 Participación de trabajadores	22.2	19.4
3 Impuestos	45.7	43.6
4 Provisiones y amortizaciones	27.7	30.5
5 Gastos de personal y Directorio	186.5	236.2
Valor añadido generado (1 + 2 +3 +4 + 5)	379.2	426.9

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú.

En el 2010 el importe total del valor económico añadido de Mibanco fue de S/. 426,933,118, lo que implica una mejora respecto al año 2009 debido al crecimiento de las operaciones. Esta cifra representa el 0.10% del PBI total peruano del 2010.

NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

“En simultáneo al compromiso con nuestros clientes, buscamos transmitir una cultura de negocios responsable, que se aplique tanto a nivel económico como social y ambiental. Para ello nos guiamos por el concepto de “Triple Rentabilidad”, Responsabilidad Social, Rentabilidad Económica y Medio Ambiente”.
Óscar Rivera - Presidente del Directorio.

Somos una empresa comprometida con el medio ambiente y la biodiversidad y buscamos participar activamente en su cuidado y protección. En el 2011 iniciaremos el diseño de un sistema de gestión de los impactos ambientales que permita la atención a las oportunidades derivadas del cambio climático mediante la inclusión de políticas medioambientales en los productos que Mibanco ofrece a través de sus líneas de negocio.

En el Banco somos conscientes de que el mayor impacto ambiental se realiza indirectamente a través del otorgamiento de créditos, por ello hemos puesto especial atención en la evaluación y control de los riesgos ambientales a través de la aplicación de la normativa de otorgamiento de créditos y políticas que ordenan no financiar actividades que atenten contra los derechos laborales y afecten el medio ambiente.

La división de Riesgos es la encargada de establecer las políticas y procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales. Dentro de la normativa interna de Mibanco se restringe el financiamiento de actividades que atenten contra el medio ambiente y la biodiversidad. Asimismo, los sujetos de crédito deberán asumir los siguientes compromisos:

- 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.
- 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 ser relacionadas con la actividad del negocio/empresa.

Creemos firmemente que el equilibrio social, económico y ambiental es la clave del desarrollo de nuestro país y la puerta para nuevas oportunidades de crecimiento.

MATERIALES

Por el giro de nuestro negocio, el Banco adquiere productos para su consumo y no para su transformación. Los principales insumos para la realización de nuestras actividades son el papel bond y los cartuchos de tóner de las impresoras. En el año 2010 el Banco consumió un total de 139,464 kg de papel bond (3% menos que el año anterior), y el promedio de consumo por empleado fue de 39.30 kg (26% menos que el 2009. Por su parte, en el 2010 se consumieron 1,136 cartuchos de tóner.



Víctor Santa Terreros, jefe de Administración.



Mauricio Ramos Zavala.
Giro de negocio: carpintería.
Agencia: Valle Sharon.

Entre las iniciativas de reciclaje para el presente ejercicio se estableció un convenio con FUNDADES, que consiste en colocar cajas de cartón en cada piso de la oficina principal para que los colaboradores desechen el papel. De esa forma no solo contribuimos con el cuidado del medio ambiente, sino que cumplimos con nuestros objetivos de responsabilidad social, ya que reciclando papel apoyamos a que se otorguen becas a niños con discapacidad y bajos recursos.

Durante el año se reciclaron 4,425 kg de papel bond (3% del total consumido) y 720 cartuchos de tóner (63% del total consumido), los cuales se entregaron al proveedor para ser reutilizados.

PESO TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

Tipo de Residuos Destinados a Reciclaje	2010		2009
	Peso (Kg.)	Peso (Kg.)	Peso (Kg.)
Papel reciclado (tipo bond)	4,425	3%	n.d.
Cartuchos tóner	954	63%	n.d.

Para el 2011 fomentaremos aún más entre los colaboradores del Banco el reciclaje del papel, concientizando al personal sobre la importancia de esta acción para contribuir al cuidado de nuestro medio ambiente.

PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES VALORIZADOS

Año	Papel Bond Consumido Kg.	Papel Bond Reciclado Kg.	% Reciclado	Tóner Reciclado Kg.
2010	139,464	4,425	3%	954

ENERGÍA

La energía siempre ha desempeñado un rol importante en el desarrollo económico y en el bienestar de las sociedades; a medida que el Banco crece va generando un mayor consumo.

En el periodo 2010 se consumió 31,193 GJ de energía eléctrica (11% más que el año anterior), debido principalmente a la apertura de nuevas agencias. El promedio de consumo de energía eléctrica por empleado, por su parte, fue de 8.79 GJ (15% menos que el año anterior).

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES

Año	Electricidad GJ	Cantidad Empleados	Electricidad Consumida por Empleado (GJ)
2009	27,954	2,690	10.39
2010	31,193	3,548	8.79

Tomando en cuenta que el consumo de energía eléctrica tiene un impacto ambiental y de gasto, durante el 2010 se implementaron algunas acciones para contrarrestar dichos efectos, tales como la utilización de temporizadores de luces en los letreros publicitarios que hacen que los letreros de las agencias estén encendidos solo cuatro horas en la noche y el de la sede principal, seis. Asimismo, como parte del mantenimiento integral de las instalaciones del Banco, constantemente se realizan revisiones eléctricas con la finalidad de minimizar el riesgo de consumo adicional por problemas eléctricos.

Adicionalmente, en el 2010 se inició un plan de concientización dirigido a los colaboradores para promover el buen uso del servicio de energía, que consiste en apagar las luces de las oficinas, monitores y sistemas de aire acondicionado, involucrando a todos en el uso eficiente de este recurso y en el cuidado del medio ambiente. Para el 2011 continuaremos con este tipo de iniciativas.

El consumo de fuentes primarias de energía, por su parte, está representado por el combustible (gasolina y petróleo) para los vehículos, en su mayoría motocicletas, para la fuerza de ventas. Durante el 2010 se consumieron 22,412 GJ.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO
POR FUENTES PRIMARIAS

Año	Energía Directa GJ	Energía Directa por Empleado
2010	22,412	6.32

Para el 2011 continuaremos desarrollando acciones que contribuyan a la optimización de este recurso.

AGUA

El agua es un recurso natural indispensable para la vida que, lamentablemente, escasea en la actualidad. Por eso hemos adoptado medidas orientadas a su uso racional y eficiente, promoviendo su ahorro.

En el periodo 2010 se consumieron 55,796 m3 de agua (28% más que el año anterior) debido principalmente a la apertura de nuevas agencias y al incremento de personal en un 32%. El promedio de consumo de agua por empleado, por su parte, fue de 16 m3 en el 2010 (igual que el año anterior).

Preocupados por el consumo eficiente del agua en el Banco, durante el 2010 implementamos algunas acciones para minimizar el gasto, tales como la revisión periódica de las griferías a fin de evitar fugas. Asimismo, iniciamos un plan de concientización entre el personal, con el objetivo de promover el buen uso de este recurso mediante comunicados de buenas prácticas y el consumo responsable.

El agua utilizada por Mibanco procede de abastecimiento público, por lo que no se genera ningún tipo de impacto en las fuentes de agua; asimismo, Mibanco no utiliza agua reciclada ni reutilizada.

Para el 2011 consolidaremos el plan de concientización mediante campañas de sensibilización sobre nuestros actos cotidianos, recomendando las mejores prácticas para el uso racional del agua.

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES

Datos de Captación	2010	2009
Consumo por redes de distribución convencionales (servicio público de abastecimiento)	55,796	43,438
Consumo de agua por empleado (m3/empleado)	16	16
Consumo de agua por empleado y día (litros)*	62	62
Variación en el consumo de agua	0%	n.d.

* Se ha considerado 260 días laborales al año

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

El clima de nuestro planeta está sufriendo alteraciones principalmente por la emisión de gases de efecto invernadero. El Banco, dentro de sus lineamientos de responsabilidad ambiental, presta especial atención a la generación de estos gases por acción de las operaciones propias del negocio.

Durante el presente ejercicio las emisiones de CO2 generadas por el uso de camionetas, motocicletas y viajes por avión para la atención de operaciones propias del negocio fueron de 3,513 tn de CO2 (5% menos que el año anterior). Adicionalmente, las emisiones de CO2 por consumo eléctrico ascendieron a 3,318 TM.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TN CO2)

Detalle	2010
Emisiones de CO2 por consumo eléctrico (indirectas)	3,318
Emisiones de CO2 por consumo de combustible (directas)	Camionetas 27
	Motocicletas 1,568
Emisiones de CO2 por viajes en avión (indirectas)	1,918
Total emisiones de CO2	6,831

Se han determinado las emisiones de CO2 con las herramientas de cálculo que la Fundación Ecología y Desarrollo y Acciónatura pone a disposición en su portal (<http://www.ceroco2.org/>).

Asimismo, durante el 2010 el Banco incrementó los abonos en cuenta en 49% y se redujo la emisión de cheques en 16%

con relación al año anterior. Cabe añadir que la reducción en la impresión de cheques contribuye al ahorro de papel bond y papel moneda.

INICIATIVAS PARA LA MITIGACIÓN DE
IMPACTOS AMBIENTALES

Item	2009	2010	%	
Cheques emitidos	5,976	5,010	-16%	Menor impresión de cheques
Abonos en cuenta	6,035	8,971	49%	Más abonos en cuenta

A lo largo del próximo año seguiremos trabajando en la mejora de los procesos y realizando acciones que contribuyan a la mitigación de los impactos ambientales en línea con los objetivos corporativos del Banco.

Mibanco no ha recibo sanción alguna ni multas por incumplimiento de la normativa ambiental.

Durante el 2010 se incrementaron los abonos en cuenta en 49% y se redujo la emisión de cheques en 16% con relación al año anterior.



Premios y Distinciones

Oscar Rivera Rivera, XLIV Asamblea Anual de FELABAN en Punta del Este, Uruguay.

A lo largo de estos 12 años, Mibanco se ha constituido como el líder en el sector de las microfinanzas. Sector que con el correr de los años ha cobrado cada vez más protagonismo en el mundo, en la región y, de manera especial, en nuestro país.

En 2010 el Perú fue elegido por el segundo año consecutivo, por el informe del Economist Intelligence Unit, como el país con el mejor clima de negocios para las microfinanzas.

En este contexto, el presidente del directorio de Mibanco, Oscar Rivera Rivera, fue elegido como presidente de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) para el período 2010-2012.

Esta elección responde a que la región reconoce el buen desempeño y solidez del sistema financiero peruano, así como al crecimiento del sector microfinanzas peruano y la trayectoria de Oscar Rivera en él.

Por otro lado, y como parte del reconocimiento al trabajo de Mibanco en el mercado nacional e internacional, este año la institución alcanzó importantes logros que la posicionan como una empresa con buenas prácticas en términos de transparencia, calidad y recursos humanos.

Así, Mibanco ganó el tercer concurso de prácticas de protección al cliente en temas de transparencia, organizado por The Smart Campaign – ACCION International, por el

resumen de contrato de préstamos en lenguaje sencillo, que evidencia nuestra preocupación por proteger a nuestros clientes.

El Banco fue galardonado también por la revista Management Society y la organización internacional Lo mejor del Management con el premio Excelencia 2010, y por su modelo de gestión de “Calidad y Excelencia en Microfinanzas”.

Además, la Cámara de Comercio Americana del Perú reconoció a Mibanco como una empresa con las mejores prácticas en recursos humanos, otorgándole la Certificación de la Asociación de Buenos Empleadores.

Asimismo, fue premiado por Latin American Quality Institute (LAQI), el instituto de desenvolvimiento de normas y patrones de calidad más importante de América Latina, con el máximo reconocimiento Latin American Quality Awards 2010, por haber alcanzado el grado de excelencia en los principios de calidad total, responsabilidad social empresarial, desarrollo sostenible, comercio justo y calidad educativa.

Finalmente, el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (COPEME) y el Microfinance Information Exchange (MIX), otorgaron al Banco el Certificado Internacional en Transparencia 2010, categoría “Cinco Diamantes”, por mantener un alto estándar en transparencia, calidad y confiabilidad de la información microfinanciera.

Experiencia y Trayectoria



Esther Benzaquén Porras, supervisora de Gestión del Talento y Luis Hong Cruz, analista de Planeamiento y Compensaciones.

NUESTROS ACCIONISTAS

GRUPO ACP

El Grupo ACP, una asociación civil sin fines de lucro, es el accionista mayoritario de Mibanco, con más de 42 años de experiencia en el segmento de la microem-presa. Es una corporación latinoamericana con sede en el Perú, líder en misión social, que define la pobreza como un conjunto de exclusiones y busca estable-cer 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 complementa-rias orientadas hacia esta población, poniendo en manos de sus clientes las he-rramientas necesarias para que puedan lograr sus sueños.

El Grupo ACP desarrolla actividades empresariales en los siguientes rubros:

MICROFINANZAS

MIBANCO – PERÚ

Banco líder en microfinanzas, cuya misión es brindar a los empresarios de la mi-cro y pequeña empresa fácil y rápido acceso al crédito. Hoy cuenta con más de 500,000 clientes y 112 agencias a nivel nacional. Mibanco se destaca por su rápido crecimiento y ejemplar labor bancarizadora en el país, particularmente en las zonas rurales.

FORJADORES – MÉXICO

Institución que ofrece créditos a los empresarios de la microempresa, principalmen-te en las modalidades de banca comunal y crédito solidario. Su oficina principal se encuentra en México D.F. y posee oficinas en Zinacantepec, Toluca, Córdoba, Juchi-tán, Matías Romero, Querétaro, Tehuantepec, Xalapa, Orizaba, Tehuacán, Veracruz, Aguascalientes, Tlaxcala y Acayucan, entre otras importantes ciudades mexicanas.

MICROFIN – URUGUAY

Institución que provee servicios financieros de forma eficiente a la micro y pe-queña 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 generar y fortalecer las relaciones crediticias con personas de trabajo para crecer juntos, a través de créditos productivos, de vivienda y multidesestino.

Participación Accionaria

BANCOSOL – BOLIVIA

Institución especializada en microfinanzas, que en el año 1992 se convirtió en el primer banco comercial en el mundo con enfoque en los segmentos más bajos. Hoy su portafolio de créditos equivale aproximadamente a un 3% del producto interno boliviano y ofrece una amplia gama de productos y servicios siempre orientados a su segmento.

INTEGRAL – EL SALVADOR

Primera sociedad de ahorro y crédito regulada, con más de 45,000 clientes y US\$ 74.5 millones de cartera, que la hacen líder en el mercado salvadoreño de microfinanzas. Su actual oferta de productos, que incluye un portafolio completo de créditos, remesas, microseguros de deuda, vida y salud, pro-grama de vivienda comunitaria y mejora de vivienda con asistencia técnica gratuita, constituye un efectivo aporte para el desarrollo sostenible de sus clientes.

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 financie-ro paraguayo, con 34 años de existencia y 22 años de experiencia en microcrédi-tos, los que representan el 70% de la cartera total de colocaciones. Es la entidad financiera que cuenta con el mayor número de centros de atención en el país, con 52 sucursales y 250 agentes autorizados. Cubre más de 200 localidades y atiende a más de 90,000 clientes.

MICROSEGUROS

PROTECTA – PERÚ

Empresa que ofrece protección prioritariamente a los empresarios de la mi-croempresa, los emprendedores y sus familias, mediante el diseño e imple-mentación de seguros sencillos y de fácil acceso. Protecta inició operaciones en febrero de 2008 con las clasificaciones A y A- otorgadas por PCR y Class & Asocia-

dos respectivamente, clasificaciones que a la fecha mantiene y que respaldan la confianza de más de 850 mil clientes que hoy componen su cartera.

SECURA – PERÚ

Empresa corredora de seguros, líder en el asesoramiento y generación de micro-seguros y seguros, tanto masivos como programas para empresas en general. La experiencia acumulada, así como su capacidad de negociación garantizan la competitividad en las tarifas y primas obtenidas para sus clientes.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

APRENDA – PERÚ

Empresa que crea y difunde conocimientos para profesionales, emprendedores y empresarios de la microempresa. Diseña y ejecuta programas de emprendimiento y de desarrollo de la cadena de valor con grandes empresas. Capacita anualmente a más de 26,000 personas, promoviendo sólidos valores y excelencia empresarial.

COMUNICACIONES

SOMOSEMPRESA – PERÚ

Empresa que diseña y ejecuta estrategias de posicionamiento y de relación con los emprendedores y empresarios de la micro y pequeña empresa a nivel Perú y Latinoamérica, a través de la producción de contenidos para medios masivos (programas de televisión, radio y publicaciones) y de la creación de espacios de relación directos que difunden y promueven una cultura emprendedora exitosa.

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 techos, paredes, escaleras y tabiques para construcciones en general. Las características principales de este sistema son la flexibilidad de diseño y el gran nivel de integración de los paneles, que permiten realizar construcciones seguras, confortables y económicas.

MERCADOS

TIGGRES – PERÚ

Empresa que brinda soluciones y herramientas útiles para que los empresarios de la micro y pequeña empresa potencien su negocio y consigan nuevos clientes a través de Internet. Mediante su portal web Tiggres.com, ofrece un directorio gratuito de empresas, una comunidad de emprendedores, y un área de contenidos sobre temas relacionados al emprendimiento y los negocios.

CONSUMO

Participación Accionaria

GONZALITO – PARAGUAY

Empresa que comercializa y otorga el financiamiento necesario para la adquisición de diversos productos domésticos y tecnológicos, así como de medios de transporte individual, que ayudan a mejorar la calidad de vida de las familias de menores ingresos en el Paraguay. Ofrece, además, asistencia técnica, servicios de mantenimiento y repuestos para los productos que distribuye.

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 con tecnología de punta. Cuenta con personal especializado a nivel nacional e internacional.

CONECTÁ2 – EL SALVADOR

Primera empresa especializada en proporcionar servicios de apoyo en la gestión de cobranza telefónica y de campo a instituciones dedicadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa.

INNOVACIÓN – PERÚ

Empresa que brinda servicios informáticos a las empresas del Grupo ACP. Cons-

tituye el centro (hub) tecnológico para el desarrollo de las operaciones de las empresas en línea con sus necesidades de negocio.

FUTURA – PERÚ

Entidad encargada del desarrollo de nuevos proyectos del Grupo ACP. Convoca a inversionistas para establecer alianzas creativas, que favorezcan el éxito del empresario de la micro y pequeña empresa e identifica nuevas oportunidades de inversión.

INVIERTA – PERÚ

Empresa dedicada a la administración de fondos de inversión en entidades que apoyan a la micro y pequeña empresa. Además, presta servicios de consultoría, asistencia técnica, administración, entre otros, vinculados al sector de sus inversiones.

ACCION INTERNATIONAL (ACCION) (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. Verdadera pionera mundial en microfinanzas, ACCION International se fundó en 1961 y otorgó el primer microcrédito en 1973 en Brasil.

Desde su creación, ACCION ha contribuido con el desarrollo de 62 instituciones de microfinanzas en 31 países de 4 continentes, que actualmente sirven a millones de clientes a nivel mundial. Por otro lado, en los Estados Unidos de

Norteamérica, las empresas afiliadas a ACCION constituyen la red de instituciones de microcrédito más grande en el país, habiendo servido a cientos de miles de clientes y otorgado más de US\$ 275 millones en préstamos desde el lanzamiento del programa piloto en 1991. ACCION ha recibido por cinco años consecutivos el premio “Social Capitalist Award” y en el 2009 obtuvo el premio “Juscelino Kubitschek”, otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo en reconocimiento a su labor en el desarrollo de América Latina.

ACCION promueve el desarrollo de instituciones de microfinanzas capaces de alcanzar escala en forma sostenible y rentable. A través de un modelo que combina servicios de gerencia, inversión y gobierno corporativo, ACCION ayuda a las instituciones de microfinanzas a convertirse en entidades independientes del fondeo de donantes, así como a atraer depósitos y obtener fondeo de fuentes alternativas. Asimismo, ACCION provee liderazgo en la industria de microfinanzas a través del Centro de Inclusión Financiera, “The Smart Campaign”, sus seminarios, talleres y publicaciones.

Este año 2011, ACCION celebra su quincuagésimo (50) aniversario ayudando a los pobres a obtener las herramientas necesarias para salir de la pobreza. ACCION es una organización orgullosa del rol pionero que ha cumplido en crear una industria que actualmente es considerada un fenómeno mundial. Sin embargo, ACCION reconoce también que su labor no ha concluido y tiene el compromiso futuro de utilizar sus 50 años de experiencia en la creación de un mundo financiero más inclusivo. Para mayor información, por favor consultar la página web www.accion.org/fiftyyears.

LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS (PERÚ)

Fundada en 1937, La Positiva tiene más de 73 años de experiencia en el rubro, está dedicada a la actividad de seguros generales, y brinda protección a más de 3 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.

LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (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 cinco 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 su compromiso con una alta calidad de servicio le permite generar cada día más confianza y garantizar de esta manera su compromiso con sus miles de asegurados.

TRIADOS-DOEN / HIVOS-TRIADOS FONDS / TRIADOS FAIR SHARE FUND

Triodos Investment Management gestiona los Triodos Microfinance Funds, Triodos-Doen, Hivos-Triodos Fonds y Triodos Fair Share Fund. En calidad de accionista en el sector de microfinanzas, los fondos tienen un enfoque tridimensional que toma en cuenta el equilibrio sostenible entre la gente, el planeta y los beneficios comerciales. Apuntan a tener relaciones a largo plazo, basadas en la transparencia

y en la equidad, con el compromiso mutuo de aliviar la pobreza y cuidar el planeta en que vivimos.

Los Triodos Microfinance Funds operan en 43 países y, además de Mibanco, participan en otros 18 bancos líderes en microfinanzas a nivel mundial y otorgan financiamiento a un total de 87 entidades de microfinanzas. A fines del 2010, los Triodos Microfinance Funds invirtieron € 280 millones en microfinanzas.

Triodos Investment Management es parte de Triodos Bank, un banco independiente que cuenta con sucursales en los Países Bajos, Bélgica, Reino Unido, España y Alemania y que solo financia a empresas e iniciativas que, además de ser rentables, mejoran la calidad de vida de las personas y respetan la naturaleza.

(www.triodos.com)

CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC)

La Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial, es la principal institución internacional de desarrollo dedicada al sector privado de los países en desarrollo. Crea oportunidades para que las personas puedan salir de la pobreza y mejorar sus condiciones de vida. Para ello, proporciona financiamiento que ayuda a las empresas a emplear más gente y suministrar servicios esenciales, moviliza capital de terceros y presta servicios de asesoramiento orientados al desarrollo sostenible.

IFC combina inversiones con asesoría para ayudar al sector privado a encontrar soluciones a los principales desafíos del desarrollo en la actualidad. Las tres líneas de ac-

tividad de IFC (servicios de inversión, servicios de asesoría y gestión de activos) se complementan mutuamente y permiten transmitir los conocimientos técnicos adquiridos en todo el mundo a clientes de más de 100 países en desarrollo.

En esta era de incertidumbre, la promoción del desarrollo sostenible depende más que nunca de la formación de alianzas y de la innovación, así como de la capacidad para movilizar recursos dondequiera que estos se encuentren. IFC cumple un papel fundamental para ayudar al sector privado a enfrentar estos retos. Sus inversiones y servicios de asesoría se centran en proyectos que permiten mitigar el desempleo y el cambio climático, poner al alcance de la gente más alimentos de mayor salubridad, dar a las comunidades acceso al agua potable, promover la sostenibilidad de las ciudades y mejorar las condiciones en zonas devastadas por conflictos.

En el ejercicio 2010, las inversiones nuevas de IFC alcanzaron un récord de US\$ 18,000 millones, de los cuales US\$12,700 millones correspondieron a recursos propios de la corporación. La cartera de servicios de asesoría contenía 736 proyectos activos por un valor total de más de US\$ 850 millones, con un gasto anual de US\$ 268 millones.

IFC trabaja con clientes de distintos ámbitos del sector privado para mejorar la vida de los habitantes de las zonas más empobrecidas del mundo. En el ejercicio 2010, invirtió en 255 proyectos en 58 países que obtienen recursos de la Asociación Interamericana de Fomento, compromisos que totalizaron US\$ 4,900 millones por cuenta propia. Esos países, donde las necesidades de

desarrollo son más acuciantes, recibieron casi la mitad de las inversiones de la Corporación en infraestructura y agroindustrias. En el ejercicio 2010, IFC invirtió en el mundo entero US\$ 5,300 millones en microempresas y pymes –motores de la creación de empleo–, además de US\$ 1,500 millones en proyectos de infraestructura y US\$ 536 millones en agroindustrias.

Asimismo, se invirtió la cifra récord US\$ 1,640 millones en energía limpia, proyectos que movilizaron US\$ 6,800 millones de otras fuentes. Los proyectos relacionados con el cambio climático aumentaron hasta constituir el 15% del valor de la cartera de servicios de asesoría. Las inversiones de IFC en microfinanciamiento aumentaron un 10% hasta alcanzar los US\$ 400 millones, con lo cual la cartera de dicho sector llegó a US\$ 1,200 millones.

La región de América Latina y El Caribe representa la mayor proporción de los compromisos de IFC (24% en el ejercicio de 2010), que incluye más de US\$ 3,000 millones por cuenta de la Corporación para 133 nuevos proyectos en el sector privado. En su cartera de servicios de asesoría, IFC cuenta con 90 proyectos activos. IFC es un socio de largo plazo, que utiliza sus productos de inversión y servicios de asesoría para acelerar el desarrollo sostenible ampliando el acceso al financiamiento, promoviendo el desarrollo de infraestructura y ayudando al sector privado a generar empleos productivos y brindar servicios esenciales a los segmentos desatendidos de la población.

ACCION INVESTMENTS IN MICROFINANCE

Es una compañía de inversión patrocinada por ACCION International, dedicada

a reducir la pobreza mundial a través de las microfinanzas. ACCION Investments invierte en instituciones microfinancieras reguladas, que cumplan con un estricto criterio de eficiencia en relación a sus operaciones, administración y fortaleza financiera.

Sus principales accionistas son:

- ACCION International – EE.UU.
- Arthur Rock 2000 Trust – EE.UU.
- Belgische Investeringsmaatschappij voor Ontwikkelingslanden NV (BIO) – Bélgica.
- Blueorchard Private Equity Fund, S.C.A., Sicav-Fis – Luxemburgo.
- Stephen Brenninkmeijer – Inglaterra.
- Fondo Finandés para la Cooperación Industrial Ltd. (FinnFund) – Finlandia.
- Corporación Financiera Internacional (IFC) – EE.UU.
- KREDITANSTALT für WIEDERAUFBAU (KfW) – Alemania.
- Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden NV, (FMO) – Países Bajos.
- RESPONSABILITY SICAV (LUX) – Luxemburgo.
- RESPONSABILITY GLOBAL MICROFINANCE FUND – Luxemburgo.
- RESPONSABILITY BOP INVESTMENTS – Luxemburgo.
- Hawk Rock Foundation – EE.UU.



Edurne Montjoy Vélez y Adriana Caballero Herbozo, analistas financieros.

DIRECTORES

TITULARES

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 Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.
- Presidente de la Asociación de Bancos (ASBANC), Lima, Perú.
- Presidente 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 Cía. de Seguros, Lima, Perú.
- Presidente del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.
- Director de Solef, Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Invierta, Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Tiggres, Lima, Perú.
- Director de Forjadores de Negocios, México D.F., México.
- Director de Bancosol, La Paz, Bolivia.
- Presidente del Directorio de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Director de Emprenda, Buenos Aires, Argentina.
- Director de Apoyo 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 de Hochschild Minig PLC, Londres, Reino Unido.
- Vicepresidente del Directorio de Fosfatos del Pacífico, Director Titular de Cementos Pacasmayo, AFP Integra, Goldfields Inc. (Sudáfrica), Goldfields La Cima, Grupo RPP, Results for Development (EE.UU.).
- 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.

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, Lima, Perú.
- Director de Protecta Cía. de Seguros, Lima, Perú.
- Director de Forjadores de Negocios, México D.F., México.
- Director de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Vicepresidente del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.
- Director de Bancosol, La Paz, Bolivia.
- Director de Solef, Lima, Perú.
- Director de Tiggres, Lima, Perú.
- Director de Conectá2, San Salvador, El Salvador.
- Director de Gamesa, Arequipa, Perú.
- Vicepresidente del Directorio de Fundades, Lima, Perú.

Estudios:

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

- Liderazgo Estratégico para las Microfinanzas – Harvard University – Escuela de Negocios – Boston, MA., EE.UU.

Juan Otero Steinhart

En Mibanco desde noviembre de 2003.

- Director Titular de Mibanco.
- Director de Forjadores de Negocios S.A., México D.F., México.
- Director 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, México D.F., México.
- Director de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Director de Tiggres, Lima, Perú.
- Director de Invierta, Lima, Perú.
- Director de Solef, Lima, Perú.
- Director de Apoyo Integral, San Salvador, El Salvador.
- Director Suplente de Conectá2, San Salvador, El Salvador.
- Director Suplente de Somos Empresa Grupo ACP, Lima, Perú.

- Director Suplente de CONECTA Centro de Contacto, Lima, Perú.
- Director Suplente de Aprenda, Lima, Perú.
- Director Suplente de CSC InnovAcción, 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 Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.

Estudios:

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

Miguel Pinasco Limas

En Mibanco desde 1999.

- Director Titular de Mibanco.
- Director Ejecutivo de Solidaridad Sacerdotal Santa Rosa, Lima, Perú.
- Miembro del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal Peruana.

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.

Hugo Santa María Guzmán

En Mibanco desde noviembre de 2007.

- Director Titular de Mibanco.
- Socio - Gerente de Estudios Económicos – Economista Jefe de APOYO Consultoría S.A.C., Lima, Perú.
- Director de Inmobiliaria Korikancha (Lima Cargo City), 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.

Michael Edward Schlein

En Mibanco desde marzo de 2010.

- Director Titular de Mibanco.
- Director Suplente de Bancosol, La Paz, Bolivia.
- Presidente del Directorio y Director Ejecutivo de ACCION International,

Washington D.C., EE.UU.

- Ha sido Presidente del Directorio del Citigroup, Nueva York, EE.UU.
- Ha sido Jefe de Equipo del U.S. Securities and Exchange Commission, Washington D.C., EE.UU.
- Ha sido Jefe del Equipo para Asuntos Financieros y Económicos de la Alcaldía de la ciudad de Nueva York, EE.UU.
- Ha sido Director Financiero para la campaña a la Presidencia del señor Dukakis en Nueva York, EE.UU.
- Ha estado asociado al Smith Barney Investment Banking, Nueva York, EE.UU.
- Ha sido Director del Citibank N.A., EE.UU. y del Bank Handlowy, Polonia; Citibank Korea, Inc.; Junta de Gobierno de la EMEA; Fundación Citigroup; Wildcat Service Corporation; New York Cares; Miembro Corporativo del Consejo de Relaciones Exteriores; Miembro del Consejo de Negocios de la Sociedad de Asia; Miembro del Comité de Finanzas de Nueva York para la Elección del Presidente Obama, EE.UU.

Estudios:

- Maestría en Ciencias Políticas y Licenciatura en Economía, PhiBeta Kappa – Massachusetts Institute of Technology, EE.UU.
- London School of Economics, Londres, Inglaterra.

SUPLENTES

Fernando Arias Vargas

En Mibanco desde marzo el 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.
- Presidente del Directorio Renovables de los Andes SAC, Lima, Perú.

Estudios:

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

Esteban Andrés Altschul

En Mibanco desde marzo de 2010.

- Director de Operaciones (COO) de ACCION International, Boston, MA, EE.UU.
- Entre 1991 y 2008 ocupó varios cargos en la Corporación Financiera Internacional (IFC), Washington D.C., EE.UU., incluyendo los de Director de Recursos Humanos, Gerente de Programas Corporativos, Oficial Principal de Inversiones y Líder de Equipo en Europa Oriental y del Sur, así como Oficial de Inversiones para América Latina.

Estudios:

- Maestría en Economía Internacional – Georgetown University, Washington D.C., EE.UU.
- Título de Pregrado en Diplomacia y Negocios Internacionales; graduado con honores Magna cum Laude y Phi Beta Kappa – Georgetown University, Washington D.C., EE.UU.
- Programa de Desarrollo de Ejecutivos – Harvard University, Boston, MA, EE.UU.
- Programas de Capacitación en Liderazgo – Diálogos Inc., Boston, MA, EE.UU.

Enrique Ferraro

En Mibanco desde diciembre de 2004.

- Director Suplente de Mibanco.
- Director de Banco Solidario, Quito, Ecuador.
- Presidente del Directorio 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, MA, EE.UU.
- Director Suplente de Banco Popular, Tegucigalpa, Honduras.

Estudios:

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

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), Lima, Perú.
- 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 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:

- Derecho y Ciencias Políticas – Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Programa HBS-ACCION Program on Strategic Leadership for Microfinance, Harvard Business School, EE. UU.
- Programa Women’s World Banking: Advanced Leadership Program, Wharton University of Pennsylvania, EE. UU.

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 peruano.

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 Pontifica Universidad Católica del Perú – CENTRUM, Lima, Perú.
- Consultora Certificada en Transformación Institucional por el postgrado Leading Consultation – IFSI París, Francia y MPhil Business School de la Universidad de Hull, Inglaterra.
- Programa de Habilidades Directivas en el PAD – Universidad de Piura, Lima, Perú.
- Taller Avanzado sobre Liderazgo de Women’s World Banking (WWB) y el Instituto Aresty de Wharton para la Educación Ejecutiva de la Universidad de Pennsylvania, Filadelfia, EE.UU.

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.
- The CFOS Executive Program – The University of Chicago Booth School of Business, EE.UU.

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.
- Programa de Habilidades – Universidad de Monterrey, México.
- Especialización en Marketing y Negocios - Kellogg School of Management, Chicago, EE.UU.

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, 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.

Carolina Benavides Piaggio

En Mibanco desde setiembre de 2010.

- Gerente del Área de Activo Social de Mibanco.
- Columnista permanente en la página editorial del diario “El Comercio”, Lima, Perú.
- Fue Directora Ejecutiva de Nexos Voluntarios y NeVo Consultores, Lima, Perú.
- Fue Coordinadora de Proyecto en el Harvard Program in Refugee Trauma, Cambridge, EE.UU.

- Fue Jefe de Investigación en el Programa “Facetas”, a cargo de la Televisión Nacional del Perú y la Presidencia de la República, Lima, Perú.
- Fue Jefe del Departamento de Psicología e Investigación Social en “Wayna Warmi” – Laboratorio Merck, Lima, Perú.
- Fue Coordinadora del Servicio de Mentores a Estudiantes Refugiados Discapacitados en el Westminster Kingsway College, Londres, Inglaterra.

Estudios:

- Licenciada en Psicología Clínica – Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima, Perú.
- Magíster en Teorías Psicoanalíticas – University College London, Londres, Inglaterra.

Ana Bruckmann Corvera

En Mibanco desde mayo de 1998.

- Gerente del Área Banca Emprendedores de Mibanco.
- Fue Jefe Regional de Negocios de Mibanco.
- Fue Administradora de Agencia de Mibanco.
- Fue Sud Administradora de Agencia de Mibanco.
- Fue Asesora de Negocios de Mibanco.

Estudios:

- Economía – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

- Maestría en Gestión Institucional en Microfinanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- PIAD Microfinanzas – ESAN, Lima, Perú.

Luz María Boza Llosa

En Mibanco desde diciembre de 2009.

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

José Delgado Contreras

En Mibanco desde enero de 2003.

- Gerente del Área 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 del Área 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 del Área de Canales y Procesos Centrales 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 hasta octubre 2010.

- Gerente del Área 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 – Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Maestría en Administración de Empresas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Javier Guinassi Portugal

En Mibanco desde julio 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 Producto Hipotecario de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente Zonal Sur de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente Zonal Sucursales Empresariales de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Mercados Financieros del Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.
- Fue Gerente Comercial en Santander Leasing, Lima, Perú.
- Fue Gerente Regional Norte en el Banco Santander, 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 – Harvard University, EE.UU.
- PIAD Microfinanzas – ESAN 2010.

Marco Lúcar Bérninzon

En Mibanco desde setiembre de 2002.

- Gerente del Área 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.

María del Pilar Martínez Rubio

En Mibanco desde diciembre de 2000.

- Contadora General de Mibanco.
- Fue Encargada del Control de Gastos del Departamento de Contabilidad y la Implementación del Manual de Contabilidad de la Superintendencia de Banca y Seguros, de la Caja Metropolitana, Lima, Perú.
- Fue Jefe de la Sección de Estados Financieros y Estadísticos del Departamento de Contabilidad, del Banco de Comercio, Lima, Perú.

Estudios:

- Contador Público Colegiado – Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Máster en Gestión de Instituciones Micro Financieras – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Carlos Olazábal Chumán

En Mibanco desde enero de 2001.

- Gerente del Área de Finanzas y Planeamiento de Mibanco.
- Fue Jefe de Finanzas y Control de Gestión en Mibanco.

Estudios:

- Bachiller en Administración de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Maestría en Administración de Empresas – Universidad de Piura, Lima, Perú.
- Especialización en Instrumentos Financieros y Costos – ESAN, Lima, Perú.
- Especialización en Banca – Asbanc, Lima, Perú.

Jessica Pacheco Lengua

En Mibanco desde diciembre de 2002.

- Gerente del Área de Banca Microempresa-Banca Preferente de Mibanco.
- Fue Jefe Regional de Negocios en Mibanco.
- Fue Gerente 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.
- PIAD Microfinanzas – ESAN, Lima, Perú.

Ramiro Postigo Castro

En Mibanco desde enero de 2003.

- Gerente del Área 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.
- The CFO’s Executive Program – The University of Chicago Booth School of Business, EE.UU.

Dante Torres Martínez

En Mibanco desde marzo de 2004.

- Auditor General 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 Pricewaterhouse, Lima, Perú.

Estudios:

- Contador Público Colegiado – Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Certified Internal Auditor – The Institute of Internal Auditors, Florida, EE.UU.
- Certified in Control Self Assessment – The Institute of Internal Auditors, Florida, EE.UU.
- PADE en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
- Maestría en Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

María Luz Zegarra Seminario

En Mibanco desde agosto de 2010.

- Gerente del Área de Segmentos Comerciales de Mibanco.
- Fue Gerente de División Banca Empresa del Banco Interamericano de Finanzas, Lima, Perú.
- Fue Gerente de División Banca Empresa de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de División Banca Empresarial y Red de Oficinas de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de División Red de Oficinas Lima de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de División Money Market de la Red de Oficinas de Interbank, Lima, Perú.

Estudios:

- Licenciada en Administración de Empresas – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Magíster en Administración de Empresas – ESAN, Lima, Perú.
- Programa de Competencias Directivas, Universidad de Piura, Lima, Perú.
- Programa de Dirección Comercial, Universidad de Piura, Lima, Perú.
- Programa de Desarrollo Directivo, Universidad de Piura, Lima, Perú.

Laura Jara Amézaga,
analista de Garantías.



Estados Financieros



*José Jiménez Falcón, Henry Cabana Huamaní, Karina
Ccanto Palacios y Eliana Figueroa Chávez,
supervisores de Auditoría.*



Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Balance General

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009

	Nota	2010	2009
		S/.(000)	S/.(000)
Activo			
Disponible	4		
Caja y canje		134,301	106,809
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		268,911	157,376
Depósitos en bancos del país y del exterior		235,918	22,041
Rendimientos devengados del disponible		310	-
		639,440	286,226
Fondos interbancarios		30,005	78,251
Inversiones disponibles para la venta	5	9,570	258,306
Cartera de créditos, neto	6	3,509,758	2,901,334
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	122,288	98,007
Activo diferido por impuesto a la renta y participación a los trabajadores, neto	13(e)	36,273	30,388
Otros activos, neto	8	61,102	42,993
Total activo		4,408,436	3,695,505
Cuentas de orden	14		
Contingentes deudoras		300,295	304,843
Cuentas de orden deudoras		1,983,906	1,475,189
		2,284,201	1,780,032

	Nota	2010	2009
		S/.(000)	S/.(000)
Pasivo y patrimonio neto			
Obligaciones con el público	9	2,847,917	2,302,877
Depósitos de empresas del sistema financiero		299,394	190,802
Adeudos y obligaciones financieras a corto plazo	10	321,492	238,540
Adeudos y obligaciones financieras a largo plazo	10	428,925	493,707
Valores, títulos y obligaciones en circulación	11	39,478	86,990
Otros pasivos	8	81,099	60,083
Total pasivo		4,018,305	3,372,999
Patrimonio neto	12		
Capital social		244,764	186,764
Reserva legal		45,485	35,523
Reserva facultativa		2,681	2,681
Ganancia no realizada, neta		58	449
Utilidades acumuladas		97,143	97,089
Total patrimonio neto		390,131	322,506
Total pasivo y patrimonio neto		4,408,436	3,695,505
Cuentas de orden	14		
Contingentes acreedoras		300,295	304,843
Cuentas de orden acreedoras		1,983,906	1,475,189
		2,284,201	1,780,032

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de ganancias y pérdidas

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010, de 2009 y de 2008

	Nota	2010	2009	2008
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos financieros	15	936,827	841,783	588,723
Gastos financieros	15	(165,657)	(176,177)	(123,612)
Margen financiero bruto		771,170	665,606	465,111
Provisión para créditos de cobranza dudosa	6(e)	(421,748)	(272,544)	(124,818)
Recupero de provisión para incobrabilidad de créditos	6(e)	152,889	48,705	27,259
		(268,859)	(223,839)	(97,559)
Margen financiero, neto		502,311	441,767	367,552
Ingresos por servicios financieros		64,215	46,296	25,269
Gastos por servicios financieros		(8,764)	(4,572)	(2,968)
Margen operacional		557,762	483,491	389,853
Gastos de administración				
Gastos de personal	16	(247,520)	(200,258)	(162,667)
Gastos por servicios recibidos	17	(145,657)	(114,805)	(89,379)
Impuestos y contribuciones		(3,820)	(3,363)	(2,712)
		(396,997)	(318,426)	(254,758)
Margen operacional neto		160,765	165,065	135,095

	Nota	2010	2009	2008
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Provisiones, depreciación y amortización				
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo	7(a)	(19,124)	(16,579)	(10,739)
Amortización de intangibles	8(b)	(2,552)	(2,069)	(2,375)
		(8,763)	(9,045)	(3,703)
Provisiones para contingencias, otras cuentas por cobrar y otros		(30,439)	(27,693)	(16,817)
Utilidad de operación		130,326	137,372	118,278
Otros ingresos, neto	18	18,552	13,888	10,637
Utilidad del ejercicio antes de la participación de los trabajadores y del impuesto a la renta		148,878	151,260	128,915
Participación de los trabajadores	13(f)	(8,145)	(8,484)	(6,724)
Impuesto a la renta	13(f)	(43,590)	(45,687)	(37,186)
Utilidad neta		97,143	97,089	85,005
Utilidad por acción (en nuevos soles)	19	0.397	0.397	0.347
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles de unidades)	19	244,764	244,764	244,764

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de cambios en el patrimonio neto

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010, de 2009 y de 2008

	Número de acciones	Capital social	Reserva legal	Reserva facultativa	Ganancia no realizada, neta	Utilidades acumuladas	Total
	(en miles)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Saldos al 1° de enero de 2008	113,764	113,764	19,633	2,681	-	61,158	197,236
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	6,637	-	-	(6,637)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	27,000	27,000	-	-	-	(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	140,764	140,764	26,270	2,681	-	85,005	254,720
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	9,253	-	-	(9,253)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	46,000	46,000	-	-	-	(46,000)	-
Ganancia neta no realizada, neta de la provisión por deterioro permanente	-	-	-	-	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	186,764	186,764	35,523	2,681	449	97,089	322,506

	Número de acciones	Capital social	Reserva legal	Reserva facultativa	Ganancia no realizada, neta	Utilidades acumuladas	Total
	(en miles)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	9,962	-	-	(9,962)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	58,000	58,000	-	-	-	(58,000)	-
Transferencia de ganancia neta realizada de inversiones disponibles para la venta a resultados, neta de la pérdida realizada	-	-	-	-	(391)	-	(391)
Distribución de dividendos, nota 12(c)	-	-	-	-	-	(29,127)	(29,127)
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	97,143	97,143
Saldos al 31 de diciembre de 2010	244,764	244,764	45,485	2,681	58	97,143	390,131

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y de 2008

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Utilidad neta	97,143	97,089	85,005
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	268,859	223,839	97,559
Depreciación y amortización	21,676	18,648	13,114
Provisión por desvalorización de inversiones disponibles para la venta	-	(38)	(53)
Otros, neto	5,931	5,064	1,122
Cargos y abonos por cambios netos en el activo y pasivo			
Otros activos	(37,971)	(36,504)	(18,689)
Otros pasivos	25,640	24,626	18,072
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación	381,278	332,724	196,130
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Adiciones de intangibles	(8,975)	(5,075)	(2,213)
Adiciones de inmuebles, mobiliario y equipo	(45,900)	(36,206)	(38,032)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(54,875)	(41,281)	(40,245)

Estado de flujos de efectivo (continuación)

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Aumento neto en la cartera de créditos	(860,293)	(695,794)	(1,024,057)
(Aumento) disminución neta de fondos interbancarios activos	48,246	(63,248)	4,980
(Aumento) disminución neta en inversiones disponibles para la venta	248,319	(159,213)	(52,917)
Aumento neto de inversiones en subsidiarias y asociadas	-	-	(18)
Aumento neto en depósitos y obligaciones	537,534	711,507	694,584
(Disminución) aumento neto en depósitos de empresas del sistema financiero	108,592	(68,121)	182,576
(Disminución) aumento neto de adeudos y otras obligaciones financieras	20,716	(11,417)	225,175
(Disminución) aumento neto en valores, títulos y obligaciones en circulación	(47,176)	(35,043)	31,440
Pago de dividendos	(29,127)	(29,752)	(27,521)
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento	26,811	(351,081)	34,242
(Disminución) aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo	353,214	(59,638)	190,127
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	286,226	345,864	155,737
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	639,440	286,226	345,864

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009

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 2010 y de 2009, 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 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante “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 2010 y de 2009, el Banco tenía 111 y 110 oficinas en Lima y provincias, respectivamente.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2009 han sido aprobados por la Junta General de Accionistas realizada el 18 de marzo de 2010. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 adjuntos, han sido aprobados por la Gerencia y el Directorio el 10 y 20 de enero de 2011, 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, uso de estimados y cambios contables -

(i) Bases de presentación y uso de estimados -

Los estados financieros adjuntos han sido preparados en Nuevos Soles a partir de los registros de contabilidad, de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y, supletoriamente, con las Normas Internacionales de Información

Financiera - NIIF oficializadas en el Perú por el Consejo Normativo de Contabilidad y vigentes al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, ver párrafo (r.1) siguiente.

La preparación de los estados financieros adjuntos requiere que la Gerencia realice estimaciones que afectan las cifras reportadas de activos y pasivos, de ingresos y gastos y la divulgación de eventos significativos en las notas a los estados financieros. Los resultados finales podrían diferir de dichas estimaciones. Las estimaciones son continuamente evaluadas y están basadas en la experiencia histórica y otros factores. Las estimaciones más significativas en relación con los estados financieros adjuntos corresponden a la provisión para créditos de cobranza dudosa, la valorización de las inversiones, la estimación de la vida útil y el valor recuperable de los inmuebles, mobiliario y equipo e intangibles, la valorización de los instrumentos financieros derivados y el cálculo del impuesto a la renta y participación de trabajadores diferido, cuyos criterios contables se describen en esta nota.

(ii) Cambios en principios contables -

(ii.a) 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 entró en vigencia el 1° de julio de 2010, excepto por la parte referida a la regla procíclica, cuya vigencia se explica más adelante.

Los principales cambios que introduce la Resolución SBS N°11356-2008 son los siguientes:

- Establece nuevos tipos de cartera de créditos, pasando de cuatro tipos (comercial, consumo, MES e hipotecario) a ocho tipos (créditos corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas, a microempresas, consumo revolvete, consumo no revolvete y créditos hipotecarios para vivienda), que se determinan principalmente por el nivel de ingresos por ventas del deudor y el monto de la colocación, ver mayor detalle en nota 2(d).

- Separa la cartera de créditos en deudores minoristas y no minoristas. Los deudores minoristas incluyen a las personas naturales o jurídicas que cuentan con créditos directos e indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda. Los deudores no minoristas corresponden a las personas naturales o jurídicas que cuentan con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas.

- Establece factores de conversión 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 del tipo de crédito, que es la base para el cálculo de las provisiones.

- Establece nuevos porcentajes de provisión de los créditos clasificados como normal, ver nota 6 (d)(i).

- Establece la regla procíclica que tiene como objetivo aumentar las provisiones genéricas para los créditos clasificados como normales, sobretodo para los créditos de consumo, ver nota 6(d), en base al comportamiento de determinadas variables macroeconómicas del país. La regla procíclica se mantuvo activa en el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2008 hasta el 31 de agosto de 2009 y, posteriormente, se reactivó a partir del 1° de setiembre de 2010 a través de la Circular N°B-2193-2010.

- Por los créditos con más de 90 días de atraso, se realizará una estimación de la pérdida que espera tener el Banco por cada operación de crédito que tenga el deudor. Dicha estimación será realizada tomando en consideración la coyuntura económica y la condición de la operación, incluyendo el valor de las garantías, la modalidad de crédito, el sector económico del deudor, entre otros. El Banco deberá constituir como provisión específica el monto que resulte mayor entre la pérdida estimada y el cálculo de la provisión según el tratamiento general, ver nota 2 (d).

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

(ii.b) Mediante la Circular SBS N° B-2193-2010, de fecha 28 de setiembre de 2010, la SBS informó a las empresas del sistema financiero la reactivación de las tasas del componente procíclico de las provisiones sobre los créditos directos e indirectos de deudores clasificados en la categoría normal, debido a que las condiciones macroeconómicas que activan esta regla se habían cumplido a partir de dicho mes.

A la fecha de entrada en vigencia de la Circular, el Banco registró una provisión adicional de S/.3,289,000 por este concepto.

(ii.c) A través de la Resolución SBS N° 6941-2008, se han requerido provisiones por sobreendeudamiento, según se explica con mayor detalle en el párrafo (d) siguiente.

(ii.d) Con fecha 24 de febrero de 2010, la SBS emitió la Resolución N°1967-2010, la cual establece el tratamiento contable de los intangibles de vida limitada e ilimitada.

- Los intangibles de vida limitada serán amortizados en un plazo máximo de cinco años y el método de amortización que se adopte no podrá ser modificado sin la autorización de la SBS.

- Los intangibles de vida ilimitada, como el fondo de comercio, generados con anterioridad al 1° de enero de 2010, se amortizarán hasta el 31 de diciembre de 2009 de acuerdo a las normas vigentes en la fecha de su registro contable inicial, y considerando un plazo máximo de 5 años. A partir del 1° de enero de 2010, la amortización de dichos intangibles se suspende y se valúan al costo neto de amortización a dicha fecha, menos cualquier deterioro del valor acumulado.

(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 incluidas dentro del rubro “Otros activos, neto”, 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 los 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, y 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 sobre las inversiones de renta fija, así como el reconocimiento del descuento y la prima sobre los instrumentos financieros. 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 como ganados o incurridos 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. Se consideran como refinanciadas aquellas colocaciones que debido a dificultades en el pago por parte del deudor cambian sus cronogramas de pago y/o monto de la colocación inicial.

Las operaciones de arrendamiento financiero se contabilizan bajo el método financiero, registrándose como colocación el capital de las cuotas de arrendamiento pendientes de cobro.

Al 31 de diciembre de 2009, la provisión para colocaciones de cobranza dudosa se determinó siguiendo los criterios establecidos por la Resolución N°808-2003, la Resolución N°11356-2008 (en lo concerniente a la aplicación de la regla procíclica) y la Resolución N°6941-2008 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre-endeudamiento de Deudores Minoristas”. Al 31 de diciembre de 2010 y, según se explicó anteriormente en el párrafo (a)(ii), la provisión de cobranza dudosa se determinó siguiendo los criterios de las Resoluciones N°11356-2008, N°6941-2008 y la Circular N°B-2193-2010. En concordancia con dichos criterios, la Gerencia periódicamente efectúa revisiones y análisis de la cartera de créditos, clasificando su cartera en las categorías de normal, con problema potencial, deficiente, dudoso o pérdida, dependiendo del grado de riesgo de incumplimiento del pago de cada deudor.

En el caso de los créditos de deudores no minoristas, la clasificación a una de las categorías mencionadas anteriormente toma, entre otros, los siguientes factores en consideración: la experiencia de pagos del deudor específico, la historia de las relaciones comerciales con la gerencia del deudor, la historia de las operaciones, la capacidad de pago y disponibilidad de fondos del deudor, las situaciones de los

colaterales y las garantías, el análisis de los estados financieros del deudor, el riesgo del deudor en otras instituciones financieras del mercado; así como otros factores relevantes. En el caso de préstamos otorgados a deudores minoristas, la clasificación se realiza, principalmente, sobre la base del atraso en los pagos.

Al 31 de diciembre de 2010, el cálculo de la provisión para los créditos indirectos, tal como se mencionó en el párrafo (a)(ii), es determinado sobre la base del factor de conversión crediticio. Al 31 de diciembre de 2009 y hasta el 30 de junio de 2010, el cálculo de la provisión para los créditos indirectos se realizaba tomando como base el total de dichos créditos.

El cálculo de la provisión para los créditos directos es realizado según la clasificación efectuada 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 peruano, valores mobiliarios que sirvan para la determinación del índice selectivo de la Bolsa de Valores de Lima, entre otros) o garantías preferidas - CGP (primera prenda sobre instrumentos financieros y bienes muebles e inmuebles, primera prenda agrícola o minera, seguro de crédito a la exportación, entre otros), considerados a su valor estimado de realización, el cual es determinado por tasadores independientes. En caso los créditos cuenten con la responsabilidad subsidiaria de una empresa del sistema financiero o de seguros (créditos afectos a sustitución de contraparte crediticia) en el cálculo de la provisión se considera la clasificación del fiador o avalista.

En el cálculo de la provisión para 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.

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.

Al 31 de diciembre de 2010, el Banco ha registrado provisiones para colocaciones de cobranza dudosa que exceden los mínimos establecidos por las normas de la SBS, con el objetivo de cubrir riesgos adicionales que se estiman en la cartera de colocaciones por aproximadamente S/.27,522,000 (S/.26,554,000 al 31 de diciembre de 2009). Estas provisiones están de acuerdo con las normas de la SBS. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el Banco mantiene provisiones procíclicas por un importe de aproximadamente S/.16,628,000 y S/.13,147,000, respectivamente.

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 realizar un seguimiento permanente de la cartera para identificar a los deudores sobre endeudados con la finalidad de determinar la necesidad de provisiones adicionales sobre dicha exposición. La norma establece que las empresas que no cumplan con tales disposiciones a satisfacción de la SBS deberán, para fines de provisión, calcular la exposición equivalente al riesgo crediticio aplicando un factor del 20% al monto no usado de las líneas de crédito revolventes de tipo MES y consumo, y sobre dicho monto calcular la provisión según la clasificación del deudor.

(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 disponibles para la venta –**

La Resolución SBS N°10639-2008 entró en vigencia el 1° de marzo de 2009; en consecuencia, en dicha fecha y siguiendo los lineamientos de la SBS, el Banco registró en el rubro “Ganancias no realizadas” del patrimonio las ganancias no realizadas acumuladas a dicha fecha resultantes de la valuación a valores razonables de las inversiones disponibles para la venta. Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el registro inicial y la medición posterior de las inversiones disponibles para la venta se efectúan de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución SBS N°10639-2008 “Reglamento de clasificación y valorización de las inversiones de las empresas del sistema financiero” y modificatoria. Los criterios de valuación de las inversiones negociables disponibles para la venta son como sigue:

- El registro contable inicial se efectúa al valor razonable incluyendo los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición de dichas inversiones. La valorización de las inversiones disponibles para la venta será al valor razonable y la ganancia o pérdida originada por la variación entre el registro contable inicial y su valor razonable se reconocerá directamente en el patrimonio, a menos que exista un

deterioro permanente en su valor. Cuando el instrumento sea vendido o realizado, la ganancia o pérdida, previamente reconocida como parte del patrimonio, será incluida en los resultados del ejercicio.

- En el caso de los instrumentos representativos de deuda, previamente a la valorización a valor razonable, se deberá actualizar contablemente el costo amortizado aplicando la metodología de la tasa de interés efectiva, y a partir del costo amortizado obtenido se deben reconocer las ganancias y pérdidas por la variación en el valor razonable.

Los intereses se reconocerán utilizando la metodología de la tasa de interés efectiva, la cual incorpora tanto los intereses que van a ser cobrados como la amortización de la prima o descuento que exista en su adjudicación.

El Banco deberá evaluar, en cada fecha de balance, si existe evidencia de que un instrumento clasificado como inversión disponible para la venta registra un deterioro de valor; el cual deberá ser reconocido en los resultados del ejercicio, aunque el instrumento no haya sido vendido o retirado.

La Resolución SBS N°10639-2008 contempla que si la SBS considera que es necesario constituir alguna provisión adicional para cualquier tipo de inversión, dicha provisión será determinada en base a cada título individual y registrada en los resultados del ejercicio en que la SBS solicite dicha provisión.

La diferencia entre los ingresos recibidos por la enajenación de las inversiones y su valor en libros se reconoce en el estado de ganancias y pérdidas.

Al 31 de diciembre de 2008 y hasta el 28 de febrero de 2009, las inversiones disponibles para la venta 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”. Al 31 de diciembre de 2008 y hasta el 28 de febrero de 2009, el reconocimiento inicial de las inversiones disponibles para la venta se realizaba al valor razonable, que se estimaba era el costo de adquisición, sin incluir los costos de transacción.

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.

Asimismo, al 31 de diciembre de 2008 y hasta el 28 de febrero de 2009, la valuación de las inversiones disponibles para la venta 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”.

(g) **Instrumentos financieros derivados -**

La Resolución SBS N°1737-2006 “Reglamento para la Negociación y Contabilización de Productos Financieros Derivados en las Empresas del Sistema Financiero” 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 que posee el banco corresponden a operaciones de compra de moneda extranjera a futuro (“forward”), con clientes y con el BCRP, los cuales son inicialmente reconocidos en el balance general 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 o 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) y 14(d).

Los valores razonables son obtenidos sobre la base de los tipos de cambio y las tasas de interés de mercado.

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el Banco no presenta derivados de cobertura ni derivados implícitos.

(h) **Inmuebles, mobiliario y equipo -**

El rubro inmuebles, mobiliario y equipo se presenta al costo de adquisición menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las perdidas correspondientes a la desvalorización de activos de larga duración de ser aplicable, ver párrafo (m) siguiente. Este rubro incluye el costo de los bienes adquiridos bajo contratos de arrendamientos financiero, ver párrafo (i) siguiente.

El costo inicial de los inmuebles, mobiliario y equipo comprende su precio de compra, incluyendo aranceles e impuestos de compra no reembolsables y cualquier costo directamente atribuible para ubicar y dejar el activo en condiciones de trabajo y uso. Los desembolsos incurridos después de que los inmuebles, mobiliario y equipo se hayan puesto en operación, tales como reparaciones y costos de mantenimiento y de reacondicionamiento, se cargan a resultados del periodo en que se incurran los costos. En el caso en que se demuestre que los desembolsos resultarán en beneficios futuros por el uso de los inmuebles, mobiliario y equipo, más allá de su estándar de performance original, éstos son capitalizados como un costo adicional de los inmuebles, mobiliario y equipo.

Las obras en curso y bienes por recibir 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.

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.

Los terrenos no se deprecian. La depreciación es calculada siguiendo el método de línea recta, utilizando las siguientes vidas útiles estimadas:

	Años
Edificios, instalaciones y otras construcciones	20 y 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.

(i) **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 periodos 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.

(j) **Intangibles -**

Los intangibles se registran inicialmente al costo y se presentan en el rubro “Otros activos, neto” del balance general, nota 8(b). El Banco reconoce un activo como intangible si es probable que los beneficios económicos futuros atribuibles que genere fluyan 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.

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el Banco no mantiene intangibles de vida útil ilimitada.

(k) **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.

(l) **Impuesto a la renta y participación de los trabajadores –**

Impuesto a la renta y participaciones de los trabajadores corriente – El activo o pasivo por impuesto a la renta corriente es medido como el importe recuperado o pagado a la Autoridad Tributaria. El impuesto a la renta es calculado sobre la base de la información financiera del Banco. La participación de los trabajadores es calculada sobre la misma base que la usada para calcular el impuesto a la renta corriente.

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.

(m) **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 2010 y de 2009.

(n) **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.

(o) **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.

(p) 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 2010 y de 2009, el Banco no tiene instrumentos financieros con efecto dilutivo, por lo que la utilidad básica y diluida por acción son las mismas, nota 19.

(q) 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.

(r) Nuevos pronunciamientos contables -

(r.1) Normas Internacionales de Información Financiera -

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, 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.

Asimismo, el CNC, mediante Resolución N°044-2010- EF-94 del 23 de agosto del año 2010, oficializó la vigencia a partir del 1° de enero del 2011, de la versión del año 2009 de las NIC 1 a la 41, NIIF 1 a la 8, CINIIF 1 a la 19 y SIC 7 a la 32 y de las modificaciones a mayo de 2010 de las NIC 1 y 34, NIIF 1, 3 y 7, CINIIF13 y; requerimiento de transición para las modificaciones que surjan como el resultado de la NIC 27, con la posibilidad de ser adoptadas de manera anticipada, sujeta a las condiciones previstas para cada modificación y a las provisiones transitorias relacionadas a la primera adopción de las NIIF.

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.

Las normas y modificaciones vigentes internacionalmente que aún no han sido oficializadas por el Consejo Normativo de Contabilidad son:

- NIIF 9 “Instrumentos Financieros”: que modifica el registro y clasificación de los activos y pasivos financieros establecidos en la NIC 39 “Instrumentos Financieros: Medición y Valuación”, y cuyos cambios son obligatorios a nivel internacional para

períodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2013, siendo optativa su aplicación anticipada.

- Modificación a la NIIF 7 “Instrumentos Financieros: Información a Divulgar”, que introduce nuevos requerimientos de divulgación cuando se dejan de reconocer activos financieros. Vigente para periodos que comienzan a partir o después del 1° de julio de 2011, siendo optativa su aplicación anticipada.

- Modificación a la NIIF 1 “Adopción por primera vez de la Normas Internacionales de Información Financiera” que introduce una nueva excepción para el costo atribuible en casos de hiperinflación severa. Asimismo, elimino la vigencia de una fecha fija para dar de baja o reconocer ganancias o pérdidas de la aplicación de la NIC 39 “Instrumentos Financieros: Reconocimiento o Medición” o NIIF 9 “Instrumentos Financieros”. Vigente para periodos que comienzan a partir o después del 1° de julio de 2011, siendo optativa su aplicación anticipada.

- Modificación a la NIC 12 “Impuesto a las Ganancias”, que establece que el impuesto diferido en las inversiones inmobiliarias que se registran siguiendo el modelo del valor razonable de la NIC 40, debe ser determinado sobre la base de que su importe en libros se recuperará mediante la venta de dichos activos. Asimismo, los impuestos diferidos sobre activos no amortizables, medidos mediante el modelo de revaluación de la NIC 16, se deben medir sobre presunción de su venta. Esta norma está vigente para los periodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2012, siendo optativa su aplicación anticipada.

- NIC 24 “Divulgaciones sobre partes relacionadas” (Revisada), vigente a nivel internacional para periodos que empiezan en o a partir del 1° de enero de 2011.

- CINIIF 14 “Prepago de un requerimiento de financiamiento” (Modificada), vigente a nivel internacional para periodos que empiezan en o a partir del 1° de enero de 2011.

- CINIIF 19 “Extinción de pasivos financieros con instrumentos de capital”, vigente a nivel internacional para periodos que empiezan en o a partir del 1° de julio de 2010.

(r.2) Normas emitidas por la SBS -

En la reunión del Consejo de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) efectuada en noviembre de 2010, se concluyó que la participación a los trabajadores en las utilidades debe ser registrada de acuerdo con la NIC 19 “Beneficios a los empleados” y no con la NIC 12 “Impuesto a las Ganancias”. En consecuencia, una entidad sólo está obligada a reconocer un pasivo cuando el empleado ha prestado servicios; por lo tanto, bajo esta consideración, no debiera calcularse participación a los trabajadores diferida por las diferencias temporales, debido a que correspondería a servicios futuros que no deben ser considerados

como obligaciones o derechos bajo la NIC 19 y que la participación corriente debe registrarse como un gasto de personal en el estado de ganancias y pérdidas. En el Perú, la práctica seguida fue la de calcular y registrar la participación de los trabajadores diferida en los estados financieros. El 21 de enero de 2011, la SBS emitió el oficio múltiple N°4049-2011 en el que dispone que el tratamiento contable de la participación de los trabajadores a partir del ejercicio 2011 se deberá alinear a lo dispuesto por el CINIIF. En el 2011, este cambio se aplicará en forma prospectiva sin afectar los estados financieros del 2009 y 2010; excepto por la reclasificación de la participación como gastos de personal en el rubro “Gastos de Administración”. El nuevo tratamiento será de aplicación obligatoria a partir del mes de enero de 2011.

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 2010, el tipo de cambio promedio ponderado del mercado libre publicado por la SBS para las transacciones en dólares estadounidenses era de S/.2.808 para la compra y S/.2.809 para la venta (S/.2.888 y S/.2.891 al 31 de diciembre de 2009, respectivamente). Al 31 de diciembre de 2010, 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/.2.809 por cada dólar estadounidense (S/.2.890 al 31 de diciembre de 2009).

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

	2010	2009
	US\$(000)	US\$(000)
Activos		
Disponible	53,481	62,532
Fondos interbancarios	-	25,000
Inversiones negociables disponibles para la venta	-	3,000
Cartera de créditos, neta	234,134	206,927
Otros activos, neto	2,522	5,284
	290,137	302,743

	2010	2009
	US\$(000)	US\$(000)
Pasivos		
Obligaciones con el público	(176,730)	(172,291)
Depósitos de empresas del sistema financiero	(12,060)	(10,177)
Adeudos y obligaciones financieras	(94,062)	(131,199)
Valores, títulos y obligaciones en circulación	(4,299)	(7,165)
Otros pasivos	(3,817)	(3,280)
	(290,968)	(324,112)
Posición neta sobre comprada de derivados - forwards	-	22,444
Posición activa (pasiva), neta	(831)	1,075

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 2010, el Banco tiene operaciones contingentes en moneda extranjera por aproximadamente US\$459,000, equivalentes aproximadamente a S/.1,289,000 (US\$135,000 equivalentes aproximadamente a S/.390,000 al 31 de diciembre de 2009).

4. Disponible

Al 31 de diciembre de 2010, el rubro “Disponible” del balance general incluye aproximadamente US\$31,383,000 y S/.180,756,000 (US\$41,597,000 y S/.37,160,000, al 31 de diciembre de 2009) 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.

Al 31 de diciembre de 2010, los fondos de encaje mantenidos en el BCRP no generan intereses, excepto por la parte del encaje exigible en moneda extranjera y moneda nacional que excedan del encaje mínimo legal (al 31 de diciembre de 2009, solo los excesos en los fondos de encaje en moneda extranjera generaban intereses). A dicha fecha, el exceso en moneda extranjera asciende aproximadamente a US\$36,020,000, equivalentes aproximadamente a S/.101,180,000, y devengó intereses en dólares a una tasa promedio de 0.16 por ciento anual, mientras que el exceso en moneda nacional asciende aproximadamente a S/.105,699,000 y devengó intereses en soles a una tasa promedio de 1.2 por ciento anual (US\$236,570,000, equivalentes aproximadamente a S/.683,687,000, y devengaba intereses en dólares a una tasa promedio de 0.14 por ciento anual al 31 de diciembre de 2009).

Al 31 de diciembre de 2010, los fondos disponibles incluyen, principalmente, 18 depósitos a plazo depositados en el BCRP por un total de S/.200,200,000, los cuales vencen entre enero y febrero de 2011 y vienen siendo renovados en su mayoría. Al 31 de diciembre de 2009, los fondos disponibles incluyeron un depósito a plazo depositado en Wells Fargo por US\$5,000,000 (equivalente a S/.14,450,000), el cual venció el 13 de enero de 2010.

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 2010 y de 2009, el Banco mantiene depósitos con entidades financieras nacionales e internacionales.

5. Inversiones disponibles para la venta

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

	2010			2009		
	Costo amortizado	Ganancia no realizada	Valor razonable estimado	Costo amortizado	Ganancia no realizada	Valor razonable estimado
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Acciones comunes	97	45	142	97	30	127
Bonos Soberanos de la República del Perú (b)	9,393	13	9,406	14,302	72	14,374
Certificados de depósito emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú (b)	-	-	-	234,407	347	234,754
Fondos mutuos	-	-	-	8,670	-	8,670
	9,490	58	9,548	257,476	449	257,925
Más – Rendimiento devengado de inversiones negociables disponibles para la venta			22			381
Total			9,570			258,306

(b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, los bonos soberanos son emitidos en nuevos soles por el Gobierno Peruano. Al 31 de diciembre de 2010, dichos bonos devengan intereses a tasas que fluctúan entre 5.88 y 6.77 por ciento anual (entre 3.10 y 5.00 por ciento anual al 31 de diciembre de 2009), y tienen vencimientos entre agosto de 2020 y 2037 (entre marzo de 2010 y agosto de 2017 al 31 de diciembre de 2009).

Asimismo, al 31 de diciembre de 2009, los certificados de depósito emitidos por el BCRP estuvieron denominados en nuevos soles y fueron de corto plazo, presentaron vencimientos hasta julio de 2010 y devengaron tasas efectivas de interés que fluctuaron entre 1.24 y 6.60 por ciento anual.

(c) A continuación se presenta el saldo de las inversiones disponibles para la venta al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 clasificado por vencimiento:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Hasta 1 mes	-	18,276
De 1 mes a 3 meses	-	144,732
De 3 meses a 1 año	-	93,671
De 1 a 5 años	-	285
De 5 años a más	9,406	834
Acciones (sin vencimiento)	142	127
Total	9,548	257,925

6. Cartera de créditos, neta

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

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Créditos directos		
Préstamos	3,335,270	2,829,586
Arrendamiento financiero	68,482	9,392
Operaciones de factoring	24,479	10,553
Tarjeta de crédito	6,124	8,333

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Créditos refinanciados	108,319	47,615
Créditos vencidos y en cobranza judicial	113,692	101,743
	3,656,366	3,007,222
Más (menos)		
Rendimientos devengados de créditos vigentes	72,533	55,543
Intereses por devengar e intereses cobrados por anticipado	(17,111)	(3,730)
Provisión para créditos de cobranza dudosa (e)	(202,030)	(157,701)
Créditos directos	3,509,758	2,901,334
Créditos indirectos (*)	4,144	3,107

(*) 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 2010 y de 2009 está clasificada por riesgo como sigue:

2010							2009					
Créditos directos			Créditos indirectos		Total		Créditos directos		Créditos indirectos		Total	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Normal	3,283,830	90	4,144	100	3,287,974	90	2,714,089	90	3,107	100	2,717,196	90
Con problemas potenciales	169,301	5	-	-	169,301	5	138,403	5	-	-	138,403	5
Deficiente	73,980	2	-	-	73,980	2	56,348	2	-	-	56,348	2
Dudoso	67,375	2	-	-	67,375	2	58,471	2	-	-	58,471	2
Pérdida	61,880	1	-	-	61,880	1	39,911	1	-	-	39,911	1
	3,656,366	100	4,144	100	3,660,510	100	3,007,222	100	3,107	100	3,010,329	100

(c) Al 31 de diciembre 2010 y 2009, no existe concentración significativa de riesgo de crédito debido al tipo de operaciones que maneja el Banco.

(d) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, las entidades financieras en el Perú deben constituir su provisión para créditos de cobranza dudosa sobre la base de la clasificación de riesgo indicada en (b) anteriormente y utilizando los porcentajes indicados en la Resolución SBS N°11356-2008 y en la Resolución SBS N°6941 - 2008, respectivamente, según se detalla a continuación:

(i) Para los créditos clasificados en la categoría “ Normal”, al 31 de diciembre de 2010:

		2010
Tipos de Crédito	Tasa fija	Componente procíclico (*)
	%	%
Corporativos	0.70	0.40
Grandes empresas	0.70	0.45
Medianas empresas	1.00	0.30
Pequeñas empresas	1.00	0.50
Microempresas	1.00	0.50
Hipotecarios para vivienda	0.70	0.40
Consumo revolvente	1.00	1.50
Consumo no-revolvente	1.00	1.00

(ii) Para los créditos clasificados en la categoría “Normal”, al 31 de diciembre de 2009:

		2009
Tipos de Crédito	Tasa fija	Componente Procíclico (*)
	%	%
Comerciales	0.70	0.45
Microempresa	1.00	0.50
Hipotecario para vivienda	0.70	0.40
Consumo	1.00	0.30 -1.50

(*) En el caso que el crédito otorgado cuente con garantías preferidas autoliquidables (CGPA), el componente procíclico será de 0%, 0.25% ó 0.30%, dependiendo del tipo de crédito.

Mediante Circular SBS N°B-2193-2010 de fecha 28 de setiembre de 2010, la SBS informó a las empresas del sistema financiero la reactivación de las tasas del componente procíclico de las provisiones sobre los créditos directos e indirectos de deudores clasificados en la categoría “normal”, debido a que las condiciones macroeconómicas que activan esta regla se habían cumplido a partir de dicho mes.

El componente procíclico también fue requerido por la SBS para el período comprendido entre el 1° de diciembre de 2008 y el 30 de agosto de 2009.

(iii) Para los créditos clasificados en las categorías “Con problemas potenciales”, “Deficiente”, “Dudoso” y “Pérdida”, según se trate de Créditos Sin Garantías (CSG), Créditos con Garantías Preferidas (CGP), Créditos con Garantías Preferidas de Muy Rápida Realización (CGPMRR) o Créditos con Garantías Preferidas Autoliquidables (CGPA), al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, se utilizan los siguientes porcentajes:

Categoría de riesgo	CSG	CGP	CGPMRR	CGPA
	%	%	%	%
Con problemas potenciales	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

Para los créditos que presentan montos afectos a sustitución de contraparte crediticia, nota 2(d), el requerimiento de provisiones depende de la clasificación de la respectiva contraparte, por el monto cubierto, independientemente de la clasificación del deudor; utilizando los porcentajes indicados anteriormente.

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

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Saldo al 1° de enero	157,701	78,786	49,170
Provisión reconocida como gasto del ejercicio (*)	421,748	272,544	124,818
Recuperos de provisión	(152,889)	(48,705)	(27,259)
Castigos del año	(222,070)	(142,465)	(68,170)
Diferencia en cambio, neta	(2,460)	(2,459)	227
Saldo al 31 de diciembre	202,030	157,701	78,786

(*) Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, incluye provisiones procíclicas que ascienden a S/.16,628,000 y S/.13,147,000, respectivamente, nota 2(d).

Al 31 de diciembre de 2010, el Banco mantiene una provisión voluntaria, en adición a las mínimas requeridas por la SBS, para créditos de cobranza dudosa ascendente a S/.27,522,000 (S/.26,554,000 al 31 de diciembre de 2009), la cual forma parte del rubro “Provisión para créditos de cobranza dudosa” del balance general.

En opinión de la Gerencia, la provisión para créditos de cobranza dudosa registrada por el Banco al 31 de diciembre de 2010, de 2009 y de 2008, está de acuerdo con las normas y autorizaciones de la SBS vigentes en esas fechas, 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 2010 y 2009 para créditos MES, fluctúan entre 13.00 por ciento y 59.00 por ciento anual para los créditos en moneda nacional y entre 12.00 por ciento y 55.00 por ciento anual para los créditos en moneda extranjera.

(g) Durante el año 2010 y 2009, el Banco ha efectuado ventas de cartera castigada a su afiliada Conecta Centro de Contacto S.A, ver nota 14(f).

(h) A continuación se presenta la cartera de créditos directos al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, clasificada por vencimiento:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Hasta 3 meses	1,171,644	894,003
De 3 meses a 6 meses	519,074	479,125
De 6 meses a 1 año	751,482	671,164
De 1 año a más	1,100,474	861,187
Vencidos y en cobranza judicial	113,692	101,743
	3,656,366	3,007,222

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	Mobiliario y equipo	Unidades de transporte	Equipos de cómputo	Obras en curso y bienes por recibir	Total 2010	Total 2009
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Costo										
Saldo al 1° de enero 2009	16,022	31,299	1,200	34,135	24,029	5,925	33,236	777	146,623	113,256
Adiciones (b)	10,778	4,450	-	11,262	6,003	797	6,486	6,124	45,900	36,206
Ventas	-	-	-	-	(1,854)	(11)	(5,109)	-	(6,974)	(288)
Transferencias	-	1,257	-	-	354	-	1,405	(3,016)	-	-
Retiros y otros	-	-	(1,200)	(369)	(165)	(466)	(373)	-	(2,573)	(2,551)
Saldo al 31 de diciembre 2009	26,800	37,006	-	45,028	28,367	6,245	35,645	3,885	182,976	146,623

	Terrenos	Edificios, instalaciones y otras construcciones	Edificios en arrendamiento financiero	Instalaciones y mejoras en locales alquilados	Mobiliario y equipo	Unidades de transporte	Equipos de cómputo	Obras en curso y bienes por recibir	Total 2010	Total 2009
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Depreciación acumulada										
Saldo al 1° de enero 2010	-	2,655	192	16,452	7,822	3,100	18,395	-	48,616	33,485
Depreciación del año	-	1,859	42	7,848	2,290	1,053	6,032	-	19,124	16,579
Retiros y otros	-	-	(234)	(361)	(996)	(285)	(5,176)	-	(7,052)	(1,448)
Saldo al 31 de diciembre 2010	-	4,514	-	23,939	9,116	3,868	19,251	-	60,688	48,616
Valor neto en libros	26,800	32,492	-	21,089	19,251	2,377	16,394	3,885	122,288	98,007

(b) Durante el año 2010, el Banco ha adquirido terrenos y edificios para la implementación de nuevas agencias y ha realizado mejoras en la infraestructura y equipamiento de las agencias ya existentes. Asimismo, durante el ejercicio 2010, el Banco ha renovado sus equipos de cómputo.

(c) 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.

(d) Al 31 de diciembre de 2010, el Banco ejerció la opción de compra sobre los edificios en arrendamiento financiero, los cuales se encuentran incluidos dentro de las cuentas “Terrenos” y “Edificios, instalaciones y otras construcciones” por un costo neto de aproximadamente S/315,000 y S/659,000, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2009, el Banco mantenía activos adquiridos mediante contratos de arrendamiento financiero por un costo neto de aproximadamente S/1,008,000.

(e) 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:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Otros activos, neto		
Intangibles, neto (b)	16,241	9,818
Pago a cuenta del impuesto a la renta, neto	16,200	2,103
Cuentas por cobrar convenio FOGAPI	6,315	3,181
Gastos pagados por adelantado	3,737	3,172
Seguros por cobrar	2,177	751
Otras cuentas por cobrar, neto	2,062	547
Crédito fiscal IGV por leasing	1,937	283
Adelanto de utilidades extraordinarias (c)	1,873	3,407
Alquileres pagados por anticipado	1,473	468
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados	991	468
Suministros diversos	802	878
Adelanto a proveedores	535	10,669
Publicidad pagada por adelantado	533	45
Cuentas por cobrar a terceros	314	484
Operaciones en trámite (d)	120	92
Otros	5,792	6,627
	61,102	42,993

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Otros pasivos		
Vacaciones por pagar	18,953	13,311
Cuentas por pagar a proveedores y servicios	13,536	11,587
Otros gastos de personal	12,692	3,188
Cuentas por pagar diversas	10,505	7,303
Participación de los trabajadores	9,061	10,562
Cuentas por pagar a proveedores de leasing	3,491	102
Operaciones en trámite (d)	3,373	2,449
Cuentas por pagar convenio FOGAPI	3,088	2,167
Provisiones para contingencias y otros	2,270	2,743
Seguros por pagar	1,862	2,734
Fondo de seguro de depósitos	1,237	953
Campañas promocionales	1,031	1,132
Cuentas por pagar por instrumentos financieros		
derivados, notas 14(c) y 14(d)	-	1,852
	81,099	60,083

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

	Gastos de organización	Software (*)	Derecho de llave	Total 2010	Total 2009
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Costo					
Saldo al 1º de enero de 2010	1,017	24,546	679	26,242	21,286
Adiciones	-	8,833	142	8,975	5,075
Ajustes	-	-	-	-	(119)
Saldo al 31 de diciembre de 2010	1,017	33,379	821	35,217	26,242
Amortización					
Saldo al 1º de enero de 2010	1,017	15,274	133	16,424	14,355
Amortización al año	-	2,416	136	2,552	2,069
Saldo al 31 de diciembre de 2010	1,017	17,690	269	18,976	16,424
Valor neto en libros	-	15,689	552	16,241	9,818

(*) Durante el año 2010, el Banco ha adquirido un nuevo ERP, y actualmente se encuentra en proceso de implementación.

- (c) 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 2010 y de 2009 asciende a S/.1,633,000 y S/.1,314,000, y se registró en el rubro “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas, nota 16.
- (d) 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:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Depósitos a plazo	2,215,621	1,769,415
Ahorros	315,960	293,328
Certificados de depósito negociables	160,560	96,447
Cuentas corrientes	63,505	75,733
Compensación por tiempo de servicios	46,027	29,646
Otras obligaciones	9,885	9,455
	2,811,558	2,274,024
Interés por pagar	36,359	28,853
Total	2,847,917	2,302,877

(b) El Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) al 31 de diciembre de 2010 equivale a S/85,793 (S/82,073 al 31 de diciembre de 2009). Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, del total de depósitos, aproximadamente S/894,504,000 y S/855,507,000 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 2010 y de 2009 clasificado por vencimiento:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Hasta 1 mes	509,495	340,420
De 1 a 3 meses	535,557	533,551

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
De 3 a 1 año	924,071	805,521
Mayor a 1 año	246,498	89,923
	2,215,621	1,769,415

10. Adeudos y obligaciones financieras

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

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Por tipo -		
Obligaciones con instituciones financieras del exterior (b)	491,872	484,637
Obligaciones con instituciones financieras del país (c)	248,703	235,222
	740,575	719,859
Intereses por pagar de adeudos y obligaciones financieras	9,842	12,388
	750,417	732,247
Por plazo -		
Porción a corto plazo	321,492	238,540
Porción a largo plazo	428,925	493,707
Total	750,417	732,247

(b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 incluye lo siguiente:

Entidad	País de origen	Moneda de origen	Vencimiento	2010	2009
				S/.(000)	S/.(000)
Banco Interamericano de Desarrollo – BID (*)	Estados Unidos de América	S/.	Entre mayo 2013 y mayo 2015	101,576	-
International Finance Corporation – IFC (*)	Estados Unidos de América	S/. - US\$	Enero 2017	85,494	178,580
Nederlandse Financierings – Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. – FMO (*)	Holanda	S/. - US\$	Enero abril 2013 y marzo 2020	63,173	34,500
Instituto de Crédito Oficial de España (*)	España	US\$	Entre febrero 2018 y febrero 2020	48,319	49,712
Global Microfinance Facility (*)	Islas Caimán	US\$	Abril 2014	28,090	28,900
Société de Promotion et de Participation pour la Cooperation Economique S.A. – PROPARCO (*)	Francia	S/.	Setiembre 2015	26,000	-
Corporación Interamericana de Inversiones (*)	Estados Unidos de América	S/.	Noviembre 2011	23,000	23,000
Credit Suisse Microfinance Fund	Luxemburgo	US\$	Marzo 2012	21,068	21,675
Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund (*)	Luxemburgo	US\$	Entre julio 2019 y enero 2020	16,854	17,340
BlueOrchard Loans for Development 2006-1 S.A. (*)	Luxemburgo	US\$	Marzo 2011	14,045	14,450
Triodos Custody BV - Triodos Fair Share Fund (*)	Holanda	US\$	Entre mayo 2017 y enero 2019	14,045	14,450
BlueOrchard Microfinance Securities I, LLC (*)	Estados Unidos de América	US\$	Julio 2011	9,832	20,230
BlueOrchard - Dexia Micro-Credit Fund (*)	Luxemburgo	S/.	Junio 2012	9,000	9,000
Accion Investments In Microfinance SPC	Estados Unidos de América	US\$	Agosto 2016	8,427	8,670
VDK Spaarbank (*)	Bélgica	US\$	Agosto 2012	8,427	8,670
Corporación Andina de Fomento - CAF	Venezuela	S/.	Febrero 2011	7,500	15,000
Responsability SICAV	Luxemburgo	US\$	Marzo 2012	7,022	7,225
JP Morgan Chase Bank, National Association (*)	Estados Unidos de América	US\$	-	-	14,450
ING Bank N.V. (*)	Holanda	US\$	-	-	18,785
Total				491,872	484,637

(*) 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 2010 y de 2009, la Gerencia del Banco considera que ha cumplido sustancialmente con las condiciones establecidas para estas transacciones.

(c) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 incluye lo siguiente:

Entidad	Moneda de origen	2010	2009	Vencimiento
		S/.(000)	S/.(000)	
COFIDE S.A. (i)	S/.	90,625	148,052	Abril 2012
Banco de la Nación	S/.	83,065	38,054	Entre junio 2011 y agosto 2012
Citibank del Perú S.A.	S/.	38,500	19,656	Entre febrero y mayo 2011
Scotiabank Perú S.A.A.	S/.	14,200	11,500	Junio 2011
COFIDE S.A. - Fondo Mivivienda (ii)	US\$	8,870	10,332	Abril 2026
COFIDE S.A. - Coficasa	S/. - US\$	8,331	7,628	Abril 2024
Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank	S/.	5,112	-	Febrero 2011
		248,703	235,222	

(i) Al 31 de diciembre de 2010, como garantía de los adeudos recibidos de COFIDE, el Banco mantiene cartera a largo plazo de créditos a favor de dicha institución financiera por un total de S/.90,625,000 (S/.105,977,000 al 31 de diciembre de 2009).

(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 2.50 y 8.15 por ciento durante el 2010 (entre 4.06 y 9.30 por ciento durante el 2009).

(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 2010 y de 2009, el calendario de amortización de los adeudos y obligaciones financieras es el siguiente:

Año	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
2010	-	270,623
2011	302,905	210,905
2012	140,661	81,070
2013 en adelante	297,009	157,261
	740,575	719,859

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 31.12.10		Saldos pendientes de pago al 31.12.09	
	%			(000)	US\$(000)	S/.(000)	US\$(000)	S/.(000)
Bonos corporativos (b)								
Primera emisión A	5.94	semestral	2010	S/.30,000	-	-	-	10,000
Primera emisión B	7.38	semestral	2011	S/.30,000	-	10,000	-	30,000
Tercera emisión	7.00	semestral	2012	S/.30,000	-	17,142	-	25,714
Cuarta emisión	6.38	semestral	2012	US\$10,000	4,286	12,039	7,143	20,643
					4,286	39,181	7,143	86,357
Intereses por pagar								
						297		633
Total								
						39,478		86,990

(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 2010, el Banco ha redimido bonos corporativos en todas sus emisiones por un importe total de S/.47,176,000 (S/.35,043,000 correspondiente a la Primera emisión A, Tercera emisión y Cuarta emisión, durante el 2009).

(d) Al 31 de diciembre de 2010, el calendario de amortización de estas obligaciones es el siguiente:

Año	2010
	S/.(000)
2011	26,597
2012 a 2013	12,584
	39,181

12. Patrimonio neto

(a) Capital social -

Al 31 de diciembre de 2010, el capital social del Banco está representado por 244,764,000 (186,764,000 y 140,764,000 al 31 de diciembre de 2009 y de 2008, respectivamente) acciones comunes íntegramente suscritas y pagadas, cuyo valor nominal es de un Nuevo Sol por acción.

En Junta General de Accionistas de fecha 18 de marzo de 2010, se aprobó capitalizar utilidades acumuladas correspondiente al ejercicio 2009 por un importe ascendente a S/.58,000,000.

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

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la composición del capital social es la siguiente (en porcentaje):

	2010	2009	2008
	%	%	%
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo S.A.	60.07	60.07	60.07
Accion Investments in Microfinance SPC	9.36	9.36	9.36
International Finance Corporation – IFC	6.50	6.50	6.50
Accion International	6.33	6.33	6.33
Stichting Hivos – Triodos Fonds	5.45	5.45	5.45
Stichting Triodos – Doen	5.45	5.45	5.45
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros	2.63	2.63	2.63
La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.	2.58	2.15	2.58
Triodos Fair Share Fund	0.92	0.92	0.92

	2010	2009	2008
	%	%	%
Otros	0.71	1.14	0.71
	100.00	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 18 de marzo de 2010, el 19 de marzo de 2009 y el 27 de marzo de 2008, se acordó distribuir dividendos provenientes de ejercicios 2010, 2009 y 2008 por aproximadamente S/.29,127,000, S/.29,752,000 y S/.27,521,000, respectivamente.

(d) Ganancia no realizada, neta -

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la ganancia no realizada, neta corresponde a la ganancia neta por fluctuación de inversiones disponibles para la venta, nota 5(a).

(e) Patrimonio efectivo -

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el patrimonio efectivo del Banco fue determinado de la siguiente manera:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Patrimonio efectivo de Nivel 1		
Capital pagado	244,764	186,764
Reserva legal	45,485	35,523
Resultados del ejercicio con acuerdo de capitalización	45,400	51,600
	335,649	273,887

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Patrimonio efectivo de Nivel 2		
Reserva facultativa	2,681	2,681
Deuda subordinada	109,716	92,929
Provisiones genéricas para créditos (obligatoria)	45,757	36,194
	158,154	131,804
Total	493,803	405,691

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. Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el requerimiento mínimo corresponde a 9.8 y 9.5 por ciento, respectivamente. Además la norma también distingue entre el patrimonio básico (Nivel 1) y suplementario (Nivel 2), según las definiciones y límites establecidos en la misma.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, en aplicación del Decreto Legislativo N°1028, el Banco mantiene los siguientes importes en relación a los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo y patrimonio efectivo (básico y suplementario), como sigue:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Activos y créditos ponderados por riesgos totales	3,712,903	3,199,739
Patrimonio efectivo	493,803	405,691
Patrimonio efectivo básico	335,649	273,887

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Patrimonio efectivo suplementario	158,154	131,804
Ratio de capital global sobre el patrimonio efectivo (en porcentaje)	13.30	12.68

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 tuvo un plazo de adecuación hasta el 30 de junio de 2010. Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el Banco viene cumpliendo con los requerimientos de dichas Resoluciones.

Durante el año 2010, mediante Oficio SBS N°55995-2010 de fecha 29 de noviembre de 2010, la SBS autorizó al Banco la adopción del método estándar alternativo.

13. Situación tributaria

- (a) El Banco está sujeto al régimen tributario peruano. La tasa del impuesto a la renta al 31 de diciembre de 2010, de 2009 y de 2008 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) Hasta el 31 de diciembre de 2009, se había prorrogado la exoneración del impuesto a la renta 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 de los intereses y demás ganancias provenientes de créditos otorgados al Sector Público Nacional.

A partir del 1 de enero de 2010, únicamente se encuentran inafectos al impuesto a la renta los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos por la República del Perú, así como los intereses y ganancias de capital provenientes de Certificados de Depósito del Banco Central de Reserva del Perú, utilizados con fines de regularización monetaria. De igual modo, se encuentran inafectos los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos con anterioridad al 11 de marzo de 2007.

Asimismo, se ha eliminado la exoneración a los rendimientos generados por depósitos efectuados en el Sistema Financiero Nacional cuando el perceptor de los mismos sea una persona jurídica.

Por otro lado, a partir del ejercicio 2010, se encuentran gravadas las ganancias de capital resultantes de enajenación, redención o rescate de valores mobiliarios a través de mecanismos centralizados de negociación en el Perú.

En este contexto, la Ley del Impuesto a la Renta precisó que, para establecer la renta bruta producida por la enajenación de valores mobiliarios adquiridos con anterioridad al 1° de enero de 2010, el costo computable de dichos valores será el precio de cotización al cierre del ejercicio gravable 2009 o el costo de adquisición o el valor de ingreso al Patrimonio, el que resulte mayor.

Esta regla es aplicable para personas jurídicas cuando los valores sean enajenados dentro o fuera de un mecanismo centralizado de negociación del Perú.

Asimismo, cuando se produzca la enajenación, redención o rescate de acciones y participaciones adquiridas o recibidas por el contribuyente en diversas formas u oportunidades, el costo computable estará dado por el costo promedio ponderado. Cabe indicar que el costo promedio ponderado será equivalente al resultado que se obtenga de dividir la suma de los costos computables de cada valor adquirido en un determinado momento por el número de acciones, entre el total de acciones adquiridas.

A partir del ejercicio 2011, con la modificación introducida por la Ley N°29645 a la Ley del Impuesto a la Renta, se incluye también como uno de los supuestos inafectos al impuesto a la renta, los intereses y demás ganancias provenientes de créditos externos concedidos al Sector Público Nacional.

De otro lado, según la modificación contenida en la Ley °29645, se ha modificado también las tasas que deberán ser aplicadas en las retenciones que efectúen a las personas no domiciliadas.

Atendiendo a ello, a partir del ejercicio 2011 se deberá efectuar la retención de la tasa del 4.99 por ciento por los intereses que se abonen a personas naturales no domiciliadas. Dicha tasa también resultará aplicable a los intereses que el Banco abone a personas jurídicas no domiciliadas como resultado de la utilización en el país de las líneas de crédito en el exterior. La tasa de 1% continuará siendo aplicable a los intereses correspondientes a los contratos celebrados hasta el ejercicio 2010.

Igualmente, se aplicará la tasa de retención de 4.99 por ciento por los intereses provenientes de bonos y otros instrumentos de deuda, depósitos o imposiciones efectuados conforme con la Ley del Sistema Financiero, así como los incrementos de capital de dichos de depósitos o imposiciones, operaciones de reporte, pactos de recompra y préstamos bursátil, así como otros intereses provenientes de operaciones de crédito de las empresas.

Por otro lado, cabe indicar que mediante la Ley N°29546, publicada el 29 de junio de 2010, se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2012, la exoneración del Impuesto General a las Ventas sobre los intereses generados por valores mobiliarios emitidos mediante oferta pública por personas jurídicas constituidas o establecidas en el país, siempre que la emisión se efectúe al amparo de la Ley del Mercado de Valores, aprobada por Decreto Legislativo N°861, o por la Ley de Fondos de Inversión, aprobada por Decreto Legislativo N°862, según corresponda.

- (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.

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 2010, de 2009 y de 2008.

- (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 2006 a 2010, 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 2010, de 2009 y de 2008:

	Saldo al 1° enero de 2008	(Cargo) y abono a resultados	Saldo al 31 diciembre de 2008	(Cargo) y abono a resultados	Saldos al 31 diciembre de 2009	(Cargo) y abono a resultados	Saldos al 31 diciembre de 2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activo diferido							
Provisión genérica obligatoria y voluntaria para créditos de cobranza dudosa	7,071	4,644	11,715	10,401	22,116	3,789	25,905
Cuotas de arrendamiento financiero, bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, diferencias de tasas de depreciación de mejoras en locales arrendados y otros	2,155	1,321	3,476	1,649	5,125	1,659	6,784
Provisión por vacaciones pendientes de pago	2,490	1,114	3,604	855	4,459	1,890	6,349
Provisión para contingencias	334	1	335	1,491	1,826	162	1,988
Intereses en suspenso	134	17	151	-	151	-	151
	12,184	7,097	19,281	14,396	33,677	7,500	41,177
Pasivo diferido							
Intangibles	(2,152)	(138)	(2,290)	(816)	(3,106)	(1,661)	(4,767)
Derecho de llave	-	(261)	(261)	78	(183)	46	(137)
Activo fijo adquirido por arrendamiento financiero	(145)	145	-	-	-	-	-
	(2,297)	(254)	(2,551)	(738)	(3,289)	(1,615)	(4,904)
Total activo diferido, neto	9,887	-	16,730	-	30,388	-	36,273
Ingreso del ejercicio		6,843		13,658		5,885	

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

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Participación de los trabajadores			
Corriente	(9,023)	(10,522)	(7,745)
Diferido	878	2,038	1,021
	<u>(8,145)</u>	<u>(8,484)</u>	<u>(6,724)</u>
Impuesto a la renta			
Corriente	(48,597)	(57,307)	(43,008)
Diferido	5,007	11,620	5,822
	<u>(43,590)</u>	<u>(45,687)</u>	<u>(37,186)</u>

(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 2010, 2009 y 2008:

	2010		2009		2008	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Utilidad antes de la participación de los trabajadores y del impuesto a la renta	160,161	100.00	164,998	100.00	132,727	100.00
Gasto teórico (tasa combinada del 33.50 por ciento)	53,654	33.50	55,268	33.50	44,464	33.50
Gastos no deducibles	3,968	2.48	7,478	4.53	4,306	3.24
Rentas exoneradas e inafectas	(5,887)	(3.68)	(8,575)	(5.20)	(4,860)	(3.66)
Gasto por participación de los trabajadores e impuesto a la renta según tasa efectiva	<u>51,735</u>	<u>32.30</u>	<u>54,171</u>	<u>32.83</u>	<u>43,910</u>	<u>33.08</u>

14. Cuentas de orden

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

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Operaciones contingentes		
Créditos indirectos (b) -		
Cartas fianza	4,144	2,207
Carta de crédito	-	900
	<u>4,144</u>	<u>3,107</u>
Operaciones a futuro de moneda extranjera		
Compras a futuro - Forwards (c)	-	28,900
Compras a futuro – Forwards con el BCRP (d)	-	35,963
	<u>-</u>	<u>64,863</u>
Otros contingentes		
Créditos concedidos no desembolsados	290,401	236,773
Otros	5,750	100
	<u>296,151</u>	<u>236,873</u>
Total operaciones contingentes	<u>300,295</u>	<u>304,843</u>
Otras cuentas de orden		
Garantías recibidas por créditos	1,455,803	1,123,268
Garantías otorgadas por adeudos y obligaciones financieras (e)	105,651	105,977
Cuentas incobrables castigadas (f)	359,843	189,471
Intereses en suspenso	24,593	16,367
Valores en custodia	15,685	9,162

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Activo fijo totalmente depreciado	3,593	3,593
Otras cuentas de orden	18,738	27,351
Total otras cuentas de orden	<u>1,983,906</u>	<u>1,475,189</u>
Total cuentas de orden	<u>2,284,201</u>	<u>1,780,032</u>

(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 (créditos indirectos) no representa, necesariamente, requerimientos futuros de efectivo.

(c) Al 31 de diciembre de 2009, el Banco tuvo operaciones de compra de moneda extranjera a futuro (“forward”) para fines de negociación. Estos contratos fueron acuerdos por los cuales se pactó la recepción y entrega a futuro de moneda extranjera a cambio de moneda nacional, a un tipo de cambio establecido. El riesgo surgía 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 tuvieron en general vencimientos no mayores a un año y se registraron a sus valores estimados de mercado. El valor razonable de los instrumentos financieros derivados registrados como pasivo al 31 de diciembre de 2009 ascendió a S/.353,000. Durante los años 2010 y 2009, la pérdida neta por los contratos forward ascendió a S/.791,000 y S/.4,688,000, respectivamente, y que se incluye en la cuenta “Perdida 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 ascendió a US\$10,000,000 (equivalente a S/.28,900,000).

(d) Al 31 de diciembre de 2009, el Banco adquirió forwards emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú. Mediante estas operaciones, en la fecha de negociación, el Banco recibió 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 fijo 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 ascendió a S/.1,499,000. Durante los años 2010 y 2009, la pérdida neta por los contratos forward ascendió a S/.642,000y S/.1,499,000, respectivamente, y se incluyen en la cuenta “Pérdida en productos financieros derivados” del estado de ganancias y pérdidas, nota 15.

(e) Estas garantías otorgadas respaldan principalmente a los financiamientos recibidos de COFIDE y corresponden a los créditos financiados, nota 10(c).

(f) Durante los años 2010 y 2009, el Banco vendió los derechos sobre créditos castigados otorgados a clientes por aproximadamente S/.79,966,000 y S/.64,003,000, 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 2010 ascendió a S/.5,768,000 (S/.5,472,000 en el año 2009), 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:

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos financieros			
Intereses por cartera de créditos	920,700	823,034	575,941
Ingresos por venta de inversiones	2,721	3,464	435
Ingresos por valorización de inversiones	1,812	3,184	3,028
Intereses por disponibles	1,480	311	1,960
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	1,327	1,837	2,299
Otros ingresos financieros	830	131	37

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Participaciones ganadas por inversiones en subsidiarias y asociadas	-	-	34
Ingresos financieros antes de diferencia de cambio, neta	928,870	831,961	583,734
Diferencia de cambio, neta	7,957	9,822	4,989
Total	936,827	841,783	588,723
Gastos financieros			
Intereses y comisiones por obligaciones con el público	93,492	91,047	61,143
Intereses por adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y del país	49,738	52,931	40,250
Intereses por depósitos de empresas del sistema financiero	5,285	10,107	7,648
Intereses por valores títulos y obligaciones en circulación	4,617	7,177	6,918
Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras	4,712	4,889	4,674
Primas para el fondo de seguro de depósitos	4,481	3,509	2,153
Pérdida en productos financieros derivados, neta	1,433	6,187	-
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	89	246	754
Otros gastos financieros	1,810	84	72
Total	165,657	176,177	123,612
Margen financiero bruto	771,170	665,606	465,111

16. Gastos de personal

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Remuneraciones	146,483	116,779	90,849
Gratificaciones	23,816	19,021	14,703
Compensación por tiempo de servicios	13,767	11,072	8,579
Seguridad provisional	13,075	10,563	9,302
Participación extraordinaria	9,650	12,423	10,373
Capacitación al personal	8,373	6,808	8,485
Movilidad	6,309	4,740	4,252
Gastos de directorio	4,385	4,048	3,677
Otras remuneraciones	1,665	1,957	1,709
Adelanto de utilidades extraordinarias, nota 8 (c)	1,633	1,314	1,312
Asignaciones	1,126	1,549	631
Bonificaciones	919	831	539
Otros gastos de personal	16,319	9,153	8,256
	247,520	200,258	162,667
Promedio de trabajadores	3,244	2,767	2,446

17. Gastos por servicios recibidos

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

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Servicios profesionales (b)	28,993	23,503	12,367
Publicidad (c)	28,932	13,968	16,942
Alquileres	15,650	14,855	10,390

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Reparación y mantenimiento	12,670	11,002	8,774
Transporte	11,087	8,718	5,798
Vigilancia y protección	7,327	7,360	5,642
Comunicaciones	7,028	5,504	3,940
Suministros diversos	5,648	6,093	4,832
Relaciones públicas y eventos	4,021	4,125	4,431
Servicios	3,772	3,345	2,402
Seguros	1,637	1,656	1,573
Estudios y proyectos	1,595	1,918	1,475
Gastos por central de riesgos	1,426	1,440	1,492
Otros	15,871	11,318	9,321
	145,657	114,805	89,379

(b) En el año 2010, incluye S/.10,308,000 y S/.6,709,000 por los servicios de tecnología de información y de Call center, respectivamente, que le brindan a partir del 2009 entidades vinculadas (S/.8,005,000 y S/.10,249,000 en el año 2009, y S/.4,473,000 y S/.4,193,000 en el año 2008).

(c) En el año 2010, incluye S/.14,283,000 y S/.8,931,000 por publicidad en medios y campañas promocionales, respectivamente (S/.7,037,000 y S/.2,371,000 en el año 2009, y S/.7,909,000 y S/.3,466,000 en el año 2008).

18. Otros ingresos, neto

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Recuperación de cuentas castigadas	13,822	11,749	8,979
Ganancia por la venta de los derechos sobre créditos otorgados a clientes, nota 14(f)	5,768	5,472	3,612

	2010	2009	2008
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Otros menores, neto	(1,038)	(3,333)	(1,954)
Total otros ingresos, neto	18,552	13,888	10,637

19. Utilidad por acción

A continuación se muestra el cálculo del promedio ponderado de acciones y la utilidad por acción:

	Acciones en circulación	Acciones base para el cálculo	Días de vigencia en el año	Promedio ponderado de acciones comunes
	(en miles)	(en miles)		(en miles)
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
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2010, nota 12(a)	-	58,000	365	58,000
Saldo al 31 de diciembre de 2008	140,764	244,764		244,764
Utilidad por acción básica y diluida				0.347
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
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2010, nota 12(a)	-	58,000	365	58,000
Saldo al 31 de diciembre de 2009	186,764	244,764		244,764
Utilidad por acción básica y diluida				0.397

	Acciones en circulación	Acciones base para el cálculo	Días de vigencia en el año	Promedio ponderado de acciones comunes
	(en miles)	(en miles)		(en miles)
2010				
Saldo al 1° de enero de 2010	186,764	186,764	365	186,764
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	58,000	58,000	365	58,000
Saldo al 31 de diciembre de 2010	244,764	244,764		244,764
Utilidad por acción básica y diluida				0.397

20. Transacciones con accionistas y partes relacionadas

(a) A continuación se detallan los principales saldos de las cuentas que el Banco mantiene con sus accionistas y vinculadas al 31 de diciembre de 2010 y de 2009:

	Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	Conecta Centro de Contacto S.A.	Protecta S.A. Compañía de Seguros	CSC Innovación S.A.	Otros accionistas	Otras vinculadas
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
2010						
Activos						
Cartera de créditos	8,342	26	-	-	-	2,702
Otros activos	804	32	18	15	-	186
Pasivos						
Obligaciones con el público	15,030	904	3,490	445	-	6,646
Adeudados	-	-	-	-	124,820	-
Otros pasivos	162	1,781	1,175	323	-	435
Resultados						
Ingresos por intereses	973	3	-	-	-	227
Ingresos por servicios diversos	7	4,186	20,323	278	-	133
Gasto por servicios financieros diversos	-	2,749	-	-	-	-
Gastos por intereses	131	9	53	6	12,193	117
Gastos por servicios recibidos	676	8,171	80	10,308	-	3,023
Cuentas de orden						
Créditos indirectos y garantías	8,810	-	-	-	-	11,098

	Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	Conecta Centro de Contacto S.A.	Protecta S.A. Compañía de Seguros	CSC Innovación S.A.	Otros accionistas	Otras vinculadas
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
2009						
Activos						
Cartera de créditos	8,617	42	-	-	-	1,494
Otros activos	1,491	149	26	61	-	545
Pasivos						
Obligaciones con el público	17,888	1,164	2,375	233	-	4,780
Adeudados	-	-	-	-	219,040	-
Otros pasivos	128	418	5	169	-	455
Resultados						
Ingresos por intereses	8	1	-	-	-	109
Ingresos por servicios diversos	5	5,655	14,746	103	-	754
Gasto por servicios financieros diversos	-	1,647	-	-	-	-
Gastos por intereses	530	9	30	11	13,644	180
Gastos por servicios recibidos	663	10,937	1	8,005	-	4,108
Cuentas de orden						
Créditos indirectos y garantías	-	-	1	-	-	10,415

Conecta Centro de Contacto S.A. -

Conecta Centro de Contacto S.A., brinda el servicio de gestión telefónica, cobranza y tele marketing.

Durante el 2010 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/5,768,000, nota 14(f) (S/5,472,000 en el año 2009).

Protecta S.A. Compañía de Seguros -

Con fecha 2 de enero de 2009, 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 2009, se firmó un contrato de prestación de servicios de tecnología de la información con CSC Innovación S.A.

Otros accionistas -

Al 31 de diciembre de 2010, 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/85,494,000 (S/178,580,000 al 31 de diciembre de 2009), S/30,899,000 (S/31,790,000 al 31 de diciembre de 2009) y S/8,427,000 (S/8,670,000

al 31 de diciembre de 2009), 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/8,432,000 (S/11,466,000 al 31 de diciembre de 2009), S/2,922,000 (S/1,845,000 al 31 de diciembre de 2009) y S/839,000 (S/333,000, al 31 de diciembre de 2009), respectivamente.

Durante el 2010 y 2009 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 2010 y de 2009, La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. mantenía depósitos a plazo y cuentas corrientes.

En el 2010 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/117,000 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 2010, los préstamos y otros créditos a empleados y directores del Banco ascendían a aproximadamente a S/11,599,000 (S/8,382,000 al 31 de diciembre del 2009).

(c) La remuneración total de los directores ascendió aproximadamente a S/3,855,000, S/3,828,000 y S/3,400,000 por los años 2010, 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 2010, 2009 y 2008 ascendió a S/8,100,000, 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 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 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 descalses 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 2010 y 2009, el Banco no ha efectuado operaciones con productos derivados de cobertura para este riesgo.

Riesgo por tipo de cambio -

El Banco está expuesto a los efectos de las fluctuaciones en los cambios de la moneda extranjera prevaeciente 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 2010 y de 2009, 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 14(d).

Riesgo crediticio -

El Banco tiene posiciones sujetas a riesgo crediticio, que es el riesgo 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 y consumo 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 2010 y de 2009, las inversiones disponibles para la venta están registradas a sus valores estimados de mercado; 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.

- 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 tasa 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 2010 y 2009, la Gerencia del Banco considera que los valores estimados de instrumentos financieros del Banco no difieren en forma significativa de sus valores en libros.

A woman with dark hair, wearing a white short-sleeved shirt and a bright yellow skirt, is seated on the floor of a workshop. She is working with a large, fluffy pile of yellow wool. The workshop is filled with wooden shelves and racks holding various items, including more wool and finished products. The lighting is warm and focused on the woman and her work.

Iniciativa de Reporte Global (GRI)

*Wilber Quispe Huamán.
Giro de negocio: artesanía.
Agencia: Lurín.*

Mibanco ha incluido en la Memoria Anual respuestas a los indicadores de GRI (obligatorios y voluntarios), bajo el principio de fiabilidad; esta información está abierta a ser auditada por terceros.

El grado de exigencia implementado en la memoria de Mibanco responde a la calificación A del GRI.

Como patrón general, la información se ajusta a las pautas contenidas en los protocolos del GRI. En aquellos casos en que no se brinda información de algún indicador, ha sido porque éste no se encuentra en el ámbito de las actividades de Mibanco, Banco de la Microempresa.

Mibanco ha implementado medidas específicas que aseguran que la información financiera y cualquier otra que se emita en el marco de sus comunicaciones institucionales sea completa, correcta y veraz.

No se han realizado reformulaciones de la información respecto a ejercicios anteriores.

No se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o métodos de valoración. En aquellos casos excepcionales en que haya algún cambio respecto al ejercicio anterior, se justifica debidamente.

No se han identificado limitaciones relevantes. En aquellos casos en que se pueda interpretar una variación respecto al alcance o cobertura, se explica debidamente anexo a la información facilitada.

La Memoria de Mibanco incorpora en su contenido los indicadores del GRI, al final del documento se cuenta con un índice específico de cada indicador ordenado de acuerdo a la estructura del GRI.

DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA, COBERTURA Y CALIDAD

PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

Los contenidos de la Memoria se definieron teniendo en cuenta los principios de:

EXHAUSTIVIDAD

Alcance: se aplican los aspectos e indicadores requeridos por el Global Reporting Initiative (GRI), tanto en la guía general como el suplemento sectorial para servicios financieros.

Cobertura: los datos contenidos en la Memoria se refieren a Mibanco, Banco de la Microempresa; comprenden sus 112 oficinas en todo el país, 53 en Lima y 59 en las ciudades del interior.

Tiempo: se presenta la información actualizada hasta el 31 de diciembre de 2010 y se complementa, en las magnitudes cuantitativas, con la correspondiente al ejercicio 2009.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Mibanco hace explícito en el informe su compromiso con la sostenibilidad, el mismo que forma parte de la estrategia y operaciones de la institución así como la descripción de las políticas y procedimientos activados en materia de gestión ética y responsable.

MATERIALIDAD

La información incluida revela los asuntos importantes para los grupos de interés, el sector financiero y el entorno en el cual opera Mibanco.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se ha identificado a los principales grupos de interés y consideramos que la Memoria responde a sus expectativas e intereses.

PRINCIPIOS DE CALIDAD DE LA MEMORIA

EQUILIBRIO

Se maneja información completa de la actividad o actividades que refiere el indicador. Se presentan tanto resultados positivos como aquellos por mejorar en la gestión.

PRECISIÓN

La Memoria ofrece información con suficiente grado de precisión y detalle para su comprensión con carácter general.

La información presentada en la Memoria incluye la totalidad de actividades y justifica aquella información referida en forma parcial o no reportada.

Se ha elaborado la información en base a técnicas de medición y bases de cálculo estandarizadas tanto en el ámbito de gestión financiera como en el de sostenibilidad.

FIABILIDAD

La información contenida en la Memoria está abierta a ser auditada por terceros. Los Estados Financieros cumplen con los parámetros legales que las instituciones peruanas establecen.

CLARIDAD

La claridad de la información contenida en la Memoria permitirá la fácil comprensión por parte de cualquier tipo de lector.

La Memoria anual está disponible en el sitio web <http://www.mibanco.com.pe/> de tal modo que cualquier persona o colectivo pueda conocer su desempeño.

COMPARABILIDAD

A pesar de que algunos indicadores se reportan por primera vez (versión G3), la mayoría de indicadores pueden compararse con los reportados en el ejercicio anterior¹⁰.

¹⁰ Memoria Anual de Mibanco 2009

La información contenida en este informe sigue los mismos procedimientos de recopilación y cálculo que en Memorias anteriores, por lo que no se aprecian cambios significativos en materia de comparabilidad.

PERIODICIDAD

La información sobre el desempeño de Mibanco se presenta de manera consolidada anualmente. El informe se publica luego de su aprobación por la Asamblea Anual de Accionistas de Mibanco.

Contacto: Fernando Balbuena fbalbuena@mibanco.com.pe y/o Carolina Benavides cbenavid@mibanco.com.pe

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Item		PÁGINA
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	10 - 13
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	10 - 13, 51, 68

2. PERFIL DE MIBANCO

Item		PÁGINA
2.1	Nombre de la organización.	16
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	82, 84 - 88
2.3	Estructura operativa de la organización.	18 - 24
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	17
2.5	Número de países en los que opera la organización.	-

2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	16
2.7	Mercados servidos.	84
2.8	Dimensiones de la organización informante.	53 - 56, 97, 138
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	10, 11, 208
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	135

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL

Item		PÁGINA
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.	1
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	209
3.3	Ciclo de presentación de Memorias (anual, bienal, etc.).	210
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	210

ALCANCE Y COBERTURA

Item		PÁGINA
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	9, 12, 13, 44, 45, 208, 209
3.6	Cobertura de la Memoria.	208
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	208
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	209

3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	208
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	208
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	208

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

Item	PÁGINA	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la Memoria.	6, 7, 208 - 211

VERIFICACIÓN

Item		PÁGINA
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	208

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

Item		PÁGINA
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	18 - 24
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	32
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	32, 33

4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	30 - 32
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	117
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	33
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	33
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	25
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	30 - 33
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	112

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

Item		PÁGINA
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	33 - 35
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	41, 43, 84, 85
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	41, 43

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Item		PÁGINA
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	44, 45
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	30 - 33, 44, 45
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	44, 45
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	12, 13, 30 - 33, 44, 45

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

ENFOQUE	PÁGINA
Enfoque de Gestión (DMA)	49

DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR		PÁGINA
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	67
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización derivadas del cambio climático.	33
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	115
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	30

PRESENCIA EN EL MERCADO

INDICADOR		PÁGINA
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	117
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	120
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	108

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especies.	121
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	125

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

ENFOQUE	PÁGINA
Enfoque de Gestión (DMA)	128

MATERIALES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	129
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	131

ENERGÍA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	131
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	131
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	131
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.	132
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. <i>Indicador adicional, no se incluye en la versión 2010.</i>	-

AGUA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN8	Captación total de agua por fuentes.	132
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	132
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	132

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuen- tren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	33
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	133
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. <i>No material.</i>	-
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas. <i>Indicador adicional, no se incluye en la versión 2010.</i>	-
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso. <i>No material.</i>	-
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. <i>No material.</i>	-
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. <i>No material.</i>	-
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	130
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. <i>No material.</i>	-

PRODUCTOS Y SERVICIOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	133
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. <i>No material.</i>	-

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	133

TRANSPORTE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN29	Impactos ambientales significativos por transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como por el transporte de personal. <i>Indicador adicional, no se incluye en la versión 2010.</i>	-

GENERAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. <i>Indicador adicional, no se incluye en la versión 2010.</i>	-

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

ENFOQUE	PÁGINA
Enfoque de Gestión (DMA)	122

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
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.	124
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como conse- cuencia.	118
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.	122

NO DISCRIMINACIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	108

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	107

ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	122

TRABAJOS FORZADOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
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.	108, 123

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
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.	107, 118

DERECHO DE LOS INDÍGENAS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	122

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICAS EN EL TRABAJO

ENFOQUE	PÁGINA
Enfoque de Gestión (DMA)	100

EMPLEO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	100, 101
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	105
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.	114

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	107
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	107 - 111

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	107

LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	116
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.	116
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	116

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	109
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen a gestionar el final de sus carreras Profesionales.	110
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	112

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	104
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	104, 117

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

ENFOQUE	PÁGINA
Enfoque de Gestión (DMA)	72

COMUNIDAD

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
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.	125

FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	82
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	84

CORRUPCIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio (*) analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	125
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	127
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	127

POLÍTICA PÚBLICA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	97
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	97

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	97

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	97

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ENFOQUE	PÁGINA
Enfoque de Gestión (DMA)	92

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	94

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	90, 91
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.	96

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	94
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.	97
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	93

COMUNICACIONES DE MARKETING

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera básica según el tipo de beneficiario.	69

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	96
PR7	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	126

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	127

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	96

INDICADORES AMBIENTALES SUPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUE	PÁGINA
Enfoque de Gestión (DMA)	82

CARTERA DE PRODUCTOS (INDICADORES DE GESTIÓN)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	85
FS2	Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	125, 129
FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	89
FS4	Proceso para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	112
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	69

CARTERA DE PRODUCTOS (INDICADORES DE DESEMPEÑO)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de actividad.	74
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	78
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	89

AUDITORÍA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	98

GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales y medioambientales.	26, 41, 72, 124
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	99, 125
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	33

Katherine Jiménez Carreño, oficial de Atención al Usuario,
Gabriela Molina Zevallos, asistente de Pasivos y Seguros,
Diana de la Cruz Ramírez, analista de Canales y Productos.



10

Adhesión al Pacto Mundial



*Laureana Juliana Calle Mamani.
Giro de negocio: venta de abarrotes.
Agencia: Cercado.*

ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

En Mibanco expresamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ambas iniciativas de las Naciones Unidas, promoviendo entre los grupos de interés el respeto a los derechos humanos y contribuyendo al desarrollo de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

PRINCIPIOS			Iniciativa del Reporte Global (GRI)	
			INDICADORES GRI	Página de la Memoria
DERECHOS HUMANOS				
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.			HR1- 9	107, 108, 118, 122, 123, 124
2. Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.			HR1, HR2, HR9	124, 118, 122
TRABAJO				
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.			HR5, LA4, LA5	107 - 111
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.			HR7	108, 123
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.			HR6	122
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.			HR4, LA2, LA13, LA14	108, 105, 104, 117
MEDIO AMBIENTE				
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.			EC2, EN26, SO5	33, 133, 97
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.			EN2, EN5, EN10, EN22, EN26	131, 132, 130, 133
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.			EN2, EN5, EN10, EN26	131, 132, 133
CORRUPCIÓN				
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.			SO2-SO4	125, 127



Miguel Angel Cancce Quispe.
Giro de negocio: ferretería.
Agencia: Villa Maria del Triunfo.

Relación de Agencias

Colaboradores de la agencia Valle Sharon.



AGENCIAS EN LIMA

Nombre	Distrito	Dirección
SAN JUAN DE MIRAFLORES	San Juan de Miraflores	Av. Los Héroes 516.
RÍMAC	Rímac	Av. Caquetá 998-A.
ZÁRATE	San Juan de Lurigancho	Av. Gran Chimú 822-824 Urb. Zárate.
CALLAO	Bellavista	Av. Elmer Faucett 310.
VILLA EL SALVADOR	Villa El Salvador	Av. Juan Velasco, 2do. sector Gr.8, Mz.F Lt. 17.
SANTA ANITA	Ate - Vitarte	Av. Nicolás Ayllón 3236 (a 2 cdras de Plaza Vea).
COMAS	Comas	Av. Túpac Amaru 3857 - 3861, San Agustín I Etapa.
CHORRILLOS	Chorrillos	Av. Guardia Civil 312.
CERCADO	Lima - Cercado	Av. Inca Garcilaso de la Vega 1390-1394.
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	Villa María del Triunfo	Av. El Triunfo 101.
LOS OLIVOS	Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola 3491.
CANTO GRANDE	San Juan de Lurigancho	Av. Canto Grande 3510.
VENTANILLA	Ventanilla	Av. Principal Mz C-3 Lote 13. Urb Ventanilla.
CHOSICA	Lurigancho	Av. 28 de Julio 393.
HUAYCÁN	Ate - Vitarte	Av. 15 de Julio Lte. 29 Zona B.
PUENTE PIEDRA	Puente Piedra	Mz. C Lt. 2, Urb. Santo Domingo.
SAN MARTÍN DE PORRES	San Martín de Porres	Av. Perú 3411.
SAÉNZ PEÑA	Callao	Av. Roque SaéNZ Peña 922-924.

Nombre	Distrito	Dirección
SURQUILLO	Surquillo	Av. Paseo de la República 4297.
GAMARRA	La Victoria	Prolong. Antonio Bazo 750.
INDEPENDENCIA	Independencia	Av. Túpac Amaru 7197.
CENTRO HISTÓRICO	Lima - Cercado	Jr. Carabaya 406.
PRÓCERES	San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 1671-A Urb. Las Flores.
PARDO	Miraflores	Av. José Pardo 175.
LURÍN	Lurín	Mz. E Lt. 6 Urb. Las Virreynas km. 36 1/2.
CARABAYLLO	Comas	Av. Túpac Amaru 3043 Mz R Lt 11 Urb el Progreso.
CERES	Ate - Vitarte	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz. D Lt. 24.
MAGDALENA	Magdalena	Av. Brasil 3256 - 3260.
COVIDA - LOS OLIVOS	Los Olivos	Av. Antúnez de Mayolo 1388.
SAN GABRIEL	Villa María del Triunfo	Av. Salvador Allende 198 Esq. con José C. Mariátegui Urb. San Gabriel.
MÉXICO	La Victoria	Av. México 1604 - 1606 Urb. La Pólvara.
ANGÉLICA GAMARRA	Los Olivos	Av. Angélica Gamarra Cdra 8 Mz. D Lt. 4 Urb. El Trébol.
PRO	Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola 7887.
HUANDOY	Los Olivos	Av. El Naranjal 1413 y 1415 Parque Naranjal - II Etapa Mz. I -2, Lt.15.
VALLE SHARON	San Juan de Miraflores	Av. Prolongación Canevaro 131 Urb. Coop. Viv. Valle Saron.
JOSÉ GÁLVEZ	Villa María del Triunfo	Av. Lima 1089 (alt. paradero 6 ½ Av. Lima).

Nombre	Distrito	Dirección
PACHACAMÁC	Villa El Salvador	Urbanización Pachacamác Mz. L, Lt.16 Etapa II.
SAN PEDRO	Chorrillos	Av. El Triunfo cdra. 3 s/n puerta 1 AA.HH. Túpac Amaru de Villa - San Pedro de Chorrillos.
MARISCAL CÁCERES	San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 5118, Urb. Mariscal Cáceres.
SAN JUAN DE COLLIQUE	Collique	Av. Túpac Amaru 5475, Urb. San Juan Bautista.
EL AGUSTINO	El Agustino	Av. Riva Agüero 1400 (al costado de la Municipalidad).
HUACHIPA	Huachipa	Av. Las Torres Mz.A, Lt.8 Urb. El Paraíso de Puente Huachipa.
MUSA	Pachacamac	AAHH Paul Poblet Mz Alt 6, carretera a Cieneguilla km 12 (por la curva de Manchay).
CIRCUNVALACIÓN	San Luis	Av. Circunvalación 2147, Urb. Industrial Residencial El Pino.
GRAU	La Victoria	Av. Manco Cápac 201 y Jr. Raymondi.
PRIMAVERA	Surco	Av. Primavera 1754.
CAVENECIA	Lima	Av. Emilio Cavenecia 175.
CAÑETE	San Vicente de Cañete	Jirón Sepúlveda 225 - San Vicente de Cañete
HUACHO	Huacho	Av. Miguel Grau Seminario 147.
BARRANCA	Barranca	Jr. Alfonso Ugarte 120 a media Cdra. Plaza Armas.
HUARAL	Huaral	Calle Luis Colán 110.

AGENCIAS EN PROVINCIA

Nombre	Departamento	Provincia	Distrito	Dirección
CHINCHA	Ica	Chincha	Chincha Alta	Av. Mariscal Benavides 234, Chincha Alta.
CHICLAYO	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	Calle San José 755.
HUANCAYO	Junín	Huancayo	Huancayo	Av. Giraldez 201.
AREQUIPA	Arequipa	Arequipa	Arequipa	Esq. Calle Piérola 237 y Dean Valdivia 117.
TRUJILLO	La Libertad	Trujillo	Trujillo	Calle Bolívar 626.
CUSCO	Cusco	Cusco	Cusco	Av. Garcilazo de la Vega 232 - 238 .
AVELINO	Arequipa	Arequipa	La Pampilla	Av. Daniel Alcides Carrión 265 A.
HUARAZ	Ancash	Huaraz	Huaraz	Av. José de Sucre 765.
TACNA	Tacna	Tacna	Tacna	Calle Apurímac 245 Cercado .
CAJAMARCA	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Apurímac 888.
ICA	Ica	Ica	Ica	Jr. Independencia 156.
TARAPOTO	San Martín	Tarapoto	Tarapoto	Jr. Gregorio Delgado 142 Cercado.
JULIACA	Puno	San Román	Juliaca	Jr. Huaynacápac 130 Zona Cercado Prov. San Román.
MOSHOQUEQUE	Lambayeque	Chiclayo	José Leonardo Ortiz	Av. El Dorado 924 y 928 esquina con Av. Bolívar.
PUNO	Puno	Puno	Puno	Calle Puno 334 - 342.
PIURA	Piura	Piura	Piura	Av. Sánchez Cerro 1279.

Nombre	Departamento	Provincia	Distrito	Dirección
PUCALLPA	Ucayali	Crnel. Portillo	Callería	Jr. Coronel Portillo 623 distrito de Callería.
IQUITOS	Loreto	Maynas	Iquitos	Jr. Napo 200, esquina con Raymondi.
PISCO	Ica	Pisco	Pisco	Calle Progreso 181.
TARMA	Junín	Tarma	Tarma	Jr. Lima 543.
CHIMBOTE	Áncash	Del Santa	Chimbote	Jr. F. Bolognesi 687.
PUERTO MALDONADO	Madre de Dios	Tambopata	Tambopata	Av. Ernesto Rivero 716.
EL PORVENIR	La Libertad	Trujillo	El Porvenir	Calle Micaela Bastidas 1233 El Porvenir.
TUMBES	Tumbes	Tumbes	Tumbes	Calle Bolívar 147.
PINTO	Tacna	Tacna	Tacna	Av. Pinto Mz. K, Lt. 7 - frente a CC Polvos Rosados.
EL TAMBO	Junín	Huancayo	El Tambo	Av. Mariscal Castilla 1259, El Tambo.
CUSCO SUR	Cusco	Cusco	San Sebastián	Lt. 2 y 3 Mz. B Asoc. Pro Vivienda Pueblo Libertador.
JAÉN	Cajamarca	Jaén	Jaén	Calle Bolívar 1247 - 1249.
ILO	Moquegua	Ilo	Ilo	Jr. Zepita 423.
HUÁNUCO	Huánuco	Huánuco	Huánuco	Jr. 28 de Julio 1038 - 1040.
CAYMA	Arequipa	Arequipa	Cayma	Av. Ejército 1014.
MIRAFLORES	Arequipa	Arequipa	Miraflores	Av. Teniente Ferré 207.
CASTILLA	Piura	Piura	Castilla	Esquina Av. Guardia Civil y Las Dalias B - 1, Urb. Miraflores.

Nombre	Departamento	Provincia	Distrito	Dirección
CHILCA	Junín	Huancayo	Chilca	Calle Real 600.
LA MERCED	Junín	Chanchamayo	Chanchamayo	Jr. Tarma 244.
LAMBAYEQUE	Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	Av. Ramón Castilla 1021.
TÚPAC AMARU	Puno	San Román	Juliaca	Jr. Túpac Amaru 887 - 891.
LA ESPERANZA	La Libertad	Trujillo	Trujillo	Av. Condorcanqui 1264.
MOYOBAMBA	San Martín	Moyobamba	Moyobamba	Jr. San Martín 421-425 Barrio Belén.
CUSCO CENTRO	Cusco	Cusco	Centro	Av. La Cultura 2009 y 2009 - A, Urb. Magisterio I Etapa. Cercado.
EL DORADO	San Martín	Tarapoto	Tarapoto	Jr. Lima 367-377-379.
EL PEDREGAL	Arequipa	Caylloma	El Pedregal	Calle Islay Mz. I, Lt.2A.
LA HERMELINDA	La Libertad	Trujillo	Trujillo	Av. América Norte 1351(antes Av. Circunvalación Exterior) Urb. Las Quintanas. Sub Lote C, Zona Centro Cívico entre Parque Grau y Mercado Nuevo de Talara.
TALARA	Piura	Talara	Talara	
SULLANA	Piura	Sullana	Sullana	Av. San Martín 821-823.
SATIPO	Junín	Satipo	Satipo	Jr. Francisco Irazola 251,253 y 255 Satipo, Letra B, Mz. 14.
CHEPÉN	La Libertad	Chepén	Chepén	Calle Lima 406.
AYACUCHO	Ayacucho	Huamanga	Ayacucho	Jr. Sol 241.
MAYORISTA	La Libertad	Trujillo	Trujillo	Av. César Vallejo 311 Urb.Palermo.

Nombre	Departamento	Provincia	Distrito	Dirección
AVENTURA PLAZA TRUJILLO	La Libertad	Trujillo	Trujillo	Av. América Oeste 750 Urb. El Ingenio. Locales B-1259 B-1263 - 1° nivel
OPEN PLAZA TRUJILLO	La Libertad	Trujillo	Trujillo	Av. América Norte 1245, Urb. Los Jardines.
PLAZA SOL DE ICA	Ica	Ica	Ica	Av. San Martín y Ayabaca, local LC 108, 1° piso.
REAL PLAZA HUANCAYO	Junín	Huancayo	Huancayo	Local Comercial 101 - 105, 1° nivel Centro Comercial - Estación Huancayo

AGENCIAS EN CENTROS COMERCIALES

No.	Agencia	Distrito	Dirección
1	AVENTURA PLAZA BELLAVISTA	Bellavista	Av. Óscar R. Benavides No. 3866 Bellavista, Callao, locales No. C-1022, C-1024, C-1026, C-1028, C-1030 y C-1032 - 1° nivel.
2	REAL PLAZA PRO	San Martín de Porres	Av. Alfredo Mendiola 7042 - LC 101 Santa Luzmila.
3	MULTICENTER INDEPENDENCIA	Independencia	Av. Carlos Alberto Izaguirre 275.
4	REAL PLAZA CENTRO CÍVICO	Lima	Paseo de la República s/n Real Plaza Centro Cívico 2°Piso / Garcilazo de la Vega 1337 - 2° piso.
5	MINKA	Callao	Av. Argentina 3093 - 3257, Callao.
6	AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Trujillo	Av. América Oeste 750 Urb. El Ingenio, locales B -1259 B -1263, 1° nivel.
7	OPEN PLAZA TRUJILLO	Trujillo	Av. América Norte 1245, Urb. Los Jardines.
8	PLAZA SOL DE ICA	Ica	Av. San Martín y Ayabaca, Local LC 108, 1er piso.
9	REAL PLAZA HUANCAYO	Huancayo	Local Comercial 101 - 105, 1° nivel Centro Comercial-Estación Huancayo.



*Adelina Villaorduña Pérez junto
a su asesor, Félix Bardales Cristóbal.
Giro de negocio: agricultura.
Agencia: Barranca.*

*Fotografía Alex Bryce
Diseño gráfico Pilar Elías
Corrección de estilo Servidioma
Impresión Comunica2 S.A.C*

