



El banco de los que mueven el país.



Memoria Anual **2011**



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.** ha presentado su memoria "MEMORIA ANUAL 2011" 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 G3.1 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 G3.1 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, 03 de abril 2012



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 utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala 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 16 de marzo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Contenido

8

Declaración de Responsabilidad

10

Carta del Presidente del Directorio a los Accionistas

16

Perfil de la Organización

- A. Nombre de la Organización
- B. Localización de nuestra Sede Principal
- C. Directorio
- D. Comité Ejecutivo del Directorio
- E. Gerencias
- G. Visión, Misión y valores
- F. Organigrama
- H. Capital Social
- I. Estructura Accionaria

32

Gobierno Corporativo

- A. Gobierno Corporativo
- B. Gestión Integral de Riesgos
- C. Principales asociaciones, nacionales e internacionales a las que Mibanco pertenece o apoya
- D. Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo, premios y distinciones
- E. Participación de los Grupos de Interés

Carlos Tasayco Almeida y María Luisa Tasayco de Tasayco.
Giro de negocio: Artesanía.
Agencia: Chíncha.



Janeth Velita, analista de publicidad, Graciela Ortega, asistente de publicidad.

Contenido

48	Responsabilidad Social Corporativa (RSC) A. Nuestro Desempeño Económico B. Nuestro Desempeño Social C. Nuestro Desempeño Ambiental
122	Experiencia y trayectoria A. Nuestros Accionistas B. Directores C. Gerencia
144	Estados Financieros
208	Iniciativa de Reporte Global (GRI) A. Adhesión al Pacto Mundial B. Principios de Calidad de la Memoria C. Índice de Indicadores GRI
224	Relación de Agencias



Ercilio Julián Ponce y Aydi Ramos Tapia.
Giro de negocio: Talqueado de fustanes.
Agencia: Chilca.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Micro-empresa S.A. durante el año 2011. 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

José Castillo Deza
Gerente General

Lima, 15 de marzo de 2012

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS



Oscar Rivera Rivera, Presidente del Directorio.

Señores Accionistas:

M es muy grato presentarles la memoria del Directorio y los correspondientes estados financieros del 2011. Este ha sido un año de cambios, pero también de importantes esfuerzos que han dado sus frutos. Debo mencionar como el más resaltante que Mibanco recibió de Standard & Poor's la calificación BBB en diciembre, alcanzando el grado de inversión. Este hito nos ha convertido en el primer banco especializado en microfinanzas en lograr el mismo nivel de clasificación que la deuda soberana peruana, lo cual nos llena de orgullo como institución y consolida nuestra posición en el mercado, a la vez que representa un reconocimiento al esfuerzo de todo el equipo de Mibanco durante todos estos años y a la gestión responsable del negocio.

El 2011 ha sido un año en el que la crisis internacional volvió a cobrar fuerza, en especial en las economías desarrolladas. Sin embargo, el Perú cerró el 2011 con perspectivas favorables, mostrando una vez más su creciente liderazgo entre los países con economías emergentes. A pesar de haber sido un año electoral, con todos los ajustes que esto conlleva, el país creció. Se registró un incremento del PBI de 6.9%, el mayor

de la región, consolidando al Perú como uno de los primeros países de la zona. Asimismo, se mantuvo la tendencia en alza del nuevo sol debido al fuerte flujo de dólares, producto del aumento de las exportaciones y de la inversión extranjera directa.

A este panorama alentador se suman dos buenas noticias vinculadas al sistema financiero y al de las microfinanzas. Por un lado, en el ranking de desarrollo financiero del World Economic Forum, el Perú escaló 8 posiciones con respecto al año anterior, obteniendo el primer puesto en facilidad de acceso al crédito y en número de cuentas otorgadas por las instituciones financieras. Por el otro, el Índice Microscopio Global elaborado por la Economist Intelligence Unit de The Economist, ha catalogado al Perú, por tercer año consecutivo, como el país con el mejor clima de negocios para las microfinanzas.

Mibanco contribuye de manera importante en ambos logros. Nuestra apuesta por la inclusión social nos ha llevado a mantener el liderazgo en bancarización en el segmento, siendo los responsables de la incorporación del 18.4% de las personas que accedieron por primera vez a un crédito de la micro y pequeña empresa. Igualmente, el éxito de nuestro modelo de negocio ha hecho posible que cada vez más instituciones

apuesten por atender las necesidades financieras de los empresarios de la micro y pequeña empresa. Con más de 660 mil clientes, Mibanco es hoy la institución financiera con mayor monto de colocaciones microempresa.

Enfocados en ampliar nuestro mercado y seguir siendo la institución líder, hemos alcanzado para el 2011 un incremento de las colocaciones brutas, que llegaron a un saldo de S/. 4,186.7 millones y que representan el 80.5% de los activos totales.

En paralelo, y para reforzar nuestra solidez, hemos cuidado de manera especial nuestros activos y calidad de cartera, consolidando el desarrollo de una gestión integral de riesgos. Asimismo, Mibanco cerró el ejercicio 2011 con un ratio de morosidad controlado de 3.661% y una importante cobertura de provisiones de 170.7% sobre la cartera vencida y judicial.

Del mismo modo, a diciembre de 2011, nuestros activos totales alcanzaron un saldo de S/. 5,201.7 millones, es decir, un crecimiento de 16.7% con respecto al año anterior.

En esta línea, quisiera destacar dos significativos logros. En primer lugar, el importante incremento patrimonial de S/. 140 millones que nuestros accionistas realizaron en julio, el que ha permitido fortalecer la estructura patrimonial de Mibanco para continuar con su crecimiento. En segundo lugar, en noviembre de 2011 se consiguió colocar en el mercado internacional un crédito sindicado por un monto de hasta US\$ 60 millones, estructurado por la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés).

El impacto de ambas operaciones es fundamental, ya que ha aumentado la capacidad de nuestra institución para apoyar a las micro y pequeñas empresas en su desarrollo, estimulando así el crecimiento, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en nuestro país.

Por otro lado, al cierre de 2011, los pasivos totales ascendieron a S/. 4,594.7 millones, lo que implica un incremento de 13.0% con respecto al año anterior. Las obligaciones con el público (S/. 3,709.3 millones), por su parte, representan el 80.7% de los pasivos y aumentaron 28.1% en comparación al 2010. Asimismo, el número de clientes del pasivo aumentó de 179,140 en el 2010 a 233,308 en el 2011, mostrando un aumento de 30.2%.

Cabe mencionar también que el Pacto Mundial de las Naciones Unidas nos otorgó el nivel avanzado por el desempeño publicado en nuestra última memoria institucional, lo cual nos coloca entre las empresas que realizan esfuerzos visibles y tangibles para adoptar las mejores prácticas en sostenibilidad, gobierno corporativo y gestión a nivel mundial.

Además, en mayo de este año Mibanco fue reconocido como la “Gran marca moderna 2011 del Perú” por el Marketing Hall of Fame de los Effie¹. Con esta distinción se reconoce que la comunicación realizada ha contribuido de manera efectiva, con estrategia y creatividad, con la construcción de Mibanco como el banco que atiende al segmento de los empresarios de la micro y pequeña empresa.

A esto se suma la calificación de Planet Rating, agencia calificadoradora especializada en desempeño social que, en su segunda evaluación, ratificó a Mibanco con la puntuación más alta (4+) entre más de 50 instituciones de microfinanzas evaluadas a nivel mundial. Esto consolida nuestro compromiso ante el cumplimiento de nuestra misión.

Siempre enfocados en contribuir con el desarrollo de los empresarios de las MYPES y en mejorar su calidad de vida, continuamos con los programas de capacitación gratuitos e invertimos, por cuarto año consecutivo, US\$ 1 millón, instruyendo a más de 40 mil clientes, con lo que ya suman más de 170 mil emprendedores capacitados en los últimos 11 años con los distintos cursos que ofrecemos.

Nuestro permanente compromiso por transmitir a nuestros clientes una cultura de negocios responsable, que se sustenta en el concepto de la triple rentabilidad (económica, social y ambiental), ha sido también reconocido. En línea con este compromiso, una vez más hemos diseñado esta memoria según las directivas del Global Reporting Initiative (GRI). Estos lineamientos nos guían hacia una gestión integral, que contempla aspectos relacionados con una mejor atención a nuestros clientes, con productos diseñados a la medida y con programas formativos en administración de negocios, principalmente. Así también, respondemos a las aspiraciones de proyección profesional de nuestros colaboradores y desarrollamos iniciativas que nos permitan optimizar el uso de los recursos provenientes de fuentes naturales.

Para finalizar, quiero agradecer a todas y cada una de las personas que han hecho posible que Mibanco se mantenga en esta exitosa dirección. En especial a nuestros accionistas, por su confianza y apoyo; a la plana directiva y gerencial, por su constante aporte en el diseño de estrategias y toma de decisiones; y a nuestros colaboradores, componente medular para el desarrollo y funcionamiento óptimo de nuestra organización. Del mismo modo, a cada uno de los grupos de interés que, con el devenir de los años, han ido formando parte de nuestra cultura y, de manera particular, a nuestros clientes. Son ellos los que día a día nos recuerdan con sus logros y su desarrollo que el objetivo de nuestra institución no es sino atender a los emprendedores de los sectores emergentes. En estos 13 años, Mibanco ha entregado créditos en beneficio de miles de empresarios de las micro y pequeñas empresas pero, sobre todo, ha contribuido de manera consciente a mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias, porque estamos convencidos de que con ello contribuimos a que el Perú sea un país cada vez más inclusivo.

1. Premios creados desde 1968 por la Advertising Effectiveness Awards New York American Marketing Association.

Lima, 15 de marzo de 2012

Estimados accionistas

Este año quiero dedicar unas líneas adicionales a mi carta habitual, pues esta es para mí una memoria especial. Desde el 15 de marzo, después de 12 años, dejo el cargo de Presidente del Directorio de Mibanco. Considero que he cumplido un ciclo, un año y medio en la estructuración y formación del Banco cuando éramos Acción Comunitaria del Perú y 14 años como Director de Mibanco, tiempo en el cual se han obtenido una serie de logros importantes que han llevado a que Mibanco gane prestigio y reconocimiento como el banco líder de la microempresa en el Perú y Latinoamérica.

La satisfacción es grande. El 4 de mayo de 1998 Mibanco nació como el primer banco privado especializado en microfinanzas. A partir de ese momento, hemos recorrido un camino que nos ha convertido en el referente del segmento de las microfinanzas.

Escribir estas líneas me invita a mirar atrás para comprobar que estamos dejando huella. Iniciamos nuestras operaciones con sólo 13 agencias y cerca de 34 mil clientes. A la fecha, contamos ya con 117 oficinas para atender a los más de 690 mil empresarios de la micro y pequeña empresa. Esto ha significado un crecimiento anual promedio de las colocaciones en 44%, que nos ha llevado del puesto 26 (de 27 instituciones) al 5° lugar en la banca nacional, entre 15 competidores, con un monto de colocaciones a febrero que alcanza los S/4,236 millones.

Pero la trayectoria de nuestra institución no ha sido solo un camino de crecimiento. En esta retrospectiva no escapa a mis recuerdos el prestigio que Mibanco se ha ido ganando tanto a nivel nacional como internacional. El BID nos ha reconocido en dos ocasiones (2006 y 2009) como la mejor institución microfinanciera de América Latina y El Caribe; además de ser pioneros en más de una ocasión: primera institución microfinanciera en emitir bonos en el mercado de valores (2002), puntuación más alta en desempeño social entre más de 50 instituciones de microfinanzas a nivel mundial otorgada por Planet Rating (2010 y 2011), primer crédito sindicado estructurado en soles (2010).

■ Me retiro esperando haber cumplido y alcanzado vuestras expectativas, con el gran placer de haber podido participar en este gran emprendimiento: darles a los empresarios de la micro y pequeña empresa la oportunidad de convertirse en sujetos de crédito y permitir su desarrollo ■

Adicionalmente, hemos sido reconocidos como la “Gran Marca Moderna 2011 del Perú” por el Marketing Hall of Fame de los Effie y, lo más importante, logramos el grado de inversión a través de la calificación BBB otorgada por Standard & Poor’s, que solamente la ostentamos los cinco principales bancos del país.

Nuestra institución ha conseguido consolidarse en estos años y esto no hubiese sido posible sin el desinteresado apoyo y conocimiento de los diferentes directores que han pasado por estos años por el Directorio que he presidido, así como por los diversos funcionarios y ejecutivos que fueron brindando su profesionalismo y dedicación y de todo el personal, que dio todo su esfuerzo y se identificó con nuestra misión. Prueba de ello es que hemos iniciado el 2012 como los líderes absolutos de la bancarización con 23.3%.

Son 12 años en los que me enorgullece haber contribuido, junto a todos ustedes, a materializar el sueño de incluir a cada vez más emprendedores al sistema financiero.

Me retiro esperando haber cumplido y alcanzado vuestras expectativas, así como las de la plana gerencial y de todos los colaboradores; y también, con el gran placer de haber podido participar en este gran emprendimiento: darles a los empresarios de la micro y pequeña empresa la oportunidad de convertirse en sujetos de crédito y permitir su desarrollo y, por ende, el desarrollo del país.

Reciban un saludo afectuoso y, nuevamente, toda mi gratitud.

Óscar Rivera Rivera



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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, Inversiones y Desarrollo), 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 (CIU): 6519.

Plazo de Duración

Indefinido.

Clases de Acciones

Considerando el capital social inscrito en Registros Públicos al 31.12.2011

Acciones con Derecho a Voto		
TENENCIA	Nº DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
• Menor al 1%	14	8.42%
• Entre 1% y 5%	3	4.51%
• Entre 5% y 10%	4	26.76%
• Mayor al 10%	1	60.31%
Total	22	100.00%

Considerando el capital suscrito y pagado al 31.12.2011 (que incluye el aumento de capital aprobado en la Junta General de Accionistas del banco del 04.08.2011 y en las sesiones de Directorio de fechas 27.10.2011 y 29.12.2011, el cual se encuentra en proceso de inscripción registral).

Acciones Clase A con Derecho a Voto		
TENENCIA	Nº DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
• Menor al 1%	13	11.24%
• Entre 1% y 5%	6	5.24%
• Entre 5% y 10%	3	21.06%
• Mayor al 10%	1	57.36%
Total	23	94.90%

Acciones Clase B sin Derecho a Voto		
TENENCIA	Nº DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
• Menor al 1%	6	1.77%
• Entre 1% y 5%	1	3.33%
Total	7	5.10%



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) 421-6645 | E-mail: mibanco@mibanco.com.pe | Página web: www.mibanco.com.pe



Óscar Rivera Rivera
Presidente del Directorio



Luis Felipe Derteano Marie
Vicepresidente del Directorio

Directores titulares



Roberto Dañino Zapata



Alfredo Llosa Barber



Juan Otero Steinhart



Luis Ovalle Gates



Miguel Pinasco Limas



Hugo Santa María Guzmán



Michael Edward Schlein

Directores suplentes



Esteban Andrés Altschul



Fernando Arias Vargas



Enrique Osvaldo Ferraro

Comité Ejecutivo del Directorio

El Comité Ejecutivo constituye 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 2011-2012 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 (hasta el 30.6.2011)
José Castillo Deza – Secretario (desde el 1.7.2011)



Gerencias



José Castillo Deza
GERENTE GENERAL (A.J.) Y GERENTE DE LA DIVISIÓN DE FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN

Gerentes de División



Fernando Balbuena Favarato
GERENTE DE LA DIVISIÓN DE MARKETING



Rossina Castagnola Vásquez
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
(HASTA EL 30.11.2011)



Roberto Gonzáles Peralta
GERENTE DE LA DIVISIÓN DE OPERACIONES Y PROCESOS



Miguel Gonzáles Vargas
GERENTE DE LA DIVISIÓN DE NEGOCIOS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA



Leonel Henríquez Cartagena
GERENTE DE LA DIVISIÓN DE RIESGOS

Gerentes de Área



Carolina Benavides Piaggio
GERENTE DEL ÁREA DE ACTIVO SOCIAL



Luz María Boza Llosa
GERENTE DEL ÁREA DE RIESGOS



Ana Bruckmann Corvera
GERENTE DEL ÁREA DE BANCA DE MICROEMPRESA – BANCA EMPRENDEDORA



María del Pilar Martínez Rubio
CONTADORA GENERAL



Juan Manuel Morgan Ochoa
GERENTE TERRITORIAL–ZONA SUR



Guillermo Nevado Rioja
GERENTE DEL ÁREA DE GESTIÓN METODOLÓGICA



Rossana Chasseloup López
GERENTE DEL ÁREA DE ASESORÍA LEGAL Y SECRETARÍA GENERAL



Antonio Chumacero Sánchez
GERENTE DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS



José Delgado Contreras
GERENTE DEL ÁREA DE RECUPERACIONES



Carlos Olazábal Chumán
GERENTE DEL ÁREA DE FINANZAS Y PLANEAMIENTO
(HASTA EL 30.11.2011)



Enrique Orezzoli Moreno
GERENTE TERRITORIAL–ZONA NORTE



Jessica Pacheco Lengua
GERENTE DE TERRITORIO



César Fernández Fernández
GERENTE DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO E INTELIGENCIA COMERCIAL
(Hasta 30.11.2011)
Francisco Vargas Peralta
(Desde 15.12.2011)



Eduardo Franco Águila
GERENTE DEL ÁREA DE OPERACIONES



Javier Guinassi Portugal
GERENTE DEL ÁREA PEQUEÑA EMPRESA
(HASTA EL 31.07.2011)



Ramiro Postigo Castro
GERENTE DEL ÁREA DE TESORERÍA



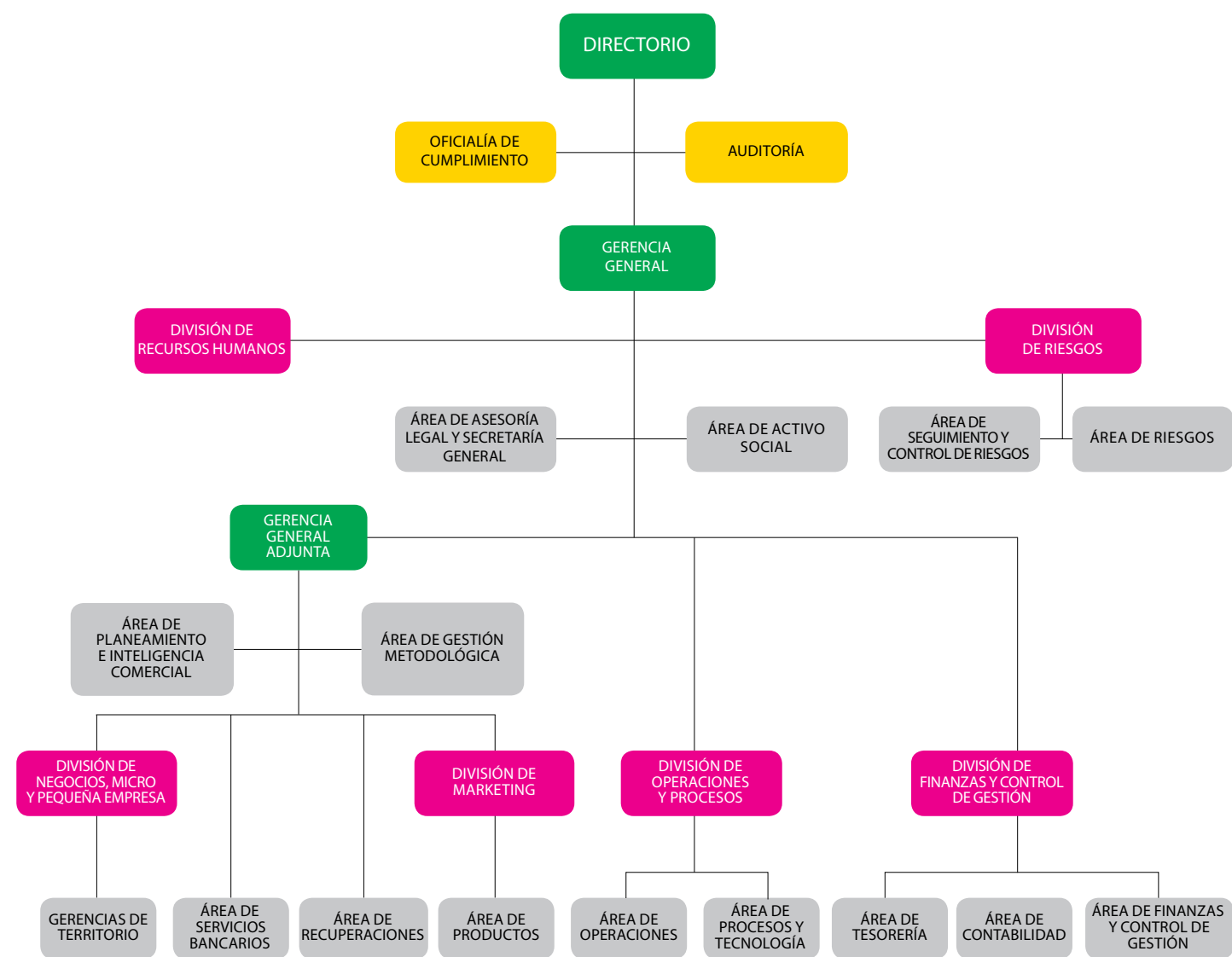
Dante Torres Martínez
AUDITOR GENERAL



María Luz Zegarra Seminario
GERENTE DE ÁREA DE PRODUCTOS

Gerencias

Organigrama



Karina Rivera Bustamante y Paola Delgado Vargas, asesoras legales.

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.
- RESPECTO.** 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.

Capital Social

El capital social suscrito y pagado inscrito en la partida electrónica de la sociedad en los Registros Públicos de Lima asciende a la suma de S/. 299'259,813.00, representado por 299'259,813 acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una.

Con fecha 4 de agosto de 2011, la Junta General de Accionistas de Mibanco acordó por unanimidad aumentar el capital social hasta por la suma de S/. 43'750,000.00, mediante la emisión de hasta 43'750,000 nuevas acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una, esto como producto de nuevos aportes en efectivo y de la capitalización de parte de la deuda subordinada de Mibanco. El precio de colocación de cada acción sería de S/. 3.20, con lo cual el monto total del incremento patrimonial (capital social + prima de colocación) ascendería hasta S/. 140'000,000.00.

El aumento de capital consistiría en la emisión de hasta 26'250,000 acciones clase "A" con derecho a voto (las acciones comunes cambiarían de denominación por acciones clase "A", por lo que estas acciones a ser emitidas se sumarían a las acciones comunes representativas del capital social existentes con antelación al aumento de capital), y de hasta 17'500,000 acciones preferentes sin derecho a voto a ser denominadas clase "B" (que se crearon en esa misma Junta).

Asimismo, en la citada junta se delegó en el Directorio la facultad de definir las oportunidades, monto, condiciones y procedimiento del aumento de capital. Debido a que el aumento de capital antes señalado sería pagado en parte mediante la capitalización de deuda subordinada, se solicitó a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP la autorización respectiva para realizar dicha capitalización, la cual fue otorgada mediante Resolución SBS No. 10826-2011, de fecha 21 de octubre de 2011.

Posteriormente, con fecha 27 de octubre de 2011, el Directorio de Mibanco aprobó las oportunidades, monto, condiciones y procedimiento del aumento de capital aprobado en la Junta General de Accionistas del 4 de agosto de 2011.

El proceso de suscripción de acciones finalizó el 28 de diciem-

bre de 2011, con la asignación de acciones remanentes luego de la segunda rueda de suscripción. A dicha fecha se suscribieron y pagaron el máximo de acciones autorizado por la Junta General de Accionistas, esto es, 26'250,000 acciones clase "A" y 17'500,000 acciones clase "B", de un valor nominal de S/. 1.00 cada una, representando un aumento de capital de S/. 43'750,000.00.

En sesión de Directorio de Mibanco de fecha 29 de diciembre de 2011, se dejó constancia de que el proceso de aumento de capital había concluido y que el capital suscrito y pagado en dicho proceso ascendió a S/. 43'750,000.00, existiendo además una prima de capital ascendente a S/. 96'250,000.00. Asimismo, se acordó aumentar el capital social de Mibanco de S/. 299'259,813.00 a S/. 343'009,813.00, representado por un total de 343'009,813 acciones divididas en dos clases, denominadas respectivamente clases "A" y "B", todas nominativas, individuales y libremente transmisibles de acuerdo a lo siguiente:

- Acciones clase "A" con derecho a voto, que representan un capital de S/. 325'509,813.00 (Trescientos veinticinco millones quinientos nueve mil ochocientos trece y 00/100 nuevos soles), representado por 325'509,813 acciones con derecho a voto, íntegramente suscritas y pagadas, de un valor nominal de S/. 1.00 (un nuevo sol) por cada acción.
- Acciones preferentes de la clase "B" sin derecho a voto, que representan un capital de S/. 17'500,000.00 (Diecisiete millones quinientos mil y 00/100 nuevos soles), representado por 17'500,000 acciones preferentes sin derecho a voto, íntegramente suscritas y pagadas, de un valor nominal de S/. 1.00 (un nuevo sol) por cada acción.

El capital social se encuentra en proceso de inscripción registral, habiéndose obtenido de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP la autorización para la modificación parcial de los estatutos del banco como consecuencia del aumento de capital. Una vez que el aumento de capital se haya inscrito en la partida electrónica de la sociedad en los Registros Públicos de Lima, se procederá a tramitar el listado y registro de las nuevas clases y nuevas acciones en la Bolsa de Valores de Lima, la Superintendencia del Mercado de Valores y CAVALI.



Estructura accionaria

Considerando el capital social suscrito y pagado de Mibanco que figura inscrito en la partida electrónica de la sociedad en los Registros Públicos de Lima, se tiene la siguiente estructura accionaria:

Relación de accionistas al 30 de diciembre del 2011		
ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN	SEDE
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	60.30%	Perú
ACCION Investments in Microfinance	9.36%	Islas Caimán
International Finance Corporation	6.50%	EE.UU.
ACCION International	6.33%	EE.UU.
Stichting Hivos – Triodos Fonds	5.44%	Países Bajos
Stichting Triodos – Doen	5.44%	Países Bajos
Corporación Financiera de Inversiones	1.75%	Perú
Ducktown Holdings S.A.	1.40%	Panamá
La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.	1.36%	Perú
Triodos Fair Share Fund (fondo mutuo)	0.91%	Países Bajos
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A.	0.35%	Perú
Transacciones Financieras S.A.	0.19%	Perú
Transacciones Especiales S.A.	0.13%	Perú
Otros inversionistas	0.54%	Perú

Como consecuencia del aumento de capital realizado en Mibanco mediante nuevos aportes en efectivo y mediante la capitalización de parte de la deuda subordinada, aprobada en la JGA del Banco del 04.08.2011 y sesiones del Directorio del 27.10.2011 y 29.12.2011, el cual se encuentra en proceso de inscripción, la participación accionaria de la sociedad ha quedado conformada de la siguiente manera:

Relación de accionistas al 30 de diciembre del 2011		
ACCIONISTAS CLASES A – B	PORCENTAJE	SEDE
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	60.68%	Perú
ACCION Investments in Microfinance	9.36%	Islas Caimán
International Finance Corporation	6.50%	EE.UU.
ACCION International	6.33%	EE.UU.
Stichting Hivos – Triodos Fonds	4.75%	Países Bajos
Stichting Triodos – Doen	4.75%	Países Bajos
Triodos Fair Share Fund (fondo mutuo)	1.64%	Países Bajos
Corporación Financiera de Inversiones	1.53%	Perú
La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.	1.23%	Perú
Ducktown Holdings S.A.	1.22%	Panamá
Triodos Sicav II – Triodos Microfinance Fund	0.72%	Países Bajos
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A.	0.57%	Perú
Transacciones Financieras S.A.	0.18%	Perú
Transacciones Especiales S.A.	0.13%	Perú
Otros inversionistas	0.41%	Perú



GOBIERNO CORPORATIVO

Carlos Sánchez Bustamante, supervisor de beneficios.

Gobierno Corporativo

Mibanco opera bajo un estricto código de ética y transparencia que guía todas nuestras acciones en base a los principios y normas estipuladas en el Buen Gobierno Corporativo. Las actividades de la empresa están respaldadas por sólidos valores y se rigen por la matriz de gobernabilidad, lo 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 parte de gobiernos.

Sistema de Gobierno Corporativo de Mibanco

Este sistema se funda en cinco categorías que se detallan en la matriz:

1. Derechos de los accionistas. Protegemos los derechos de nuestros accionistas, los hacemos valer de forma transparente y cumplimos estrictamente con una clara y justa política de dividendos.

2. 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.

3. Responsabilidades del Directorio. Este órgano cumple un papel fundamental en el desarrollo y revisión de la estrategia de la institución, así como en la supervisión de sus operaciones. Las atribuciones y funciones de sus comités se encuentran claramente establecidas, al igual que la periodicidad de las sesiones.

4. 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.

5. Buenas prácticas empresariales. Las relaciones con el entorno son importantes para la empresa, por ello 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 por mantener una buena relación con nuestros grupos de interés.

Grupos de Interés:

Accionistas, Directorio, colaboradores, proveedores, clientes, inversores, instituciones multilaterales, instituciones financieras, líderes de opinión, medios de comunicación, canales alternativos, instituciones reguladoras, instituciones de la sociedad civil, asociaciones, redes y gremios nacionales e internacionales.



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.

DIRECTORES	NÚMERO
Dependientes	9
Independientes	3
Total	12

Además de cumplir con las normas nacionales, Mibanco opera bajo códigos de conducta y principios de instituciones internacionalmente reconocidas, tales como el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial, entre otras.

Asimismo, el banco debe seguir procesos establecidos para la selección de nuevos miembros del Directorio. Si bien Mibanco no exige como requisito fundamental que cuenten con capacitación en temas ambientales y sociales, sí exige una sólida experiencia profesional y conocimiento en la gestión efectiva de empresas.

Es importante precisar que hasta la fecha no se aplican políticas expresas de voto en asuntos ambientales o sociales y que, además, no han sido diseñados procedimientos para que el desempeño del banco en estos asuntos sea evaluado por el Directorio. Sin embargo, Mibanco sí realiza seguimiento a las actividades centrales del negocio, tales como bancarización, cartera y capacitación de clientes. Así también, existen canales de comunicación para los accionistas y colaboradores que permiten transmitir recomendaciones.

Por otro lado, Mibanco espera que sus clientes también se adecuen a las normas vinculadas al medio ambiente. Por ello, dentro de su normativa incluye limitaciones que impiden el otorgamiento de créditos a negocios cuyas actividades generen un impacto negativo en el medioambiente. Estas limitaciones se definen como listas de exclusión y se aplican a través del Comité de Créditos. Este equipo de trabajo evalúa los riesgos del crédito, otorgando categorías de riesgo limitado, medio y alto.

Cabe indicar que para el 2012, Mibanco espera aplicar un sistema de gestión de los impactos ambientales de la organización. Asimismo, se planea seguir diseñando productos que promuevan actividades sostenibles a través de políticas medioambientales. Debe resaltarse que la actividad de Mibanco no se relaciona con hábitats que puedan verse afectados por sus operaciones.

Procedimientos para evitar conflictos de interés

Todos los colaboradores y ejecutivos de la organización deben cumplir con los procedimientos establecidos en el Directorio para evitar conflictos de interés. Asimismo, tal como lo establece la Matriz de Gobernabilidad Corporativa, el Comité de Solución de Conflictos de Interés y el Código de Conducta y Ética, todos los colaboradores deben estar familiarizados con las normas que rigen sus funciones y responsabilidades.

Adicionalmente, de ocurrir algún tipo de incumplimiento a las normas o al Código de Ética, Mibanco señala dentro de sus procedimientos que deberá notificarse al supervisor inmediato o a la persona designada por Recursos Humanos.

Estos procedimientos también señalan que si un colaborador desea desempeñar actividades que no sean de carácter filantrópico, de docencia o de naturaleza distinta a las propias en la institución, debe contar con una autorización expresa del superior jerárquico.

Asimismo, está terminantemente prohibida la relación laboral de asesoría a cualquier otra entidad financiera, persona o socie-

dad que tenga relación directa o indirecta con el banco, salvo autorización específica en los términos anteriores. En relación a esto, los códigos indican lo siguiente:

- a)** El trato de los ejecutivos y colaboradores de Mibanco con los distintos proveedores, colaboradores y/o corresponsales se basará en la objetividad e imparcialidad, en beneficio de los intereses de la organización.
- b)** Ningún colaborador debe, por sí mismo o por 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 gestión de riesgos se sustenta en los principios y valores fundamentales que se mencionan a continuación:

- **Independencia.** Existe una Gerencia de División, independiente de la gestión del negocio, que es responsable del adecuado cumplimiento de las políticas establecidas por el Directorio.
- **Apoyo al negocio.** Una adecuada gestión de riesgos fortalece la gestión crediticia con calidad, asegurando la excelencia en el manejo de todos los riesgos y buscando un sano equilibrio entre la agresividad comercial y la prudencia.
- **Uso de herramientas adecuadas.** Empleamos herramientas analíticas y apoyo de sistemas de vanguardia que nos permiten realizar una gestión de riesgos moderna a través del desarrollo de modelos propios.
- **Involucramiento.** Todos los niveles de la organización, desde los directores y la alta gerencia hasta el personal de agencias debe estar involucrado en una gestión de riesgos de manera estricta y eficiente.

En base a estos principios se implementan diversas medidas desti-

nadas a fortalecer la cultura de riesgos en toda la organización, con el objeto de tener una gestión de riesgos sólida e integral. Contamos además con profesionales de alto nivel y desarrollamos amplios programas de capacitación en todos los temas vinculados a riesgos.

En materia crediticia, el banco mantiene niveles controlados de morosidad y una importante cobertura de provisiones.

Cabe destacar que los esfuerzos desplegados por Mibanco en relación a la gestión de riesgos operacionales, continuidad y seguridad de información fueron reconocidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP con la renovación de la autorización para el uso del Método Estándar Alternativo hasta el 31 de julio de 2013.

GOBIERNO CORPORATIVO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

El Directorio es el órgano responsable de la política integral de riesgos del banco y la División de Riesgos y Seguimiento es la encargada de asegurar su correcta aplicación a nivel global.

Existe, asimismo, un comité integrado por cinco directores, el gerente general y los gerentes de negocios y de riesgos, cuya función es analizar la evolución de los diversos indicadores de riesgos y revisar y aprobar los aspectos que les competen.

Complementariamente y como parte de la gestión integral de riesgos, Mibanco ha establecido comités especializados que velan por el cumplimiento normativo y cuyos acuerdos son informados al Directorio:

- Comité de Administración de Riesgos Operacionales.
- Comité de Seguridad de Información.
- Comité de Riesgo Estratégico.
- Comité de Riesgo de Reputación.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Como parte de su esfuerzo permanente por enriquecer y mejorar su gestión, Mibanco realiza un estricto control de todos los aspectos del proceso integral de riesgos: admisión, seguimiento y recuperaciones. Esto le permite detectar cualquier desvío de los

objetivos de calidad de cartera y tomar las medidas de corrección que correspondan.

A continuación se detallan los principales aspectos de la gestión del riesgo crediticio:

a) Admisión de créditos

Para brindar un mejor servicio a la red de agencias y ayudar a la institución a lograr sus objetivos de crecimiento sano, la gerencia de riesgos definió una nueva estructura organizativa para el área, cuya finalidad es otorgar una atención personalizada y ágil, promoviendo el contacto permanente entre asesores y clientes.

Este cambio contempló la creación, bajo la supervisión de una jefatura central, de tres jefaturas territoriales de admisión. Cada jefatura cuenta con un equipo de analistas asignados a cada una de las distintas regiones, que dan soporte en todos los temas del proceso de gestión crediticia, asegurando además un mayor conocimiento de la realidad y del mercado de cada región.

Asimismo, se realizan permanentes ajustes a las políticas de crédito en función a los diferentes análisis de calidad de cartera.

b) Seguimiento de riesgos

Mibanco desarrolla un esquema de seguimiento en el que se verifica la adecuada aplicación de las políticas de riesgos, tanto desde la perspectiva de portafolio (análisis de estadística) como del seguimiento individual de la cartera a nivel de asesores (revisión de cartera en el campo).

Para tales efectos, la División de Riesgos cuenta con una gerencia que incorpora a las siguientes áreas:

- **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. Durante el año se concluyó el proyecto Datamart de riesgo, con el cual se ha potenciado



Rafael Pariamachi Trejo.
Giro de negocio: Plastiquería.
Agencia: Carabayllo.

una variedad de reportes que permiten un seguimiento más detallado de la cartera, con el fin de poder emitir alertas tempranas y desarrollar análisis de minería de datos.

• Unidad de revisión de créditos. Esta área es responsable del seguimiento normativo y de calidad de la evaluación de los créditos en el campo. En el 2011 se logró enriquecer el trabajo de revisión de créditos detectando problemas en la evaluación, lo cual permite tomar medidas correctivas y evitar pérdidas.

• Unidad de clasificación de cartera. Es responsable del cumplimiento de las normas de clasificación de la cartera según lo estipulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Estructura de la cartera de créditos al 31 de diciembre de 2011

Clasificación	Total deuda S/.	% Cartera	Total provisiones S/.
• Normal	3'763,985	89.82%	55,927
• CPP	179,590	4.29%	8,595
• Deficiente	66,110	1.58%	16,134
• Dudoso	77,091	1.84%	44,780
• Pérdida	103,686	2.47%	101,840
Total	4'190,463	100%	227,275

GESTIÓN DEL RIESGO DE MERCADO

Se considera en este aspecto el riesgo de pérdida de valor patrimonial debido a fluctuaciones en los factores de riesgo –tasas de interés, tipos de cambio y sus volatilidades respectivas–, así como el riesgo de liquidez de los distintos productos y mercados en los que el banco opera.

Las actividades de negociación, como la compra-venta y toma de posiciones en instrumentos financieros, son ad-

ministradas de acuerdo a diversos límites regulatorios e internos, los mismos que son revisados periódicamente con el fin de incorporar la estrategia del banco y las condiciones de mercado y de anticipar situaciones que puedan exponer el patrimonio del banco. La gestión de balance (Asset Liability Management – ALM) implica la administración de los riesgos de tasa de interés y de liquidez causados por la estructura de activos y pasivos.

Los lineamientos estratégicos para la administración de los riesgos financieros son definidos por el Comité de Activos y Pasivos (Assets and Liabilities Committee – ALCO), el cual está conformado por la Gerencia General, la Gerencia de Tesorería, la Gerencia de División de Negocios y la Gerencia de División de Riesgos. Este organismo monitorea permanentemente las exposiciones en los mercados e informa de sus principales acuerdos al Comité de Riesgos.

La División de Riesgos cuenta con un área especializada para el adecuado seguimiento y control de los límites establecidos, tanto a nivel interno como regulatorio. Además, desde julio de 2009 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). El principal objetivo es dar estabilidad al margen financiero y al valor económico de nuestra institución, manteniendo niveles adecuados de liquidez y solvencia.

Riesgo de tasa de interés

El banco realiza análisis de sensibilidad del margen financiero esperado y del valor patrimonial en riesgo ante posibles cambios en tasas de interés, dentro de las políticas establecidas de tolerancia al riesgo. Otras medidas utilizadas para este fin involucran el análisis de brechas de tasa de interés, valor en riesgo (VaR) y análisis de escenarios.

Los principales factores de exposición a este riesgo se producen por el desfase en los plazos de reprecio² de las masas patrimoniales, cambios en magnitudes diferentes de las tasas de interés de corto y largo plazo o modificaciones del plazo residual de ciertos activos y/o pasivos ante cambios en las tasas de interés de mercado, con su correspondiente impacto directo o indirecto en la demanda de créditos e incidencia posterior en los ingresos.

Este riesgo ha sido administrado de manera adecuada durante el año 2011 mediante la brecha de reprecio consolidada. El ratio de ganancia en riesgo se situó en 0.96% a diciembre de 2011, por debajo del límite regulatorio (5% del patrimonio efectivo)³.

Indicador	Dic-10	Mar-11	Jun-11	Set-11	Dic-11
GANANCIA EN RIESGO (GER)	0.20%	0.24%	0.71%	0.54%	0.96%

A comienzos de 2012 se implementará la nueva plataforma ALM, que permitirá desarrollar nuevos modelos para medición de riesgo de tasa de interés, de acuerdo a las buenas prácticas bancarias internacionales.

Riesgo de tipo de cambio

Mibanco administra el riesgo de pérdida por variaciones adversas en el tipo de cambio mediante políticas prudentes y metodologías diseñadas para adecuar las operaciones cambiarias a los niveles de riesgo definidos por el banco y las fluctuaciones de los factores de riesgo del mercado.

Este riesgo se administra a través del calce de operaciones activas y pasivas en moneda extranjera. Al cierre de 2011 se observó una menor diferencia entre activos y pasivos en comparación al año 2010.

Para la administración diaria de este riesgo, el banco utiliza modelos de valor en riesgo (VaR⁴) paramétricos, que calculan la máxima pérdida esperada de la posición en moneda extranjera, complementándose con análisis de escenarios y factores de riesgo. Se realizan además las pruebas retrospectivas correspondientes. En el año 2011, el indicador tuvo un valor promedio de S/. 26.5 mil, con un valor mínimo de S/. 0.1 mil y un valor máximo de S/. 201 mil, niveles considerados bajos respecto a nuestro patrimonio efectivo.

Riesgo de liquidez

El banco realiza constantes y oportunos seguimientos para evaluar su capacidad de hacer frente a las exigencias de préstamos, vencimientos y/o retiros de depósitos y otros compromisos financieros, tanto en condiciones normales de mercado como en situaciones de estrés, a través del monitoreo de la suficiencia de activos líquidos y dependencia de proveedores de fondos.

Las medidas utilizadas para medir el riesgo de liquidez son el análisis de brechas de liquidez y los ratios de liquidez en cada una de las monedas en que opera el banco y a nivel consolidado, así como la utilización de planes de contingencia como parte del análisis de escenarios de estrés.

En la gestión del año 2011 se cumplió con los límites regulatorios de liquidez establecidos⁵, evidenciando una adecuada capacidad de respuesta ante los compromisos financieros asumidos, así como una estructura de liquidez apropiada, tal como se aprecia en el siguiente cuadro.

INDICADOR		Dic-09	Dic-10	Mar-11	Jun-11	Set-11	Dic-11
RATIO DE LIQUIDEZ ⁶	MN	19.27%	19.46%	18.17%	20.97%	21.72%	25.25%
	ME	39.42%	28.26%	32.32%	36.47%	41.55%	39.51%

2. Revisión o recálculo de las tasas de interés asociadas a un producto financiero. 3. Denota holgura ante posibles cambios en el margen financiero estimado, producto de cambios en las tasas de mercado. 4. VaR: Value at Risk. 5. Límite SBS ratio MN (Mínimo 8%) y límite SBS ratio ME (Mínimo 20%). 6. Activos líquidos / Pasivos de corto plazo.

• **Riesgo país**

Durante el año 2011, el banco no ha mantenido exposición a este riesgo.

GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

La gestión del riesgo operacional en Mibanco ha mantenido su objetivo de interiorizarse en la gestión propia de cada gerencia, orientándose al enfoque de los procesos que se desarrollan en cada una de ellas. A lo largo de 2011, esa tendencia se ha visto reflejada especialmente en la importante participación de los colaboradores en la generación y seguimiento de acciones de mitigación de riesgos identificados en los procesos y en acciones correctivas sobre eventos de pérdidas reportados. Igualmente, se reforzó también la cultura del riesgo operacional en la gestión de indicadores y alertas automáticas con cursos y talleres dirigidos a los colaboradores. Asimismo, se alinearon los temas de gestión de riesgos con la labor de los coordinadores de riesgos operacionales, a fin de mejorar el programa de incentivos asociado a la gestión del riesgo operacional.

Todo esto ha permitido que Mibanco haya podido renovar la autorización para usar el Método Estándar Alternativo para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional hasta julio de 2013.

De acuerdo a las disposiciones de la SBS, Mibanco basa su gestión de riesgo operacional en las siguientes acciones:

a. Promover la gestión descentralizada del riesgo operacional con participación activa de las gerencias y jefaturas a cargo de las unidades de negocio y soporte.

b. Programar y ejecutar talleres de Autoevaluación de Riesgos Operacionales sobre los principales procesos de Mibanco, sobre nuevos productos y cambios significativos que se den en el ambiente operativo e informático y sobre la subcontratación de procesos. Esto permite evaluar los controles implementados

y definir acciones de mitigación de riesgos en los casos en que se excedan los niveles de exposición al riesgo aceptados.

c. Efectuar el seguimiento y monitoreo de los riesgos operacionales identificados, así como de las acciones de mitigación de riesgos que aprueben las gerencias. Para ello se cuenta con un software especializado (Accelerate Analyser) que apoya el registro y generación de información.

d. Efectuar el registro y análisis de los eventos de pérdidas por riesgo operacional y la gestión de acciones para evitar la ocurrencia de eventos similares.

e. Generar información consolidada de los resultados de la gestión del riesgo operacional y del nivel de exposición al que Mibanco está sujeto, aspectos que deberán presentarse al Comité de Administración de Riesgo Operacional, al Comité de Riesgos y al Directorio.

f. Analizar y racionalizar la gestión de riesgos operacionales a nivel de todas las unidades organizativas de Mibanco. Esto incluye brindar facilidades tecnológicas para el control y monitoreo de los riesgos identificados.

g. Concientizar a los colaboradores en los conceptos, políticas y metodologías que se aplican en la gestión del riesgo operacional, organizando charlas presenciales y plataformas E-learning en la programación anual de capacitación.

Durante el año 2011, la gestión de la continuidad del negocio culminó en la implementación del Plan de Gestión de Crisis. Se desarrollaron y aplicaron nuevas estrategias de continuidad para soportar los procesos críticos de Mibanco adicionalmente a los planes ya existentes (entre ellos, el Plan de Gestión de Crisis, el Plan de Continuidad del Negocio que aplica para la oficina principal, los diversos planes de emergencia y el Plan de Recuperación de los Servicios de Tecnología de la Información). También se realizaron las pruebas programadas de dichos planes y se implementó la gestión de la continuidad del negocio como una función espe-

cializada y con recursos exclusivos, efectuándose actividades para reforzar la integración de la gestión de continuidad al interior de la cultura organizacional de Mibanco.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de la circular SBS G-140, gestión de seguridad de la información, el banco ha mantenido un adecuado Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el cual contribuyó de manera significativa a la renovación del Método Estándar Alternativo por riesgo operacional y al fortalecimiento de la cultura de seguridad de la información en la institución.

El SGSI en el banco está basado en el estándar internacional ISO 27001:2005, que contempla la gestión de activos de información, la seguridad de recursos humanos, la seguridad física y ambiental, la gestión de comunicaciones y operaciones, la seguridad lógica, la seguridad en la adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas, y la gestión de incidentes de seguridad de la información.

Asimismo, el banco aplica un modelo de administración de riesgos de seguridad de la información basado en el COSO ERM y en la NIST 800-39, que se aplicó a todos los procesos críticos y cambios significativos para garantizar la protección de los activos de información.

El plan anual del SGSI se desarrolla conforme a la política de seguridad de la información definida en el banco, e incluye las revisiones del cumplimiento de las normativas de seguridad internas y disposiciones de seguridad de la información regulatorias y legales.

ADECUACIÓN A BASILEA II

En línea con las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Mibanco ha continuado durante el 2011 con su política de implementar los estándares de Basilea II y aplicar las buenas prácticas recomendadas en el Nuevo Acuerdo de Capital.

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 de 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 aquellas personas que requieren sus servicios, 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.

Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). Institución que agrupa, a través de sus respectivas asociaciones en 19 países del continente, a más de 500 bancos y entidades financieras de América Latina. Tiene como objetivo fomentar y facilitar el contacto, entendimiento y relaciones directas entre las entidades financieras de la región, sin tomar en cuenta asuntos de política interna de cada país.

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 al sector 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, el mayor logro del WWB se evidencia en el éxito de las propias mujeres empresarias que han recibido su asistencia.

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 (GABV). Se trata de 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, premios y distinciones

Este año, Mibanco obtuvo importantes logros en términos sociales y de calidad del servicio, los que reafirman el compromiso con nuestra misión. Por segundo año consecutivo, Mibanco obtuvo 4+ en la calificación Global de Desempeño Social que otorga Planet Rating, una prestigiosa agencia de calificación internacional especializada en microfinanzas. De acuerdo a la escala de calificación, Mibanco ha demostrado un compromiso con metas sociales, en virtud a la evaluación de cuatro áreas o factores: gestión de desempeño social, inclusión financiera, política de protección al cliente y ética financiera y política de recursos humanos.

Adicionalmente, el Pacto Mundial ha calificado la Comunicación de Progreso (COP) de Mibanco como de nivel avanzado. El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, a través de la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. La COP comunica a las partes interesadas sobre los avances que la empresa ha realizado en la aplicación de los diez principios en sus actividades empresariales.

Por otro lado, en el 2011 y por segundo año consecutivo el proyecto "Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en Perú", ha beneficiado a más de 29 mil mujeres empresarias de la micro y pequeña empresa. En lo que va del proyecto, se ha llegado a más de 47 mil mujeres en Lima y otras importantes ciudades del Perú. En mayo Mibanco también fue reconocido como la "Gran marca moderna 2011 del Perú" por el Marketing Hall of Fame de los Effie⁷. Con esta distinción se reconoce que la comunicación realizada



Oscar Rivera, presidente del directorio de Mibanco, recibe el Premio Effie "Gran marca moderna 2011 del Perú".

ha contribuido de manera efectiva, con estrategia y creatividad, a la construcción de Mibanco como el banco que atiende al segmento de los empresarios de la micro y pequeña empresa. 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 2011 categoría "Cinco Diamantes", por mantener un alto estándar en transparencia, calidad y confiabilidad de la información microfinanciera.

Participación de los Grupos de Interés

Para Mibanco es importante mantener un diálogo sostenido con los distintos grupos de interés, de modo que pueda lograrse una mejor comprensión de sus expectativas, percepciones y sugerencias respecto a sus operaciones y actuación. Éste constituye un ejercicio óptimo que conduce al crecimiento y fortalecimiento institucional.

Por ello, el banco realizó durante el 2011 un proceso de identificación y posterior acercamiento con los representantes de cada grupo, con miras a mejorar lo alcanzado en el ejercicio anterior. Estas actividades de identificación y acercamiento complementan a los canales de comunicación y diálogo cotidianos propios de cada área.

El banco ha identificado a los siguientes grupos de interés que responden al nivel de influencia que tienen respecto al cumplimiento de su misión y estrategias de gestión, basadas en la triple rentabilidad.

Cuadro de grupos de interés identificados, según nivel de influencia



La información que mostramos en el cuadro a continuación ha sido recogida principalmente mediante entrevistas personales y grupales, identificándose temas prioritarios en relación a cada uno de los grupos.

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.

7. Premios creados en 1968 por la Advertising Effectiveness Awards New York American Marketing Association.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Table with 3 main columns: GRUPO DE INTERÉS, IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN, and BASES (CANAL DE COMUNICACIÓN). Rows include CLIENTES, COLABORADORES, ACCIONISTAS / DIRECTORIO, INVERSORES, INSTITUCIONES REGULADORAS, AGENTES CORRESPONSALES, PROVEEDORES, LÍDERES DE OPINIÓN, INSTITUCIONES ALIADAS, INSTITUCIONES FINANCIERAS, ASOCIACIONES NACIONALES, and ASOCIACIONES INTERNACIONALES.

Table with 4 main columns: ENFOQUES PARA SU INCLUSIÓN (RESPUESTA DEL BANCO, FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN), TIPO DE RELACIÓN / COMUNICACIÓN, and ASPECTOS SURGIDOS DE LA INTERACCIÓN. Rows are categorized by BIDIRECCIONAL and UNIDIRECCIONAL relationships.



5

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

Mibanco se caracteriza por una gestión responsable frente a sus accionistas, clientes, colaboradores y la comunidad en general. Nuestras acciones están orientadas a lograr un punto de equilibrio entre los intereses del negocio y las expectativas que tienen nuestros grupos de interés respecto a la institución. La meta es que todas nuestras acciones se orienten con la triple rentabilidad: social, económica y ambiental.

En ese sentido, una de las características que define la gestión de Mibanco es la relación que hemos logrado con nuestros grupos de interés, sobre todo con nuestros clientes. A lo largo de los años hemos consolidado nuestros vínculos y brindamos acceso al sistema financiero a las mujeres y hombres de la micro y pequeña empresa mediante productos y servicios que representan el compromiso social del banco.

El banco también está suscrito a iniciativas internacionales, tales como la Iniciativa de Reporte Global (IRG o GRI), que establece parámetros para la elaboración de reportes de sostenibilidad, los mismos que nos han servido de guía para la preparación de la presente memoria.

Al igual que en años anteriores, Mibanco apunta a exceder los niveles de cumplimiento de los indicadores GRI. Por ello, la memoria ha sido revisada y verificada para establecer que los contenidos se encuentren en correspondencia con el nivel de aplicación A de esa organización.

Cabe añadir, por último, que Mibanco seguirá apostando por una RSC transversal a toda su gestión, interiorizada en cada una de las operaciones de la institución. El objetivo es continuar con la inclusión financiera, promover una adecuada utilización de los recursos e impulsar el buen desempeño de los colaboradores y clientes a través de su desarrollo profesional y personal.

Nuestro desempeño económico

“El más resaltante de nuestros logros es la calificación BBB de Standard & Poor’s, lo que nos ha llevado a alcanzar el grado de inversión. Este hito nos ha convertido en el primer banco especializado en microfinanzas en el Perú en obtener el mismo nivel de clasificación que la deuda soberana peruana. Este logro nos llena de orgullo como institución, consolida nuestra posición en el mercado y representa un reconocimiento al esfuerzo de todo el equipo de Mibanco durante todos estos años, así como también a la gestión responsable del negocio”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio.

ECONOMÍA PERUANA EN EL 2010

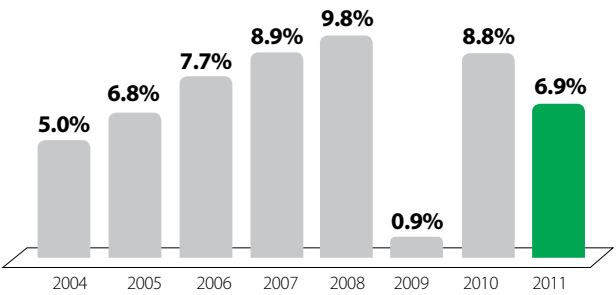
a. Evolución del Producto Bruto Interno (PBI)

En el 2011 el PBI aumentó en una menor escala en comparación al crecimiento extraordinario de 8.8% en el 2010. Esto se debió al menor dinamismo de la demanda interna, lo cual se explica por una caída del gasto público como resultado de los problemas de ejecución en gobiernos locales y regionales y, en menor medida, por el menor crecimiento de la inversión privada.

Se debe señalar, sin embargo, que a pesar de haberse desacelerado ligeramente, el crecimiento anual de 6.9% fue mayor al registrado por otras economías de la región, las cuales comenzaron a verse afectadas por el impacto de una nueva crisis originada en Europa.

La actividad económica nacional se vio influenciada negativamente durante los primeros meses del año debido al periodo electoral. Con todo, durante el segundo semestre del año la producción presentó una tendencia al alza, impulsada por los sectores servicios y comercio, a pesar de la caída de otros dos grandes elementos sectoriales, construcción y manufactura, lo cual refleja el retroceso de la inversión pública y privada.

EVOLUCIÓN PBI 2004 - 2011 (%)



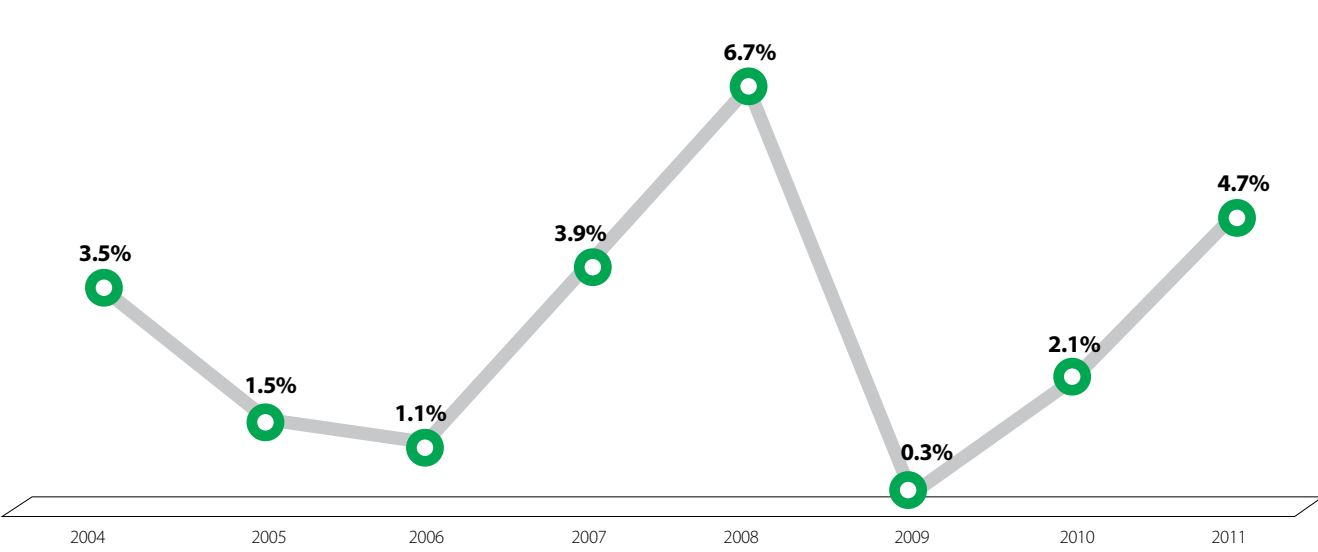
b. Evolución de la inflación

La inflación acumulada en el año fue de 4.7%, cifra mayor a la meta establecida por el BCR dentro de su política monetaria y

superior al resultado obtenido en el 2010 (2.1%). El aumento de la inflación se debió, principalmente, al alza en las cotizaciones internacionales de los commodities, así como también a los cambios climáticos internos que afectaron el precio de algunos alimentos, lo cual tuvo un impacto en los precios domésticos.

Se estima que en el 2012 la inflación convergerá eventualmente al rango meta (1% - 3%). De acuerdo a la política monetaria establecida por el BCR, este hecho estaría condicionado por la caída de precios internacionales de commodities y por la presencia de alteraciones climatológicas, las cuales podrían crear presiones al alza en los precios locales de los alimentos. Por otro lado, el menor ritmo de crecimiento de la demanda interna observado en los últimos meses de 2011 ayudaría a disminuir las presiones de demanda hacia la inflación.

EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN 2004 - 2011 (%)



El tipo de cambio mostró una tendencia apreciativa durante el 2011. El periodo electoral generó una salida de capitales que presionó el dólar al alza, sin embargo, los meses siguientes el nuevo sol mostró un fortalecimiento frente a la divisa americana. La apreciación nominal registrada el año anterior fue de 4.3% (fuente BCR), la cual estuvo limitada por la intervención del Banco Central de Reserva en el mercado cambiario. Las compras realizadas el 2011 totalizaron US\$ 3,547 millones.

c. Desempeño del sistema bancario

El crecimiento económico observado en el 2011 estuvo acompañado de una mayor actividad crediticia. Así, en términos generales, las colocaciones del sistema bancario se incrementaron en 22.1% respecto al periodo anterior, alcanzando un total de S/. 126,175 millones al cierre del ejercicio.

La calidad de cartera mejoró, logrando un porcentaje de 1.50%, inferior al nivel alcanzado el año previo (1.58%). Esta situación llevó al sistema financiero a disminuir su nivel de provisiones a 222.4%.

La rentabilidad patrimonial (ROE), por su parte, fue de 24.5%, cifra que estuvo por encima de lo reportado al cierre del 2010, mientras que el rendimiento de los activos se situó por debajo, en 2.3%.

PROYECCIONES PARA EL 2012

El Banco Central de Reserva estima, en su último reporte de inflación, un crecimiento del PBI de 5.5% para este año. Este crecimiento estaría impulsado por una recuperación en el gasto público y la inversión privada. No obstante, el comercio internacional presentaría una baja en su desarrollo debido a la caída de la actividad económica en los mercados internacionales.

A nivel local se han anunciado más de US\$ 16 mil millones en proyectos de inversión privada para el 2012, lo cual representa un crecimiento del 8.3% respecto al año anterior. Los sectores en los que se enfocará principalmente la inversión serán los de minería

y electricidad. Además, se espera que el gasto público acompañe la reactivación de la inversión privada a través de la ejecución de obras de mantenimiento y creación de infraestructura.

Los factores externos a tomar en cuenta para el 2012 son el devenir de la crisis de deuda en Europa, la evolución de las grandes economías emergentes y la recuperación de los mercados desarrollados. La economía nacional se vería afectada por el entorno internacional a través de los canales financieros (préstamos con el exterior) y comerciales (exportaciones), pudiendo contraerse el ritmo de crecimiento observado en los últimos años.

ANÁLISIS DE GESTIÓN 2011

a. Evolución de los negocios

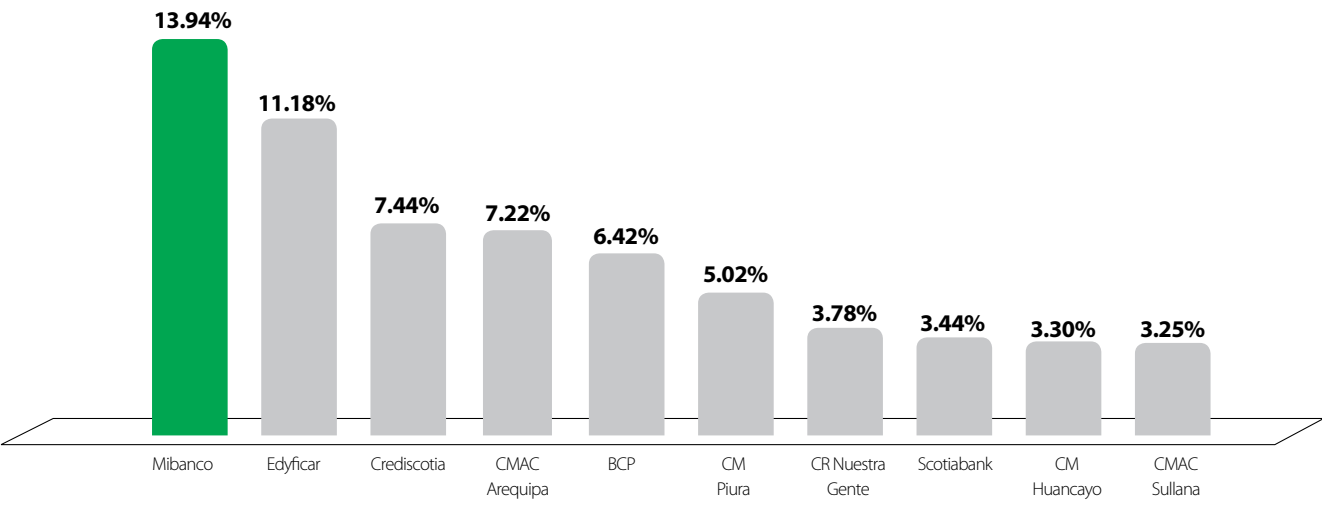
En el 2011 continuó la fuerte competencia en el financiamiento al segmento de las MYPES, registrándose un crecimiento en las colocaciones de 11.9%, que acompañó al crecimiento de la economía peruana. Asimismo, se observó en el sistema una mejora en sus indicadores de calidad de cartera, tanto así que los indicadores de mora y cartera refinanciada disminuyeron respecto al año anterior.

Las acciones previstas en su plan estratégico llevaron a Mibanco a terminar el año con éxito, consiguiendo resultados positivos, registrándose un incremento de colocaciones de 14.5% y una rentabilidad del patrimonio y del activo de 25.5% y 2.3%, respectivamente.

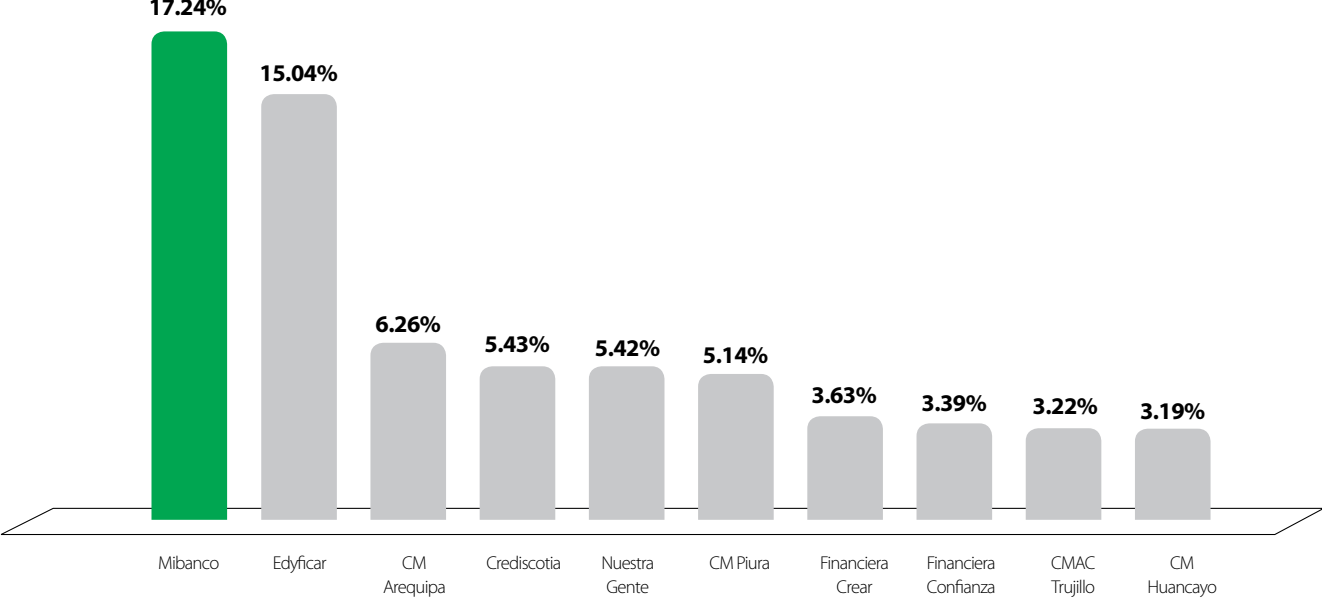
b. Participación en el mercado

Mibanco mantuvo su liderazgo en el segmento microempresa, siendo la institución financiera con mayor monto de colocaciones en ese segmento, de acuerdo a la información de la SBS. En diciembre de 2011 se reportó una participación de mercado de 13.94% (S/. 1,199 millones) en colocaciones microempresa y una participación de mercado de 17.24% en deudores microempresa.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO (%)
COLOCACIONES MICROEMPRESA - DICIEMBRE 2011



PARTICIPACIÓN DE MERCADO (%)
DEUDORES MICROEMPRESA-DICIEMBRE 2011



CMAC: Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

c. Resultados comparativos anuales

Estos resultados son una muestra del enorme esfuerzo, dedicación y permanente compromiso de Mibanco con los empresarios de la micro y pequeña empresa, quienes representan el 97% de nuestra cartera (ver cuadro adjunto), y cuyos negocios crecen junto con la institución.

Créditos por segmento		
DICIEMBRE 2011		
SEGMENTO	N° CRÉDITOS	%T
• Microempresa	462,708	91%
• Pequeña empresa	29,623	6%
• Dependientes	14,165	3%
Total	506,496	100%

A diciembre de 2011, nuestros activos totales alcanzaron un saldo de S/. 5,201.7 millones (US\$ 1,929.4 millones), es decir, un crecimiento de 16.7% con respecto al año 2010. Este importante resultado se debe sobre todo al incremento de las colocaciones brutas, que llegaron a un saldo de S/. 4,186.8 millones (US\$ 1,553.0 millones) y que representan el 80.5% de los activos totales.

Cartera por actividad económica		
DICIEMBRE 2011		
ACTIVIDAD ECONÓMICA	SALDO S/.	%
• Comercio	2,256'989,059	53.9%
• Servicio	1,287'931,889	30.8%
• Producción	585'468,823	14%
• Dependientes y otros	56'427,629	1.3%
Total	4,186'817,399	100.0%

Siguiendo la tendencia de años anteriores, las principales colocaciones fueron en el sector comercio (53.9%), servicios (30.8%), producción (14.0%) y dependientes (1.3%).

Resultados comparativos anuales	2010	2011
Número de clientes en el activo	401,988	435,157
Número de créditos otorgados	641,384	620,763
Monto promedio desembolsado	S/. 6,731 (US\$ 2,396)	S/. 7,482 (US\$ 2,775)
Colocaciones brutas (en millones)	S/. 3,656.4 (US\$ 1,301.7)	S/. 4,186.8 (US\$1,553.0)
Total desembolsado (en millones)	S/. 4,317.2 (US\$ 1,536.9)	S/. 4,644.5 (US\$ 1,722.7)
Utilidad neta (en millones)	S/. 97.1 (US\$ 34.6)	S/. 109.4 (US\$ 40.6)
Cartera atrasada / Colocaciones brutas	3.11%	3.66%
Tipo de cambio contable*	S/. 2,809	S/. 2,696
Número total de clientes del pasivo	179,140	233,308
Número total de clientes	581,128	668,465

*Fuente: SBS

d. Calidad de los activos

A diciembre de 2011 se registró un índice de morosidad (cartera atrasada / colocaciones brutas) de 3.66%. El ratio de morosidad de créditos microempresa de Mibanco (2.68%) se encuentra por debajo del ratio de morosidad de créditos microempresa del sistema financiero (4.07%). El ratio de cartera deteriorada fue de 6.58% (suma de la cartera atrasada y los créditos refinanciados y reestructurados). Finalmente, el ratio de cobertura (provisiones/ cartera atrasada) fue de 170.7%.



Yrene de la Cruz Antesano junto a su asesor, Luis Alberto Lingán Romero. Giro de negocio: Confitería y golosinas. Agencia: Huaycán.

e. Pasivos y obligaciones

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

Los pasivos totales a diciembre de 2011 ascendieron a S/. 4,594.7 millones (US\$ 1,704.3 millones), lo que implica un incremento de 13.0% respecto al año anterior. Las obligaciones con el público (S/. 3,709.3 millones o US\$ 1,375.9 millones) representan el 80.7% de los pasivos y aumentaron 28.1% en comparación al 2010, gracias a la confianza y seguridad que genera Mibanco tanto entre el público como en las instituciones. Así también, el número de clientes del pasivo aumentó de 179,140 clientes en el 2010 a 233,308 en 2011, mostrando un crecimiento de 30.2%.

Los adeudados (S/. 613.5 millones o US\$ 227.5 millones) representan el 13.4% 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.

f. Solvencia y adecuación de capital

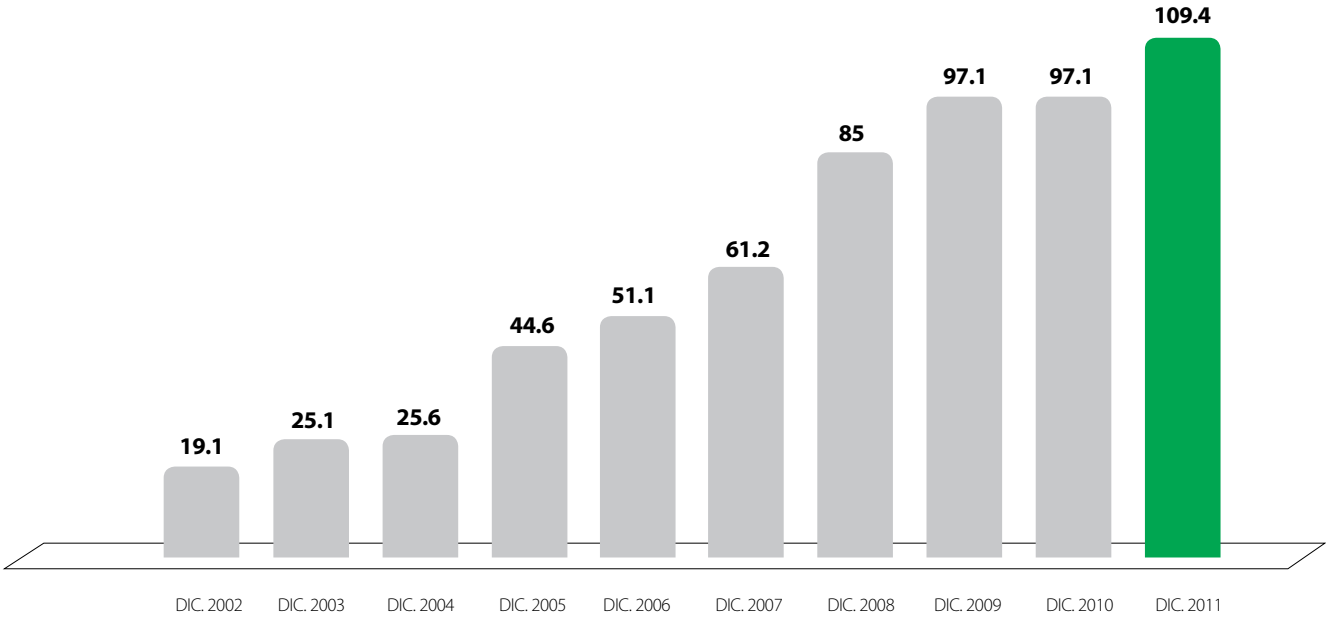
Mibanco prosiguió sus operaciones reforzando su solvencia frente a sus clientes, accionistas, competidores y los diferentes grupos de interés con quienes se relaciona a nivel nacional e internacional, consolidando su nivel de capital (patrimonio efectivo) y su ratio de capital global (patrimonio efectivo / suma de activos ponderados por riesgo), el cual reemplazó al antiguo índice de apalancamiento global, el mismo que se ubicó en 14.57% (el límite normado por la SBS es 10%) y que es superior al índice de apalancamiento global del año 2010 (13.33%).

g. Resultado de las operaciones

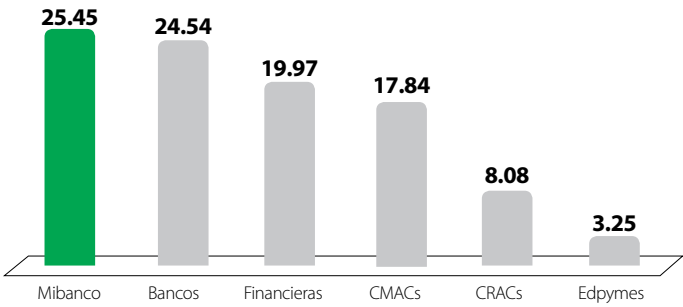
Mibanco aumentó sus ingresos financieros a S/. 987.9 millones (98.0% provienen de las colocaciones), es decir, un incremento de 5.4% con respecto al 2010. Al final del ejercicio, los gastos financieros fueron de S/. 206.2 millones (US\$ 76.5 millones) y representaron el 20.9% del total de ingresos financieros. La utilidad neta a diciembre 2011 ascendió a S/. 109.4 millones (US\$ 40.6 millones).

El eficiente uso de recursos nos permitió este año, asimismo, alcanzar una rentabilidad del patrimonio (ROE) de 25.5%, uno de los más altos del sistema. El rendimiento de los activos (ROA) obtuvo como resultado un excelente 2.3%.

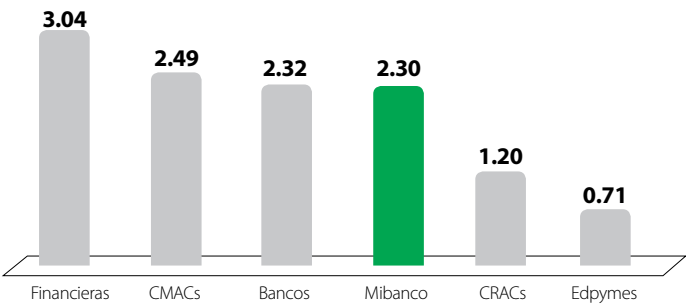
UTILIDAD NETA 2002 - 2011



RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROE (%)
DICIEMBRE 2011



RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROA (%)
DICIEMBRE 2011



CMAC: Caja Municipal de Ahorro y Crédito. CRAC: Caja Rural de Ahorro y Crédito. EDPYME: Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa.

h. 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, la prestigiosa clasificadora internacional Standard & Poor's aumentó en dos escalas la clasificación crediticia de largo plazo a Mibanco, pasando de BB+ a BBB.

Esta clasificación es el grado de inversión más alto otorgado en el Perú y nos convierte en el primer banco especializado en microfinanzas en alcanzar el mismo nivel de clasificación que la deuda soberana peruana y que la de los bancos comerciales más importantes del sector financiero.

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

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

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

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

i. Mercado de Capitales y Operaciones de Financiamiento del Exterior

Como parte de la diversificación de fuentes de fondeo y continuando con la consolidación de nuestra presencia en el

mercado de capitales, durante el 2011 se inscribieron en la Superintendencia del Mercado de Valores los siguientes programas:

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

Estos programas contribuirán a nuestro fondeo en el corto, mediano y largo plazo para los próximos años.

Mercado de capitales

Al cierre de 2011 Mibanco tenía dos programas de instrumentos financieros con emisiones vigentes en el mercado de capitales peruano. Durante el ejercicio 2011 se realizaron cinco colocaciones por un total de S/. 185.61 millones. Los participantes en las subastas fueron administradoras de fondos de pensiones (AFP), bancos, fondos mutuos y 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 2011 no se realizó ninguna emisión dentro de este programa. Al cierre del año este programa ya no se encontraba vigente, pero se mantienen dos emisiones, las cuales vencen en el 2012.

Tercer Programa de Certificados de Depósito Negociables

Este programa es por un monto de S/. 300 millones o su equivalente en dólares americanos y fue inscrito en la Superintendencia del Mercado de Valores en el 2011. La calificación otorgada por las clasificadoras de riesgo Pacific Credit Rating y Class & Asociados fue categoría 1. Durante el ejercicio 2011 se realizaron cinco colocaciones por un monto total de S/. 185.61 millones, las cuales vencen en el 2012.



Mercado de Valores

A continuación se muestran los cuadros con las cotizaciones de las acciones y los instrumentos financieros de Mibanco durante el 2011.

Renta variable							
CÓDIGO ISIN	NEOMÓNICO	AÑO - MES	COTIZACIONES				PRECIO PROMEDIO S/.
			APERTURA S/.	CIERRE S/.	MÁXIMO S/.	MÍNIMO S/.	
PEP 133001003	MIBANC1	2011-01	4.05	4.05	4.05	4.05	4.05
PEP 133001003	MIBANC1	2011-02	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2011-03	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2011-04	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91
PEP 133001003	MIBANC1	2011-05	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2011-06	3.24	3.24	3.24	3.24	3.24
PEP 133001003	MIBANC1	2011-07	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2011-08	3.28	3.28	3.28	3.28	3.28
PEP 133001003	MIBANC1	2011-09	3.28	3.28	3.28	3.28	3.28
PEP 133001003	MIBANC1	2011-10	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
PEP 133001003	MIBANC1	2011-11	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2011-12	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

Renta fija							
CÓDIGO ISIN	NEOMÓNICO	AÑO - MES	COTIZACIONES				PRECIO PROMEDIO S/.
			APERTURA S/.	CIERRE S/.	MÁXIMO S/.	MÍNIMO S/.	
PEP 13300M066	MIBAN2BC3A	2011-09	101.04	101.04	101.04	101.04	101.04
PEP 13300M058	MIBAN2BC4A	2011-09	102.09	102.13	102.13	101.43	101.83
PEP 13300Q273	MIBAN2CD5E	2011-10	96.79	99.39	99.39	96.79	98.47
PEP 13300Q281	MIBAN3CD1A	2011-09	97.44	97.73	98.07	97.44	97.56
PEP 13300Q299	MIBAN3CD1B	2011-09	96.43	98.01	98.01	96.43	96.47
PEP 13300Q307	MIBAN3CD1C	2011-08	96.52	95.95	95.95	95.52	95.79
PEP 13300Q315	MIBAN3CD1D	2011-10	95.30	95.30	95.30	95.30	95.30

Fuente: Bolsa de Valores de Lima



Cristopher Escudero Roldan, asesor ejecutivo senior y Karla Seminario González Olaechea, ejecutiva de ventas y servicios. Agencia: Santa Clara.

Principales operaciones realizadas en el 2011

Durante el año 2011, Mibanco recibió préstamos provenientes de instituciones del exterior como el fondo MEF (Fondo para la Mejora de Microfinanzas – Microfinance Enhancement Facility), especializado en microfinanzas con sede en Luxemburgo. Esta institución nos otorgó un financiamiento por US\$ 7 millones.

Asimismo, la Corporación Interamericana de Inversiones nos dio un préstamo hasta por US\$ 15 millones para financiar el crecimiento de la cartera de colocaciones del banco.

Finalmente, se concretó la realización de un crédito sindicado con el IFC –institución miembro del grupo del Banco Mundial– como estructurador y Citibank como co-estructurador de la emisión (Joint Bookrunner). Esta operación ascendió a US\$ 40 millones, de los cuales el 75% fueron desembolsados en moneda nacional y en la cual participaron bancos e instituciones internacionales.

j. Fuentes de financiamiento

Mibanco ha estructurado y diversificado sus fuentes de finan-

ciamiento en función a las necesidades de expansión de su cartera de créditos. Estas fuentes se obtienen principalmente de obligaciones con el público (71.3%), adeudos de corto y largo plazo con entidades del exterior y organismos financieros internacionales (11.8%), incremento de su capital social (11.7%), participación en el mercado de capitales (0.2%), depósitos en el sistema financiero (3.3%) y otras fuentes (1.7%). Todo esto ha permitido gestionar adecuadamente los pasivos de la empresa, tener una base sólida de capital y mejorar su eficiencia financiera. Cabe señalar que Mibanco no recibe ninguna ayuda financiera de gobiernos.

En el 2011 nuestros accionistas incrementaron el patrimonio del banco en S/. 140 millones, lo cual es una muestra de su compromiso con el desarrollo de la microempresa en nuestro país. Este incremento permitirá continuar con el desarrollo de Mibanco en los próximos años, así como con las innovaciones para mantener nuestro liderazgo en el segmento de la microempresa y en el proceso de bancarización en todo el país.

FUENTES DE FONDOS DICIEMBRE 2011	SALDO S./MM	%
• Obligaciones con el público	3709.3	71.3%
• Adeudados	613.5	11.8%
• Patrimonio	606.9	11.7%
• Depósitos sistema financiero	169.7	3.3%
• Valores en circulación	12.6	0.2%
• Otros	89.7	1.7%
Total	5201.7	100%

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO DE LA ORGANIZACIÓN

El desempeño económico del banco se enmarca en nuestra orientación hacia una política integral de sostenibilidad. Para ello, consideramos relevante reportar el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos, de acuerdo a la información detallada en el cuadro siguiente.

COMPONENTE	2010 EN MILES DE SOLES	2011 EN MILES DE SOLES
• Ingresos financieros	936,827	987,869
• Gastos financieros	165,657	206,242
• Gastos de personal y directorio	236,237	279,242
• Intereses por depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	5,285	9,573
• Intereses por adeudados y obligaciones del sistema financiero del país	14,764	13,293
• Intereses por adeudados y obligaciones del sistema financiero del exterior y organizaciones financieras internacionales	34,974	32,185
• Distribución legal de la renta	43,591	42,562
• Resultado neto	97,143	109,423
• Reservas	48,167	57,881
• Donaciones realizadas	251	91

PRESENCIA EN EL MERCADO

Presentamos el valor de nuestra cartera para cada línea de negocio desglosado por áreas urbana y rural, respectivamente, y por sectores en el cuadro siguiente.

Cartera por origen - diciembre 2011				
S/.	COLOCACIONES S/.	%	NRO. CRÉDITOS	%
• Urbanos	4,043'539,973	96.58%	410,285	81.00%
• Rural	143'277,423	3.42%	96,211	19.00%
Total	4,186'817,396	100.00%	506,496	100.00%

Nuestros productos y servicios, innovadores y diseñados a la medida, responden directamente a criterios éticos o de sostenibilidad, como el crédito rural que registra una cartera de colocaciones por S/. 145 millones, con 95,767 créditos vigentes.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

El liderazgo de Mibanco es el principal indicador del impacto económico que tenemos en la microempresa. Los más de 435 mil clientes de créditos son la prueba del compromiso de la organización de brindar oportunidades de progreso a través de la innovación, la creación de nuevos productos y su presencia tanto en zonas urbanas como rurales.

Definitivamente, este impacto en la pequeña y microempe- sa –mercado objetivo del banco– ha influido en el crecimiento del 6.5% que ha experimentado nuestro país en el último año, un verdadero logro en un contexto de crisis económica mundial como fue el 2011.

En esta misma línea de indicadores, debemos mencionar que más de 80 mil clientes tienen acceso al crédito a través de los gru- pos 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 concordancia con nuestra misión social, invertimos anualmente US\$ 1 millón en capacitación a clientes. Existen diversos progra- mas diseñados con objetivos distintos, pero todos enfocados a empoderar a los empresarios peruanos.

En el 2011 se ejecutaron los siguientes programas de capaci- tación, que llegaron a más de 40,000 empresarios en total.

• Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en el Perú. Este proyecto, que tiene por objetivo mejorar los ingresos de

mujeres de la pequeña y micro empresa a través de la capacitación en gestión empresarial y acceso al crédito, se inició en enero de 2010 y cuenta con el co-financiamiento del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Gobierno de Australia, Grupo ACP, The Thunderbird School of Global Management y la Fundación Goldman Sachs. En el 2011 llegamos a capacitar a casi 30 mil mujeres emprendedoras a través de esta iniciativa, la misma que forma parte del acuerdo de inversión por US\$ 7,435,000, suscrito con los organismos anteriormente mencionados.

• Capacitación rural “Asociándome para Crecer”. En coordinación con el instituto de la microempresa Aprenda se desarrolló en 2011 el XI Programa de Capacitación Empresarial Asociándome para Crecer, cuyo objetivo fue capacitar en gestión empresarial a más de 12 mil clientes. A través de estos proyectos, Mibanco busca proporcionar a los hombres y mujeres de la micro y pequeña empresa un conocimiento efectivo de las acciones necesarias para mejorar sus negocios, facilitando al mismo tiempo el acceso al financiamiento de los mismos.

Tenemos el pleno convencimiento de que sin acceso al conocimiento las opciones de desarrollo de los clientes son limitadas, tanto a nivel empresarial como personal. Por lo tan- to, la ejecución de estos programas de capacitación gratuitos es indispensable para mejorar sus capacidades de gestión, brindándoles herramientas útiles que pueden contribuir al crecimiento de sus negocios y a mejorar las condiciones de vida de sus familias.

En esa línea, en los últimos diez años Mibanco ha capacitado gratuitamente a más de 170 mil empresarios en temas de mar- keting, ventas, finanzas, administración, estrategias de negocios, aspectos legales, liderazgo, planeamiento, trabajo en equipo y educación financiera.

NÚMERO DE BENEFICIADOS POR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN GRATUITO

PROGRAMA		OBJETIVOS	BENEFICIARIOS		2010	2011
FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD EMPRESARIAL DE LA MUJER EN EL PERÚ	EL GRAN SALTO	Contribuir a que las empresarias identifiquen aspectos que faciliten a la mejora y crecimiento de sus negocios.	Empresarias de la microempresa.		18,058	28,764
	PROGRAMA 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	254
ENCUENTROS EMPRESARIALES BANCA GRADUADOS		Lograr que los participantes mejoren la gestión de sus negocios. Ampliar sus conocimientos sobre la funcionalidad de los productos para un mejor uso.	Empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes graduados*.		530	-
EVENTOS MASIVOS		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	-
CAPACITACIÓN RURAL		Lograr que los participantes se reconozcan como empresarios, identificando las oportunidades para hacer crecer su negocio.	Empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes del producto crédito rural.		3,801	12,632

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

Adicionalmente, también apoyamos la difusión de contenidos cortos de alfabetización y educación financiera, los cuales son transmitidos a través del circuito cerrado de las más de 116 agencias de Mibanco a nivel nacional. Durante el 2011 se transmitieron los siguientes contenidos.

PRODUCIDOS POR	CONTENIDO DEL VIDEO	OBJETIVO
MIBANCO	Red de cajeros automáticos de Mibanco: consejos de seguridad para uso de ATM's - 1.	- Evitar el uso inapropiado de productos y servicios. - Mejorar la capacidad de utilizar productos y servicios.
	Red de cajeros automáticos de Mibanco: consejos de seguridad para uso de ATM's - 2.	
	Seguro de desgravamen: Video instructivo sobre el producto.	
SOMOS EMPRESA	El Gran Salto: Invitación a clientes a paticipar en las capacitaciones gratuitas.	- Formación financiera. - Gestión y organización de sus recursos financieros. - Mejora de la educación financiera de sus clientes. - Educación para afrontar cuestiones de sobreendeudamiento, exclusión social y otros riesgos financieros.
ACCION INTERNATIONAL	Constructor financiero - video instructivo sobre las finanzas familiares.	
SBS	Informativo sobre la oficina del defensor del cliente financiero.	
	Video instructivo sobre términos bancarios y financieros.	

Nuestro Desempeño Social

“...A esto se suma la calificación de Planet Rating, agencia calificadora especializada en desempeño social que, en su segunda evaluación, ratificó a Mibanco con la puntuación más alta (4+) entre más de 50 instituciones de microfinanzas evaluadas a nivel mundial. Esto consolida nuestro compromiso ante el cumplimiento de nuestra misión”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio.

El liderazgo de Mibanco es el principal indicador de su impacto económico en la microempresa y, como señalamos anteriormente, nuestra posición se basa en el compromiso de la organización para brindar oportunidades de progreso a través de la innovación, la creación de nuevos productos y su presencia tanto en zonas urbanas como rurales.



En el 2011, más de 100 mil créditos rurales otorgados por Mibanco contribuyeron de manera directa a mejorar las condiciones de vida de las personas que se ubican por debajo de la línea de pobreza. Los productos, diseñados a la medida de los clientes, permiten utilizar metodologías de crédito más flexibles que las basadas en las garantías tradicionales; asimismo, los seguros (vinculados a cada crédito) atenúan el riesgo para los clientes que dependen de una sola actividad económica.

Con esa misma filosofía, para el 2012 Mibanco tiene proyectado intensificar los esfuerzos destinados a la ampliación de la atención y cobertura del segmento de la base de la pirámide y al incremento de su participación en la bancarización de la microempresa.

Los accionistas de Mibanco son organizaciones que promueven y respaldan plenamente el enfoque social presente en todos los productos de las líneas de negocio.

Se debe recordar que el enfoque social de Mibanco está directamente vinculado con la misión de la organización de brindar alternativas de progreso a los empresarios de la micro y pequeña empresa y las personas de bajos recursos, contribuyendo de manera directa a la inclusión financiera. Esto se refleja en nuestros más de 400 mil clientes, donde más del 90% pertenece a la pequeña y micro empresa. Así, Mibanco invierte en otorgar créditos a sus clientes a través de diversos productos diseñados a su medida, tal como lo detalla el siguiente cuadro.



Asesoría Legal
para tus trámites bancarios
en con asesoría legal.

i
Información

Bienvenido
¿qué
t para
dido.

LÍDERES EN BANCARIZACIÓN

Desde sus inicios, Mibanco ha dedicado sus esfuerzos a atender a los empresarios de la micro y pequeña empresa con el objetivo de incluir a cada vez más emprendedores en el sistema bancario formal, promoviendo su desarrollo y mejorando su calidad de vida, la de sus trabajadores y sus familias.

Haber mantenido el liderazgo en bancarización durante los 13 años en los que venimos operando es el resultado de una motivación diaria, que se traduce en la posibilidad de brindar, con nuestro trabajo, oportunidades de progreso a los sectores excluidos y de menores recursos económicos. Es a través de la bancarización que Mibanco concreta la misión que le dio origen. Así, para el 2011, de las 363,687 personas que accedieron al sistema financiero por primera vez a través de un crédito microempresa, el 18.4% (66,905 personas) lo hizo a través de Mibanco.

Bancarización Microempresa Sistema Financiero

ENTIDAD	2009		2010		2011	
TOTAL SF	300,146	100.0%	327,594	100.0%	363,687	100.0%
1 Mibanco	47,715	15.9%	62,030	18.9%	66,905	18.4%
2 F. Edyficar	33,982	11.3%	46,284	14.1%	55,433	15.2%
3 CRAC Nuestra Gente	16,121	5.4%	23,766	7.3%	33,189	9.1%
4 B. Crédito BCP	4,530	1.5%	9,822	3.0%	19,434	5.3%
5 CMAC Piura	16,826	5.6%	15,980	4.9%	19,020	5.2%
6 F. Confianza	16,976	5.7%	15,923	4.9%	18,120	5.0%
7 CMAC Arequipa	17,803	5.9%	17,475	5.3%	17,097	4.7%
8 F. CrediScotia	5,560	1.9%	10,803	3.3%	15,102	4.2%
9 CMAC Huancayo	8,036	2.7%	10,204	3.1%	11,702	3.2%
10 F. CREAM	11,461	3.8%	9,774	3.0%	11,058	3.0%
11 CMAC Trujillo	14,287	4.8%	10,058	3.1%	9,740	2.7%
12 EDPYME Raíz	7,014	2.3%	8,878	2.7%	9,435	2.6%
13 CMAC Sullana	6,463	2.2%	6,467	2.0%	6,551	1.8%
14 CMAC Cusco	11,016	3.7%	7,935	2.4%	6,412	1.8%
15 CMAC Tacna	7,702	2.6%	6,906	2.1%	5,981	1.6%
16 Otras entidades (36)	79,520	24.9%	70,063	19.9%	63,621	16.1%



Jaime Suyo Barahona. Giro de negocio: Crianza de animales menores. Agencia: Carabayllo.

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. Los clientes de Mibanco que corresponden al segmento Base de la Pirámide (préstamos hasta por S/. 5,000) tienen un volumen de ventas mensual menor a S/. 3,800 y el crédito promedio asciende a S/. 1,800.

En el 2011 la institución registró un incremento del 17% (respecto al 2010) en créditos rurales, superando los 95,000 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

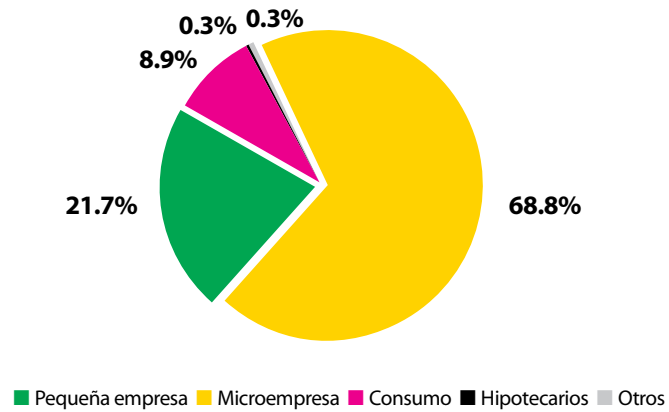
Mibanco tiene operaciones en 21 de las 25 regiones del Perú. La distribución actual del número de clientes se presenta en el siguiente cuadro.

REGIÓN	Nº CLIENTES	DIST. %
• LIMA	184,332	42.4%
• LA LIBERTAD	31,670	7.3%
• LAMBAYEQUE	24,457	5.6%
• JUNIN	23,492	5.4%
• AREQUIPA	18,699	4.3%
• ICA	17,743	4.1%
• PIURA	17,605	4.0%
• SAN MARTIN	13,000	3.0%
• PUNO	12,806	2.9%
• TACNA	12,658	2.9%
• IQUITOS	11,693	2.7%
• CUSCO	11,377	2.6%
• ANCASH	11,302	2.6%
• TUMBES	8,973	2.1%
• CAJAMARCA	8,904	2.0%
• UCAYALI	8,778	2.0%
• HUANUCO	7,042	1.6%
• AYACUCHO	3,841	0.9%
• MOQUEGUA	3,754	0.9%
• MADRE DE DIOS	3,031	0.7%

Total	435157	100.0%
-------	--------	--------

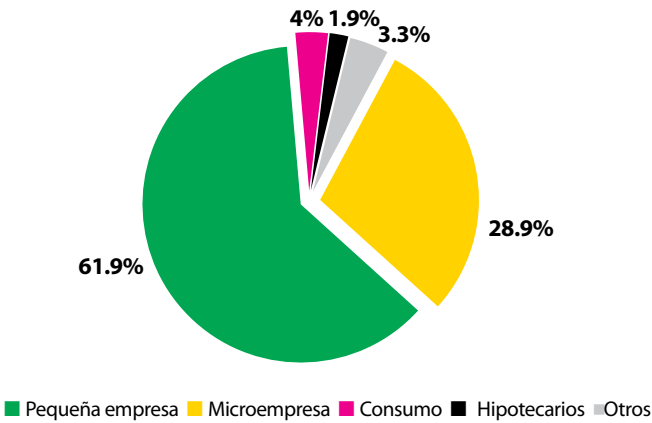
Asimismo, los créditos otorgados por Mibanco abarcan todos los tipos de crédito, dando mayor prioridad a los créditos de micro y pequeña empresa.

Nº DE OPERACIONES POR CATEGORÍA SBS (%)



Fuente: Cartera interna al 31 Dic. 2011.

SALDOS POR CATEGORÍA SBS (%)



Fuente: Cartera interna al 31 Dic. 2011.

CATEGORÍAS DE LA SBS	Nº DE OPERACIONES	DIST. (%)
Consumo	41,850	8.9%
Otros	10,779	0.3%
Hipotecarios	1,585	0.3%
Microempresa	344,024	68.8%
Pequeña Empresa	108,258	21.7%
Total	506,496	100.0%

CATEGORÍAS DE LA SBS	SALDOS (MM S/.)	DIST. (%)
Consumo	132,870,658	4.0%
Otros	162,404,412	3.3%
Hipotecarios	108,257,485	1.9%
Microempresa	1,199,058,873	28.9%
Pequeña Empresa	2,584,225,971	61.9%
Total	4,186'817,399	100.0%

A continuación se muestra la distribución de la cartera en saldo y clientes, por sectores económicos.

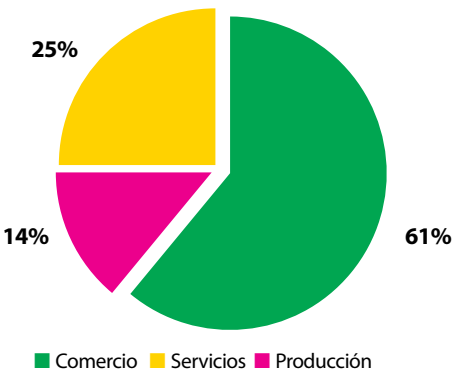
Distribución de la cartera por sectores económicos

SECTOR	Nº CLIENTES	DIST.%	SALDOS	DIST.%
• Comercio	266,093	61%	2,302	55%
• Producción	61,562	14%	585	14%
• Servicios	107,502	25%	1,288	31%
Total	435,157	100%	4,169	100%

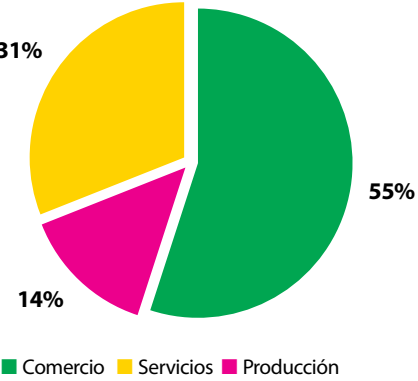


Rafael Fernández Santiago y Nidia García Velásquez. Giro de negocio: Mate burilado. Agencia: El Tambo.

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD PRODUCTIVA (%)



DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR ACTIVIDAD PRODUCTIVA (%)



Fuente: Interna al 31 Dic. 2011.

Línea de negocio por región

TIPO DE DEUDA	LIMA		OTROS DPTOS.		TOTAL	
	CLIENTES	SALDO (S/. MM)	CLIENTES	SALDO (S/. MM)	CLIENTES	SALDO (S/. MM)
Microempresa	122,465	580	192,333	619	314,798	1,199
Pequeña Empresa	39,175	1,294	45,678	1,290	84,853	2,584
Otros	28,580	268	14,787	136	43,367	404
Total	190,220	2,141	265,297	2,045	443,018	4,187

Línea de negocio por sector

TIPO DE DEUDA	NEGOCIANTES		PRODUCTORES		SERVICIOS		TOTAL	
	CLIENTES	SALDO (S/. MM)	CLIENTES	SALDO (S/. MM)	CLIENTES	SALDO (S/. MM)	CLIENTES*	SALDO (S/. MM)
Microempresa	195,088	658	48,176	187	71,534	354	314,798	1,199
Pequeña Empresa	45,389	1,410	12,077	367	27,387	807	84,853	2,584
Otros	30,217	245	2,004	32	11,146	127	43,367	404
Total	270,694	2,313	62,257	585	110,067	1,288	443,018	4,187

(*) En caso un cliente tenga más de un tipo de deuda suma para cada una de ellos.

Sector por categorías SBS

SECTOR	TIPOS DE CRÉDITO SEGÚN RCC - DICIEMBRE 2011							TOTAL
	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	GRAN EMPRESA	CORPORATIVO	CONSUMO	HIPOTECARIO	
Negociantes	658,131	1'410,227	64,410		14,942	93,458	72,241	2'313,410
Productores	187,158	366,725	15,044			5,981	10,561	585,469
Servicios	353,624	807,420	56,555	9,161	2,292	33,432	25,455	1'287,939
Total	1'198,913	2'584,372	136,010	9,161	17,233	132,871	108,257	4'186,817
Dist. %	29%	62%	3%	0%	0%	3%	3%	100%

(*) En caso un cliente tenga más de un tipo de deuda suma para cada una de ellos.

Valor monetario de los productos y servicios

LÍNEAS DE NEGOCIO SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS - SBS	PRODUCTO*	ALCANCE DE LOS PRODUCTOS	MONTO EN NUEVOS SOLES S/.
PEQUEÑA EMPRESA 2,584'371,690	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. · Facilita las transacciones y la disponibilidad inmediata de efectivo.	888,226,733
	CRÉDITOS BIENES MUEBLES		490,936,890
	CRÉDITOS BIENES INMUEBLES		419,475,984
	LÍNEA DE CRÉDITO		616,115,400
	CRÉDITO RURAL		34,166,558
	OTROS PRODUCTOS		135,450,126
MICROEMPRESA 1,198'913,154	CRÉDITOS CAPITAL DE TRABAJO	· 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.	627,619,703
	CRÉDITOS BIENES MUEBLES		155,988,334
	CRÉDITOS BIENES INMUEBLES		142,736,019
	LÍNEA DE CRÉDITO		127,679,950
	CRÉDITO RURAL		112,343,750
	OTROS PRODUCTOS		32,545,398
OTROS 403'532,555	CRÉDITOS DE VIVIENDA		178,330,280
	CRÉDITO PERSONAL		57,033,102
	TARJETAS DE CRÉDITO		5,764,760
	OTROS PRODUCTOS		162,404,412
TOTAL			4,186'817,399

* 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

El crecimiento de la economía mundial sufrió una desaceleración en los últimos meses del año y se espera que, durante los próximos años, el desempeño económico en los países desarrollados sea menor, en un panorama donde incluso se ha incrementado el riesgo de una nueva recesión. A pesar de las incertidumbres de la economía mundial, en el 2011 el Perú experimentó un crecimiento importante, producto de sectores como construcción, financiero, comercio y turismo. En consecuencia, el PBI fue de 6.9%⁸, cifra menor en comparación con el 8.8% logrado el año anterior, pero muy por encima del 4.5% proyectado en la región⁹.

Con la desaceleración experimentada por las MYPES en el 2009, los años 2010 y 2011 fueron un periodo de crecimiento. El 98% de las empresas peruanas ubicadas en este segmento logró una recuperación importante y la mayoría pudo enfrentar las adversidades con la flexibilidad que las caracteriza, logrando adaptarse rápidamente al cambio del entorno. Esto permitió que el indicador del desempleo en nuestro país se mantuviera en 7.9%¹⁰.

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

Los principales temas que el país debe abordar para el adecuado desarrollo de las MYPES son la formalidad, la asistencia técnica y el acceso al financiamiento. El Estado necesita desarrollar formas novedosas de generar el interés de los empresarios para trabajar formalmente, poniendo en evidencia sus ventajas y la mayor seguridad que otorga la formalización. Además, deberá esforzarse por simplificar y agilizar los procesos de formalización para evitar los altos costos de transacción.

Un segundo tema prioritario es el apoyo y asistencia técnica especializada. Resulta imprescindible dejar de lado el crecimiento empírico que ahora caracteriza al sector y reemplazarlo por un crecimiento técnico y sostenido, que promueva el desarrollo de los empresarios, sus empleados y sus familias, aprovechando mejor los adelantos y descubrimientos vinculados a métodos tecnificados.

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

Resulta interesante indicar que, paralelamente al desarrollo de las micro y pequeñas empresas, la pobreza se ha reducido en el país, registrando 31.3%¹¹ para el 2011. Por su parte, la pobreza extrema registró 9.8%¹², porcentaje por debajo del promedio de América Latina (que alcanzó los 12.3%¹³).

Siguiendo estos principios básicos, Mibanco desarrolla sus actividades como una institución pionera y líder en ofrecer financiamiento, asesoría y orientación para la formalización de los empresarios de las MYPES y los sectores de bajos ingresos, siempre con la meta de mejorar su calidad de vida, lograr el progreso de los emprendedores y desarrollar las microfinanzas en el Perú con un enfoque social.

La Oferta Microfinanciera en el Perú

En el 2011, la tasa de crecimiento de los créditos en el sistema financiero fue de 18.13%¹⁴, incremento que ha ido de la mano con el crecimiento de entidades que atienden al segmento de la microempresa.



Agustín Capuñay Flores y Lidia Sotelo Ávalos.
Giro de negocio: Confitería. Agencia: Chíncha.

A mediados del 2010, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) estableció siete tipos de crédito, generando una nueva clasificación: microempresa, pequeña empresa, mediana empresa, grandes empresas, corporativo, consumo e hipotecario.

Con esta nueva clasificación, las colocaciones en el 2011 se establecieron de la siguiente forma: los créditos microempresa alcanzaron los S/. 8.6 mil millones; los créditos pequeña empresa llegaron a los S/. 17.6 mil millones; los créditos mediana empresa promediaron los S/. 25.5 mil millones; los créditos a grandes empresas fueron por S/. 22.6 mil millones; los créditos corporativos fueron por alrededor de S/. 22.4 mil millones; mientras que los créditos de consumo e hipotecario alcanzaron los S/. 27.4 mil millones y S/. 19.9 mil millones respectivamente, llegando a los S/. 143.9 mil millones en créditos totales.

Así pues, Mibanco se sigue manteniendo como líder en el segmento microempresa, con una cartera de S/. 1.2mil millones en colocaciones.

La competencia por liderar el mercado de las MYPES y ganar una mayor participación se incrementó durante el 2011, ya no solo a nivel de entidades especializadas sino a nivel de la banca tradicional. Esta última está realizando esfuerzos muy agresivos que se traducen en un beneficio para los emprendedores, ya que tienen a su disposición mejores condiciones en cuanto a la oferta crediticia.

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

⁸. Información a Dic. 2011 Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). ⁹. Información a Dic. 2011 Fondo Monetario Internacional (FMI). ¹⁰. Información a 2010 Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). ¹¹. Información a 2010 Comisión Económica para América Latina (CEPAL). ¹². Información a 2010 Instituto Nacional de Estadística e información (INEI). ¹³. Información a 2010 Comisión Económica para América Latina (CEPAL). ¹⁴. Información a Dic. 2011 Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

PRODUCTOS Y SERVICIOS

“Nuestra apuesta por la inclusión social nos lleva a mantener el liderazgo en bancarización en el segmento, logrando incorporar al 18.4% de las personas que accedieron por primera vez a un crédito microempresa. Igualmente, el éxito de nuestro modelo de negocio ha hecho posible que cada vez más instituciones apuesten por atender las necesidades financieras de los empresarios de la micro y pequeña empresa. Con más de 442,821 mil clientes, Mibanco es hoy la institución financiera con mayor monto de colocaciones microempresa”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio.

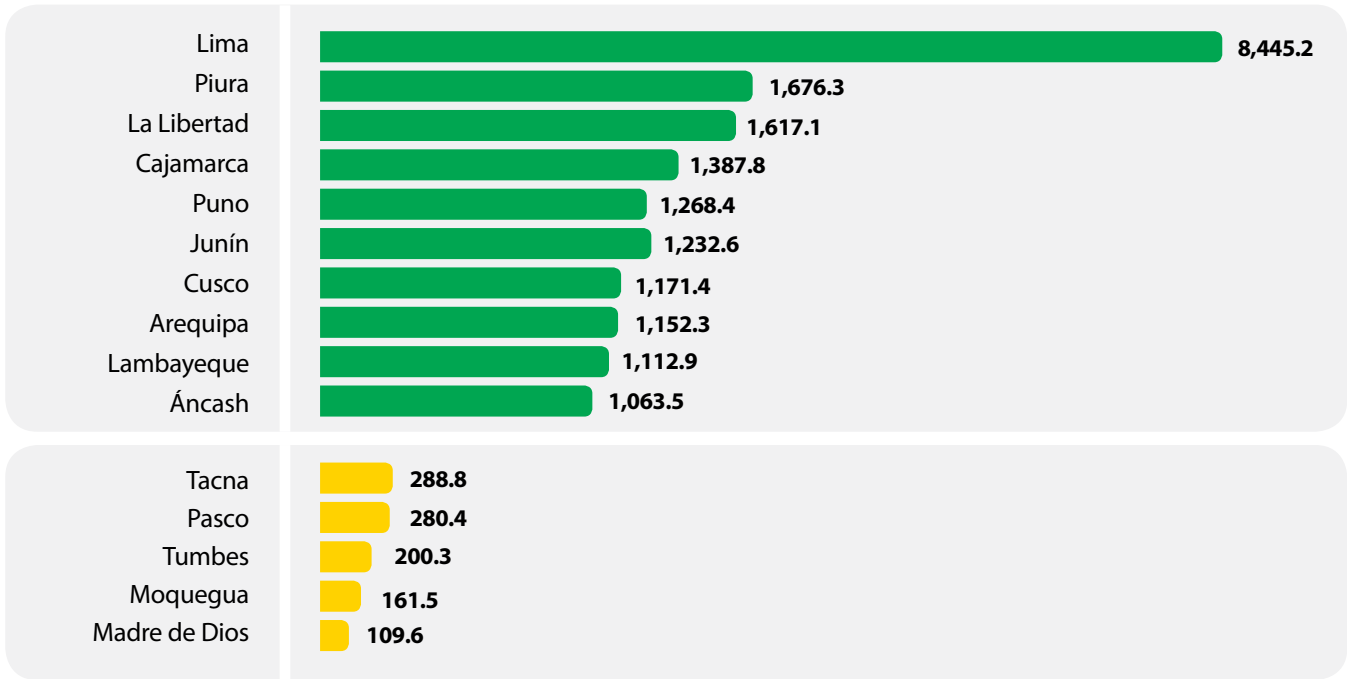
Llevamos 13 años acercando la banca a los empresarios de

la micro y pequeña empresa, con asesores de negocio especialmente preparados que acompañan el proceso de desarrollo y crecimiento de nuestros clientes. Esto nos ha permitido identificar sus necesidades, concibiendo una variedad de productos y servicios diseñados para cubrir sus requerimientos de financiamiento.

El compromiso de Mibanco incluye también brindar acceso al sistema financiero en zonas que pueden caracterizarse tradicionalmente como alejadas, de baja densidad poblacional y/o de bajos recursos económicos.

Este compromiso se ve reflejado en la presencia del banco en las regiones de menor densidad poblacional, como Tumbes, Tacna y Moquegua, donde Mibanco tiene 29, 62 y 28 puntos de acceso, respectivamente.

PERÚ: REGIONES MÁS Y MENOS POBLADAS, 2007 (MILES DE HABITANTES)

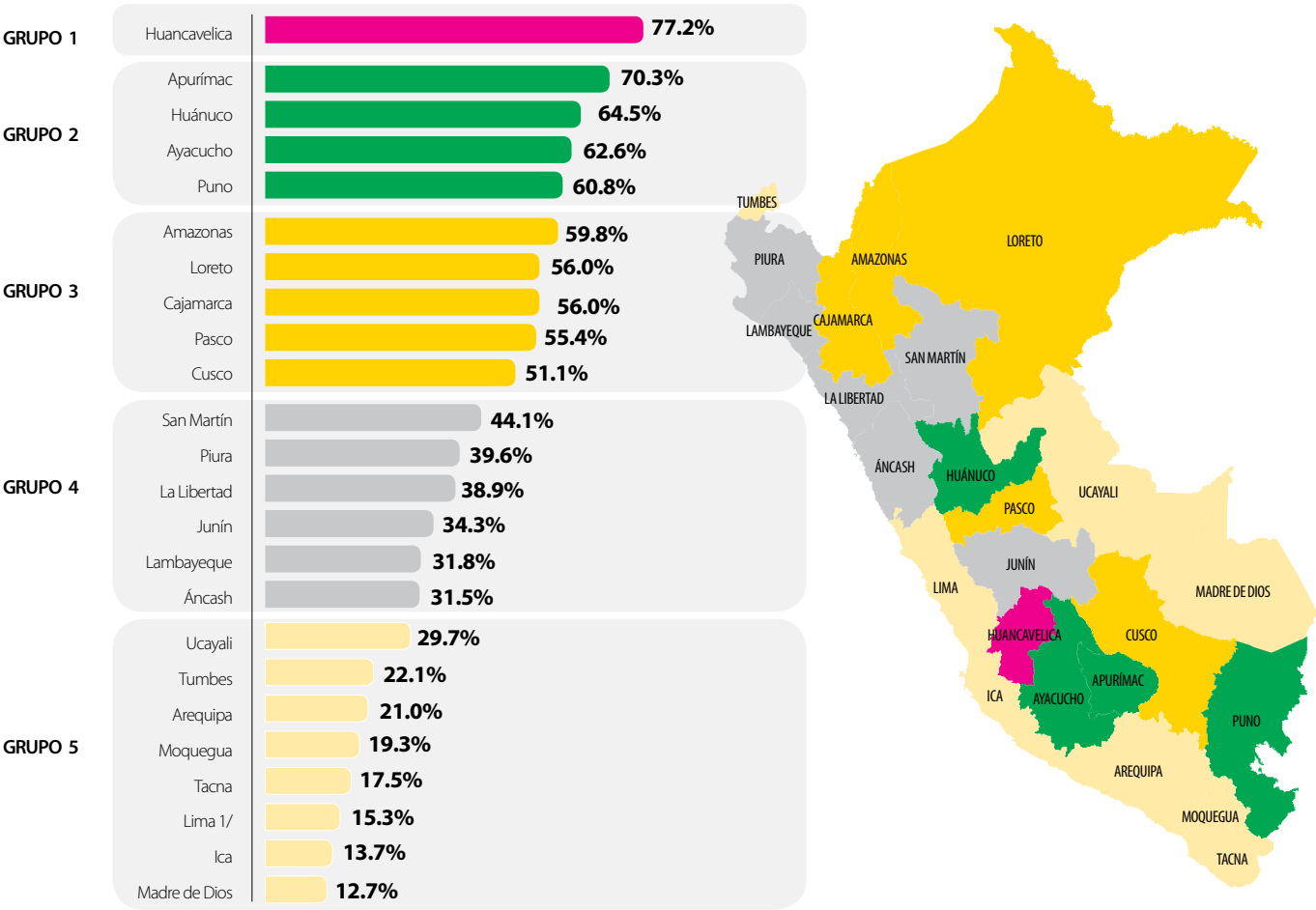


Fuente: INEI - Censos Nacionales 2007 - XI de Población y VI de Vivienda.

■ Más poblado ■ Menos poblado

Asimismo, estamos presentes en las regiones con mayor índice de pobreza, como Ayacucho, donde contamos con 41 puntos de acceso, y en Puno y Loreto, que tienen 81 y 80 puntos de acceso respectivamente.

PERÚ: AGRUPACIÓN DE REGIONES SEGÚN INCIDENCIA DE POBREZA, 2009



INCIDENCIA (%)
■ Grupo 1 (77.2) ■ Grupo 2 (60.0 - 70.3) ■ Grupo 3 (49.8 - 59.9) ■ Grupo 4 (30.0 - 49.7) ■ Grupo 5 (12.7 - 29.9)

1/ Incluye la Provincia Constitucional del Callao Fuente INEI - Encuesta Nacional de Hogares Anual - 2009

A continuación se muestra un cuadro donde se indica la presencia de Mibanco a nivel nacional, así como los canales de atención por región.

	AGENCIAS	ATM MIBANCO	ATM BBVA	ATM BANCO DE LA NACIÓN	ATM INTERBANK	CORRESPONSALÍA BANCO DE LA NACIÓN	AGENTES CORRESPONSALES KASNET	MULTIFÁCIL HERMES	MULTIAGENCIAS PROSEGUR	TOTAL PUNTOS DE ATENCIÓN
Lima	58	50	622	281	1,103	91	339	51	7	2,602
Amazonas	-	-	-	-	-	12	1	-	-	13
Áncash	2	1	15	29	24	33	8	3	-	115
Apurímac	-	-	-	-	3	11	-	-	-	14
Arequipa	7	6	48	21	70	24	67	-	-	243
Ayacucho	1	1	1	10	9	16	3	-	-	41
Cajamarca	2	-	11	25	13	30	13	-	-	94
Cusco	4	2	22	36	68	21	34	-	-	187
Huancavelica	-	-	1	-	1	11	-	-	-	13
Huánuco	1	-	6	15	2	14	3	-	-	41
Ica	4	1	26	22	62	7	34	-	-	156
Junín	7	6	20	29	32	20	65	4	-	183
La Libertad	8	3	48	38	88	28	37	-	1	251
Lambayeque	4	3	28	36	55	25	27	-	1	179
Loreto	1	1	16	19	29	13	-	-	1	80
Madre de Dios	1	1	-	6	5	4	4	-	-	21
Moquegua	1	1	3	7	5	6	5	-	-	28
Pasco	-	-	-	-	1	11	7	-	-	19
Piura	5	2	31	22	78	33	15	-	-	186
Puno	3	1	6	14	18	22	17	-	-	81
San Martín	3	2	9	24	7	15	29	-	-	89
Tacna	3	3	11	9	20	7	9	-	-	62
Tumbes	1	1	8	8	5	4	2	-	-	29
Ucayali	1	1	14	8	13	6	-	-	-	43
Total	117	86	946	659	1,711	464	719	58	10	4,770

Asimismo, se incrementó la cantidad de puntos de acceso con respecto al 2010.

	AGENCIAS	ATM MIBANCO	ATM BBVA	ATM BN	ATM INTERBANK	AGENTES CORRESPONSALES KASNET	MULTIFÁCIL HERMES	MULTIAGENCIAS PROSEGUR
2010	109	71	793	-	-	340	57	7
2011	117	86	1,012	659	1711	719	58	10



Herminio Huamaní Solier.
Giro de negocio: Verdulería.
Agencia: Gamarra.

Las acciones de Mibanco para promover el acceso al crédito constan de mecanismos sencillos que le otorgan rapidez y transparencia al proceso. El trabajo de los asesores resulta fundamental para ello. Su eficiente labor y minuciosa evaluación de los clientes y el contexto permite que el banco otorgue préstamos con mínimos requisitos.

Cada producto de Mibanco está diseñado a la medida del público objetivo y responde a condiciones éticas y de sostenibilidad. Ejemplo de ello es el crédito rural, cuya cartera de colocaciones supera los S/. 145 millones y los 95 mil créditos vigentes. Más del 80% de estos créditos corresponde a clientes asociados en torno a un grupo solidario y menos del 20% a créditos individuales.

Cabe resaltar que este producto permite al banco llegar a zonas geográficas con poblaciones en situación de extrema pobreza que, además, enfrentan barreras idiomáticas (idiomas o dialectos distintos al castellano como lengua materna). Sobre este último punto cabe destacar que la presencia de asesores de negocios que dominan el quechua y el aymara, así como de aquellos que tienen conocimientos básicos de lenguas amazónicas, es muy valiosa para el banco.

En este aspecto, a diciembre de 2011 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

LÍNEAS DE NEGOCIO SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS - SBS	PRODUCTOS*	NRO. CLIENTES*	POLÍTICAS	
			SOCIALES	AMBIENTALES
PEQUEÑA EMPRESA 99,175	CRÉDITOS CAPITAL DE TRABAJO	40,407	· 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. Éstas 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 otras.
	CRÉDITOS BIENES MUEBLES	17,824		
	CRÉDITOS BIENES INMUEBLES	13,659		
	LÍNEA DE CRÉDITO	22,541		
	CRÉDITO RURAL	1,666		
	OTROS PRODUCTOS	3,078		
MICROEMPRESA 325,804	CRÉDITOS CAPITAL DE TRABAJO	167,758		
	CRÉDITOS BIENES MUEBLES	23,332		
	CRÉDITOS BIENES INMUEBLES	18,360		
	LÍNEA DE CRÉDITO	19,222		
	CRÉDITO RURAL	93,789		
	OTROS PRODUCTOS	3,343		
OTROS 44,190	CRÉDITOS DE VIVIENDA	8,969		
	CRÉDITO PERSONAL	27,434		
	TARJETAS DE CRÉDITO	6,172		
	OTROS PRODUCTOS	1,615		
TOTAL CLIENTES		469,169		

* Un cliente puede tener más de un producto

El negocio de Mibanco está enfocado en atender al segmento de la microempresa. Para ello desarrollamos de manera permanente una gama de productos y servicios financieros que son sometidos periódicamente a evaluación, innovando constantemente en tecnología para mantenernos a la vanguardia y poder cumplir así con altos estándares y con las principales exigencias en materia de seguridad para la institución y protección al cliente.

Contamos con procedimientos normados respecto a la certificación de calidad de nuestros productos y servicios, regulados en el procedimiento N° 486 del sistema normativo interno, que describe una metodología basada en documentación diseñada por y para Mibanco, de acuerdo a las características particulares de la organización. Mibanco busca así verificar el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos definidos para un determinado producto o servicio, con el fin de aumentar la confianza en los mismos y reducir los riesgos del proceso de negocio que estos conllevan.

El siguiente cuadro muestra las etapas de la concepción e implementación de nuevos productos y servicios

Etapas de implementación de productos y servicios			
	SÍ	NO	COMENTARIOS
Desarrollo de concepto del producto	✓		
I+D	✓		
Certificación	✓		
Desarrollo y lanzamiento	✓		
Marketing y promoción	✓		
Almacenaje, distribución y suministro	✓		Sólo aplica para distribución
Servicio post venta	✓		
Eliminación, reutilización o reciclaje		✓	No aplica

Sistema de préstamos

Mibanco fomenta entre sus clientes el acceso al crédito de manera rápida y sencilla. Por ello contamos con personal preparado para otorgar, a través de una eficiente labor durante todas las etapas del proceso, préstamos de manera rápida, fácil, transparente y con la menor cantidad de requisitos.

Para el negocio

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

Miequipo y Leasing, por su parte, son los productos destinados a financiar la inversión en activos fijos muebles.

Para locales comerciales

A través del crédito Milocal otorgamos préstamos con y sin garantía hipotecaria para la mejora, ampliación, construcción y/o remodelación de locales comerciales, así como también para la compra de nuevos locales para negocios. De esa forma se cubre una de las principales necesidades de nuestros clientes.

En esta misma línea, ofrecemos a los empresarios de las MYPES la posibilidad de agruparse en asociaciones de comerciantes a fin de construir mercados y galerías comerciales, que permitan a nuestros clientes incrementar el valor de sus propiedades, además de obtener mejores condiciones y servicios de infraestructura.

Esto, a su vez, genera la oportunidad de acceder a puestos de trabajo a las personas de menores recursos.

Para la vivienda

Micasa es un producto destinado a brindar financiamiento para mejorar los hogares de nuestros clientes. Es un 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 170 mil créditos, los cuales han contribuido a que más familias mejoren sus condiciones o accedan a una vivienda digna.

Por otro lado, el producto Habitación Urbana permite atender especialmente 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.

En el 2011 desarrollamos 21 proyectos comerciales con asociaciones, atendiendo a 551 clientes con más de S/. 44 millones. Como parte de nuestro compromiso, acompañamos a nuestros clientes hasta la culminación de los proyectos a través de soporte legal, administrativo, financiero.

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, brindando las mejores alternativas de ahorro y depósitos a plazo fijo; sin embargo, siempre buscamos opciones que sean atractivas para el público en general.

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 un manejo del 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+.

Actualmente, estamos diseñando y evaluando opciones de productos y servicios orientados al cuidado y protección del medio ambiente.

Canales y servicios

Mibanco busca permanentemente ofrecer cada vez más canales de atención a los empresarios de las MYPES y a otros clientes a fin de brindarles un servicio integral de intermediación financiera, brindándoles múltiples alternativas como: emisión de cheques de gerencia, pago y recepción 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.

La búsqueda constante de nuevos canales y servicios se sustenta en nuestro interés por lograr que cada vez más peruanos se familiaricen y se beneficien con el sistema financiero.



Grupo Solidario Los Rosales. Agencia: Chíncha.

Seguros

Mibanco ha preparado planes de seguros pensados para las necesidades de sus clientes, que sean accesibles para un mayor número de personas y que estén asociados a los créditos. Adicionalmente, también existen los 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 con alcance definido	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.

- 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 súbito familiar por un módico precio. Este producto se otorga en cuatro planes, según la capacidad de pago de cada cliente.
- El seguro multiriesgo, producto ya conocido en el mercado financiero, tiene como fin proteger a los prestatarios contra eventuales inundaciones, incendios y sismos, evitando que caigan en insolvencia ante tales siniestros.
- El SOAT¹⁵ cubre los riesgos de muerte y lesiones tanto de los ocupantes de un vehículo como de los peatones que hayan sido afectados a causa de un accidente de tránsito.
- El seguro de sepelio ofrece una indemnización destinada a servicios funerarios dignos.
- La protección de tarjetas, tanto de Mibanco como de otros bancos, permite utilizarlas con total tranquilidad, dependiendo del plan elegido.
- La protección del negocio es un seguro que cubre las mercaderías, equipos y maquinarias de los clientes.

15. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.



Jose Luis Da Fieno Gandolfo. Giro de negocio: Cultivo de alcachofas. Agencia: Tarma.

El 2011 Mibanco continuó afianzando su posición como institución comercializadora de seguros orientados a la microempresa. Se colocaron más de 235,000 seguros optativos.

TIPO DE SEGURO	CANTIDAD VENDIDA	
	2010	2011
Seguro de accidentes	171,254	73,880
Seguro de sepelio	21,565	72,517
Desgravamen cónyuge	72,398	49,036
SOAT	25,633	33,281
Protección de tarjetas	922	6,350
Protección del negocio	-	421
Total	291,772	235,485

De ellos, 49,036 (20%) correspondieron al seguro de desgravamen cónyuge, mientras que el seguro de accidentes y el seguro de sepelio alcanzaron ventas de 73,880 (31%) y 72,517 (31%) respectivamente.

Asimismo, los 435,531 clientes con crédito vigente cuentan con seguro de desgravamen y seguro multiriesgo. Se debe señalar que en el año 2011 Mibanco atendió 126 siniestros a través de su seguro multiriesgo, beneficiando a 574 clientes por un monto indemnizatorio de S/. 9,961,709, más del doble de lo pagado por este concepto el año pasado, 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.

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 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 el negocio, hemos desarrollado el modelo de gestión Excelencia en el Servicio, que parte del aprendizaje, experiencia y conocimiento profundo de los empresarios de la

micro y pequeña empresa 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 todos ellos para poner en marcha acciones de mejora.

Indicadores de calidad de servicio de Mibanco

En Mibanco nos preocupamos constantemente por cubrir las expectativas de servicio de los clientes de cada uno los segmentos definidos, y realizamos cada dos años un estudio de investigación que cuenta con una etapa cualitativa a través de grupos focales. Con este estudio obtenemos información valiosa para la elaboración de la hipótesis sobre los atributos de servicios más valorados, la cual es validada, a su vez, con encuestas telefónicas a una muestra representativa de clientes durante la etapa cuantitativa.

Los atributos de calidad de servicio sobre los que el banco enfoca la mejora continua en el servicio que brinda a través de sus diferentes canales de atención son:

- Agilidad:** tiempo que se requiere para realizar los trámites u operaciones.
- Amabilidad:** trato ofrecido por el personal que atiende al cliente en cuanto a calidez, voluntad e interés.
- Asesoría:** proporcionada por el personal para la mejor elección de productos y/o servicios.
- Cumplimiento:** de los ofrecimientos hechos por el banco.

Adicionalmente, el banco monitorea la calidad de servicio brindada por nuestros colaboradores de la red de agencias a nuestros clientes externos través del Índice de Calidad de Servicio, el cual es medido de forma permanente y personalizada con encuestas presenciales y telefónicas.

También realizamos un monitoreo mensual de la satisfacción de los clientes con Mibanco y otro semestral de la satisfacción de los clientes con los principales canales de atención alternativos.

Evolución anual de los indicadores de calidad

INDICADOR	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Satisfacción de clientes (35)	77%	76.5%	89%	94%	87%*	87%
Cumplimiento de estándares (36)	57%	70.0%	90%	94%	91%*	93%
Índice de calidad de servicio (37)	67%	73%	90%	94%	89%*	90%
Cliente incógnito Multibancario (38)	60%	67.2%	73%	74%	75%	-
Satisfacción de cliente - Agente corresponsal (39)	-	-	-	-	79%	78%
Satisfacción de cliente - ATM Mibanco (40)	-	-	-	-	73%	77%
Satisfacción de cliente - Homebanking (41)	-	-	-	-	74%	75%
Satisfacción general con Mibanco (42)	-	-	-	-	90%	91%

(35)/(36) Fuente: Grupo Macro - A partir del 2010 se incorpora nueva metodología y variables de medición. (37) Fuente: Grupo Macro - Este indicador es el promedio del resultado de los indicadores 35 y 36 de servicio recibido por los colaboradores de la red de agencias. (38) Fuente: Ipsos Apoyo - Variables relacionadas al servicio en ventanilla y plataforma de atención. (39)/(40)/(41)/(42) Fuente: Grupo Macro. Indicadores son incorporados en el 2010.

Estos controles periódicos, así como la página web, la red de agencias y la banca telefónica son medios importantes que permiten recoger las opiniones de los clientes. Gracias a esta información es posible poner en marcha acciones de mejora de forma rápida.

Es importante mencionar que, en línea con el dinamismo del modelo y el empeño por actualizar nuestra oferta de valor acorde con las necesidades, expectativas y aspiraciones de nuestros clientes, revisamos constantemente los aspectos medidos con el fin de ajustarlos hacia una meta más exigente.

Gestión de mejora continua

Nuestra clara orientación hacia nuestro segmento objetivo y su satisfacción nos ha llevado a comprometernos con un servicio de excelencia dentro de un programa 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, siempre enmarcados 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 cuentan con la participación de diversas áreas y los avances y resultados son presentados periódicamente en el Comité de Calidad.

Innovación

En conjunto con las diferentes empresas del Grupo ACP, Mibanco inició en el 2011 el programa Innovamos: Pasión y Acción para la Inclusión, el cual tiene como objetivo incorporar capacidades para potenciar la sistematización de los procesos de innovación en las diferentes empresas que conforman el grupo.

En el caso de Mibanco, el rol de la innovación se enfoca en crear sistemáticamente nuevos productos, servicios y canales que impacten en la inclusión y crecimiento de los emprendedores, empresarios de la micro y pequeña empresa y su entorno (familia y comunidad), permitiendo al banco posicionarse como líder en la generación de soluciones para el Perú y crear impacto en el triple resultado (económico, social y ambiental) en forma relevante y sustentable.

Protección al cliente y transparencia de la información

El enfoque sobre el cual se basa el sistema de protección al cliente de Mibanco es el de establecer una banca responsable y consolidar la relación en base a la confianza y a una gestión ética y transparente. Por ello, brindamos información clara, veraz y precisa, garantizando así nuestras operaciones.

Es importante precisar que Mibanco no fomenta el sobreendeudamiento ni ofrece productos con información que limiten la comprensión total por parte de sus usuarios.

El Código de Ética, basado en el sistema de Gobierno Corporativo, incluye cláusulas y principios que garantizan que el trabajo de la organización y colaboradores esté alineado a los intereses de los clientes. De este modo, ofrecemos productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades y considerando su condición socioeconómica. Asimismo, desarrollamos nuevos productos o servicios financieros en respuesta a las sugerencias de nuestros clientes y, de ser necesario, modificamos sus características a efectos de adecuarlos mejor a ellos.

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

- La difusión permanente a través de distintos canales de información, 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.

- La implementación de un eficiente sistema automatizado de atención a solicitudes y reclamos en todas las agencias, que permite atender oportunamente las consultas, dudas, reclamos y solicitudes de clientes y usuarios.

- La redacción de contratos para los productos y servicios en términos simples y comprensibles, con un tamaño de letra visible.

- La implementación de un programa de capacitación permanente para el personal de atención al público, que les permita ofrecer los productos y servicios del banco de manera clara y transparente.

- 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.

- 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.

- 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 postventa 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 el banco ofrece contemplan medidas de seguridad adecuadas para la utilización de los mismos. Estas son el registro de las firmas de los clientes 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.

Cumplimos rigurosamente con la aplicación de las normas legales sobre transparencia de información, atención al usuario y protección al consumidor, adaptando nuestras políticas y procesos internos a dichas normas. Asimismo, buscamos aplicar las mejores prácticas del sistema financiero relacionadas a estos aspectos.

Respetamos también con el Código de Ética Publicitaria y estamos afiliados al Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR), organismo que regula la aplicación de los principios básicos publicitarios de legalidad, decencia, veracidad y lealtad, en beneficio de los consumidores y de la leal competencia en el mercado.

De igual modo, nos regimos por las 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).

En Mibanco verificamos que el diseño y los comunicados o avisos publicitarios cumplan con las disposiciones y alcances de los citados códigos y normas legales.

Por la naturaleza del giro de negocio de la organización, dedicada a la prestación de servicios financieros, 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.

En el 2011 se pagó un total de S/. 59,485.8 por concepto de multas a casos vinculados a la protección del consumidor. Dicho importe corresponde a cuatro procesos iniciados en el 2007, 2008 y 2009, respectivamente. Asimismo, Mibanco recibió dos amonestaciones o sanciones no monetarias.

En el mismo periodo, Mibanco no recibió demandas relacionadas al incumplimiento de la normativa respecto al suministro y uso de productos y servicios de la organización. Adicionalmente, debemos indicar que Mibanco recibió 84 denuncias vinculadas a la protección del consumidor, de las cuales 38 fueron declaradas improcedentes o desistidas del proceso y 46 se encuentran aún en trámite.

Durante el 2011 no se registraron 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; tampoco se registraron incidentes producto del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios con resultado de amonestación.

Debemos señalar que en referencia al incumplimiento de leyes y regulaciones, en el 2011 no hubo pagos de multas ni se recibieron demandas o sanciones no monetarias. Por otra parte, en el 2011 se registró una (01) denuncia referente al incumplimiento de leyes y regulaciones, la cual se encuentra aún en proceso, sin haberse emitido todavía una sentencia definitiva.

No se han reportados incidentes y/o denuncias sobre actos relacionados a prácticas monopólicas y contra la libre competencia durante el año 2011.

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

Cabe añadir, finalmente, que Mibanco no se posiciona en políticas públicas ni participa en el desarrollo de las mismas ni en actividades

de lobbying. Tampoco brinda aportes financieros ni en especies a partidos políticos o instituciones relacionadas, como se mencionó anteriormente.

RED DE AGENCIAS

Mibanco busca atender a cada vez más empresarios de las MYPES, para lo cual cuenta en la actualidad con un total de 117 agencias en todo el país, 58 en Lima y 59 en las ciudades del interior. Nuestras red de agencias brinda a los clientes alternativas rentables y seguras para sus ahorros, depósitos, excedentes y necesidades de préstamos. Además, en ciertas fechas ofrecemos también la posibilidad de realizar operaciones en agencias con horarios extendidos, incluyendo sábados y domingos.

De otro lado, en el 2011 el banco registró un importante crecimiento de agentes corresponsales, llegando a más de 700 a nivel nacional, lo cual representa un crecimiento mayor al 110% de la presencia que se tenía en el 2010. De esta manera, la cobertura de Mibanco se amplía, permitiéndonos ofrecer diversas opciones para el pago de préstamos y otras operaciones con las cuentas.

Asimismo, Mibanco continuó ofreciendo atención a través de las más de 50 agencias Multifácil Hermes y las 10 Multiagencias Prosegur, gracias a acuerdos que se mantienen con ambas empresas. Dichos centros permiten realizar operaciones financieras como el pago de préstamos y consultas, entre otros, en un horario de atención más amplio que el de una agencia, incluyendo sábados y domingos.

Continuando con la estrategia de ampliar la cobertura de canales de atención y ofrecer mayores posibilidades de acceso al sistema financiero a más peruanos, Mibanco ha realizado convenios con dos de las más importantes redes de cajeros automáticos (ATM) del país, las cuales se suman a la red de cajeros de Mibanco y del BBVA Continental, alcanzando más de 3,400 cajeros automáticos a nivel nacional.

Así pues, en julio de 2011 Mibanco firmó el convenio con el Banco de la Nación, ofreciendo a sus clientes el acceso a 700 cajeros



Colaboradores.
Agencia Pisco.

automáticos Multired, de los que casi el 80% se encuentra ubicado en ciudades del interior del país, muchos de ellos en lugares muy alejados del territorio nacional, donde incluso se constituyen como la única alternativa para interactuar con el sistema financiero.

Por otro lado, en diciembre se aprobó también un convenio con Interbank, a través del cual los clientes de Mibanco pueden realizar sus operaciones en más de 1,660 cajeros automáticos Global Net, cuya red se encuentra principalmente en lugares públicos, diferentes a las oficinas de Interbank, como supermercados, grifos, farmacias y establecimientos comerciales, entre otros, a nivel nacional. Este convenio también incluye la posibilidad de que los clientes de Mibanco realicen operaciones en la red de más de 2,200 agentes corresponsales de Interbank, proyecto que será lanzado en el 2012.

Con estos dos convenios ofrecemos a nuestros clientes una de las redes más grandes y completas de cajeros automáticos, garantizando seguridad, simplicidad y oportunidad para realizar operaciones con una de las mejores coberturas, pues se pueden encontrar cajeros automáticos en agencias de los bancos más importantes, en lugares públicos fuera de las oficinas bancarias, en las principales ciudades del país y en zonas alejadas del territorio nacional.

		2009	2010	2011
Procesos centrales	Número de actividades	63	79	71
	Horas / Hombre	6,304	6,720	6,480
	% participación en horas	41%	36%	36%
Procesos operativos y administrativos en agencias	Número de actividades	85	88	99
	Horas / Hombre	7,243	8,640	7,568
	% participación en horas	47%	46%	42%
Procesos de sistemas	Número de actividades	12	13	14
	Horas / Hombre	1,970	3,360	3,984
	% participación en horas	13%	18%	22%
Total	Número de actividades	160	180	184
	Horas / Hombre	15,517	18,720	18,032
	% participación en horas	100%	100%	100%

De esta manera, Mibanco se acerca cada vez más a sus clientes en todo el Perú, creando puntos de acceso cercanos a ellos, con la consigna permanente de satisfacer sus necesidades.

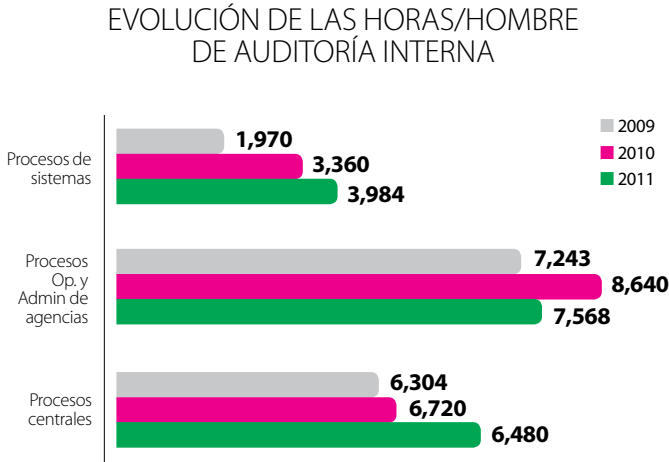
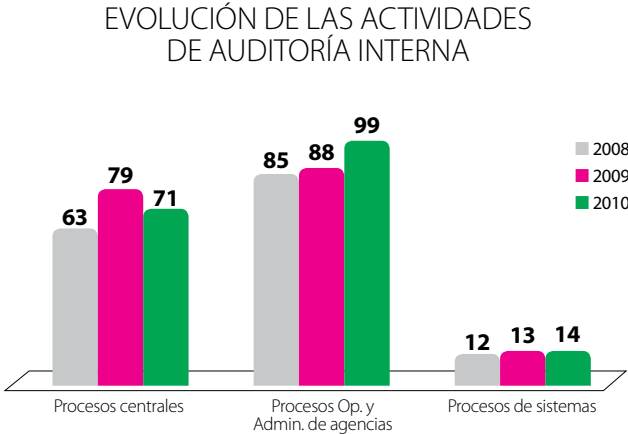
NUESTROS MECANISMOS DE CONTROL

a. Auditorías

Con la finalidad de fortalecer los procesos de validación sobre el buen comportamiento institucional, la Unidad de Auditoría Interna consolidó la implementación de una nueva metodología de auditoría basada en consideraciones de riesgo. Esta auditoría, que contó con la asesoría de una consultora internacional de primer nivel, incluyó 41 actividades en el 2011, las que cubrieron la evaluación de 22 procesos críticos y no críticos. A nivel general se obtuvo una productividad de 113% respecto al número de actividades planificadas.

Asimismo, en el 2011 se incrementaron las horas de capacitación al personal de auditoría sobre temas especializados, con el objetivo de asegurar la calidad y eficiencia de las evaluaciones de los procesos.

En el cuadro siguiente se muestran las actividades en los procesos centrales, operativos y administrativos de agencias y de sistemas.



Adicionalmente, el área de Gestión y Seguimiento realiza anualmente la revisión de una muestra de los créditos desembolsados por agencia, en los cuales se ha validado el cumplimiento normativo considerando las políticas medioambientales y sociales, así como la evaluación registrada por los asesores de negocios.

Es por ello que a continuación se detallan las agencias visitadas y revisadas durante el periodo 2010 y 2011.

	2010	2011
• Total de agencias visitadas	60	83
• Cobertura	0.55	0.72

* Para el cálculo de cobertura, se considera en el 2010 = 109 agencias y en el 2011 = 117 agencias.

En el análisis de riesgo así como en el seguimiento del cumplimiento normativo y de calidad de la evaluación de los créditos, se incluyen controles ambientales y sociales. Tanto los asesores de negocios como los gerentes de agencias, jefes regionales, jefes de créditos y jefes zonales de créditos evalúan y controlan los riesgos ambientales en las líneas de negocio. Esta evaluación se hace efectiva a partir de la aplicación de la normativa de otorgamiento de crédito y el manual de políticas del banco.

b. 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 los colaboradores 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 estos 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 aumentar la fluidez de la transmisión de información. No se han registrado incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.

NUESTROS COLABORADORES

“Nuestros colaboradores constituyen el componente medular para el desarrollo y funcionamiento óptimo de nuestra organización. Día a día, con sus logros y su desarrollo, nos recuerdan que el objetivo de nuestro modelo de negocio no es sino atender a los emprendedores de los sectores emergentes y contribuir a la mejora de su calidad de vida”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio.

En el 2011 el área de Recursos Humanos diseñó y ejecutó planes de acción para fortalecer las capacidades de todos los trabajadores con medidas alineadas a las estrategias de negocio y compromiso social del banco.

Información demográfica

Al 31 de diciembre de 2011 Mibanco contaba con 3,544 colaboradores, de los cuales casi el 90% corresponde a las áreas propias del negocio y el resto a las áreas de soporte.

Región y tipo de empleo

El mayor número de colaboradores se encuentra en la costa debido a la concentración poblacional del Perú en esta región y, en consecuencia, al mayor número de agencias en esta parte del país. Del total de colaboradores, 1,979 trabajan en el departamento de Lima y 1,565 en los demás departamentos.

Colaboradores por región geográfica	
REGIÓN	N° DE COLABORADORES
Costa	2,714
Selva	278
Sierra	552
Total	3,544

Colaboradores por tipo de empleo		
TIPO DE CONTRATO	N° DE COLABORADORES 2011	2010
Jornada completa	3,528	3,469
Jornada parcial	16	79
Total	3,544	3,548

Tipo de contrato

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

Colaboradores por tipo de contrato		
TIPO DE CONTRATO	N° DE COLABORADORES 2011	2010
Contrato indeterminado	2,445	2,407
Contrato plazo fijo	1,099	1,141
Total	3,544	3,548

Colaboradores por tipo de contrato y por región			
REGIÓN	CONTRATO INDETERMINADO	CONTRATO PLAZO FIJO	TOTAL GENERAL
Costa	1,901	813	2,714
Selva	187	91	278
Sierra	357	195	552
Total	2,445	1,099	3,544

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				
GÉNERO	N° DE COLABORADORES		PROP. (%)	
	2011	2010	2011	2010
Femenino	1,644	1,690	46.39	47.63
Masculino	1,900	1,858	53.61	52.37
Total	3,544	3,548	100.00	100.00

Colaboradores por ubicación				
UBICACIÓN	N° DE COLABORADORES		PROP. (%)	
	2011	2010	2011	2010
Lima	1,860	1,987	52.00	56.00
Otros departamentos	1,684	1,561	48.00	44.00
Total	3,544	3,548	100.00	100.00

Colaboradores por género y región geográfica			
REGIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Costa	1,287	1,427	2,714
Selva	102	176	278
Sierra	255	297	552
Total	1,644	1,900	3,544

Distribución colaboradores por género y por grupos de edad						
GRUPO DE EDADES	2011			2010		
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
18 - 25	274	176	450	345	178	523
26 - 30	634	510	1,144	681	588	1,269
31 - 35	473	585	1,058	428	535	963
36 - 40	184	354	538	160	328	488
41 - 45	48	172	220	45	141	186
Más de 45	31	103	134	31	88	119
Total general	1,644	1,900	3,544	1,690	1,858	3,548

El promedio de edad de nuestros colaboradores es de 31 años. El 44.98% aún no cumple 30, lo que refleja que somos un banco que brinda oportunidades de empleo, principalmente a jóvenes profesionales y técnicos de las diferentes instituciones educativas del país.

Distribución colaboradores por grupo de edades				
EDAD	N° DE COLABORADORES		PROP. (%)	
	2011	2010	2011	2010
18 - 25	450	523	12.70	14.76
26 - 30	1,144	1,269	32.28	35.81
31 - 35	1,058	963	29.85	27.17
36 - 40	538	488	15.18	13.77
41 - 45	220	186	6.21	5.25
Más de 45	134	119	3.78	3.36
Total	3,544	3,548	100	100

Durante el 2011, Mibanco contribuyó al fortalecimiento de los principios y valores con instituciones como el Women's World Banking (WWB), el proyecto de diversidad de género. Cabe resaltar que nuestros colaboradores valoran los esfuerzos de instituciones como la nuestra con relación a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
La participación de mujeres en puestos gerenciales durante el 2011 fue de 65%.

Diversidad de género en Mibanco por categorías de puesto

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA	FEMENINO (%)		MASCULINO (%)	
	2011	2010	2011	2010
Gerentes staff	35%	35%	65%	65%
Jefes de línea	35%	35%	65%	65%
Otros puestos agencia	46%	47%	54%	53%
Otros puestos staff	56%	56%	44%	44%
Total	46%	46%	54%	54%

Colaboradores por región y por categoría de puesto

REGIÓN	DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA DE PUESTO				
	Gerente de staff	Jefe de staff	Otros puestos de red	Otros puestos de staff	Total colaboradores por región
Costa	19	55	2,291	349	2,714
Selva	-	-	278	-	278
Sierra	1	-	551	-	552
Total	20	55	3,120	349	3,544

Comparativo colaboradores por año y por región

REGIÓN	2011	2010
Costa	2,714	2,699
Selva	278	282
Sierra	552	567
Total	3,544	3,548

El tiempo de servicio promedio en la empresa es de tres años, lo que evidencia que somos un banco joven, con un claro crecimiento en los últimos años. Se puede apreciar que el 45% de nuestros colaboradores no cuenta aún con dos años de servicio en la empresa y el 76% no ha cumplido todavía cinco.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR TIEMPO DE SERVICIO

AÑO 2010		
TIEMPO DE SERVICIO	NºCOLABORADORES	PROP. (%)
0 - 2 años	1,525	43%
2 - 5 años	1,384	39%
5 - 10 años	497	14%
10 años a más	142	4%
Total	3,548	100%

AÑO 2011		
TIEMPO DE SERVICIO	NºCOLABORADORES	PROP. (%)
0 - 2 años	1,612	45%
2 - 5 años	1,088	31%
5 - 10 años	692	20%
10 años a más	152	4%
Total	3,544	100%

Durante el 2011 dejaron de trabajar 819 colaboradores a nivel nacional. El índice de rotación* media de colaboradores fue de 23.16%. (*) N° de ceses / Total colaboradores.



Nathalie Díaz Frisancho, asesora ejecutiva senior. Agencia: Santa Clara.

Rotación anual por género

SEXO	ÍNDICE DE ROTACIÓN	
	2011	2010
Hombres	23.87%	16.27%
Mujeres	22.23%	19.05%

Rotación anual por región geográfica

REGIÓN	ROTACIÓN
Costa	23.21%
Selva	20.18%
Sierra	23.71%

Cese de colaboradores por grupos de edad y por región

REGIÓN	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	MÁS DE 45	TOTAL CESES
Costa	113	221	152	75	39	17	617
Selva	6	16	9	12	2	1	46
Sierra	21	58	47	14	10	6	156
Total	140	295	208	101	51	24	819

Cese de colaboradores por región y por género

REGIÓN	GÉNERO		TOTAL CESES POR GÉNERO
	FEMENINO	MASCULINO	
Costa	275	342	617
Selva	14	32	46
Sierra	76	80	156
Total	365	454	819

El 100% de colaboradores está representado en el Comité de Salud y Seguridad, el cual es responsable de coordinar, controlar y asesorar programas de salud y seguridad en el trabajo. Este grupo, que funciona a nivel de la Gerencia General, está compuesto por tres representantes de los colaboradores y tres de los empleadores. Las acciones del comité influyen tanto en la gestión de la oficina principal como en las agencias.

Reafirmamos la importancia de contar con un grupo humano de colaboradores motivados, ya que ellos son el pilar fundamental para el éxito de la organización, y el cumplimiento de la misión y las metas. En base a ello, y con el objetivo de un desarrollo mutuo, la gestión de nuestro recurso humano se refleja en el día a día, en la calidad de trato entre los colaboradores, su relación con la empresa, igualdad de oportunidades y beneficios con los que cuentan. A la fecha, Mibanco no tiene sindicato ni asociaciones similares, lo cual explica que no contemos con convenio colectivo alguno. Sin embargo, promovemos y canalizamos el contacto

permanente con nuestros colaboradores como garantía de bienestar y equidad en nuestra organización.

Selección y contratación

Se trata de un proceso de selección especializado, que incorpora a personas que cumplen con las competencias requeridas para el puesto, que cuentan con potencial para desarrollarse y seguir una línea de carrera dentro de la institución y que muestran sólidos valores, alineados con la cultura del banco.

Nuestra prioridad es cubrir las vacantes internamente, fomentando el desarrollo profesional de nuestros colaboradores; si esto no es posible, tratamos de brindar trabajo a las personas provenientes de la misma localidad para contribuir con el desarrollo de las regiones donde operamos. Sin embargo, nuestro proceso de selección no restringe la participación de candidatos foráneos nacionales o extranjeros.

En el 2011 se contrató a 790 nuevos colaboradores a nivel nacional y se promovió a 365.

Igualdad de oportunidades

En Mibanco existe una política clara y ética sobre la igualdad de derechos y oportunidades para nuestros colaboradores, la cual se enmarca dentro de las leyes nacionales e internacionales y se encuentra plasmada en el sistema normativo vigente: Reglamento Interno de Trabajo, Código de Conducta y Ética, y 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.

Capacitación de colaboradores

Los diversos programas de aprendizaje y desarrollo de competencias y habilidades tienen el objetivo de contribuir y fomentar el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. En gran medida, estos programas son desarrollados internamente y están a cargo de los directores académicos. En algunos casos estos se diseñan en coordinación con consultoras externas reconocidas. Nuestro campus virtual (plataforma E-learning) complementa

ta las actividades presenciales, facilitando el acceso a cursos e información importante.

Programas formativos

Hemos desarrollado también programas de capacitación, con el objetivo de maximizar los conocimientos técnicos de nuestros colaboradores y desarrollar sus competencias organizacionales y aquellas orientadas a la misión social, de acuerdo al modelo de negocio.

En el 2011, el tiempo promedio de capacitación fue de 67.11 horas por persona. Este indicador incluye las horas de los programas formativos destinados a las personas que recién ingresan a la organización.

Capacitación por categoría de negocio

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA DE NEGOCIO	HORAS DE CAPACITACIÓN						HORAS PER CÁPITA					
	2011			2010			2011			2010		
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
Negocios (agencias)	79,661	114,439	194,100	79,710	105,664	185,373	76.82	84.71	81.28	77.84	87.47	83.05
Banca de Servicio (agencias)	16,376	12,866	29,242	24,600	16,021	40,621	35.45	54.52	41.89	55.03	73.16	60.99
Staff	6,888	7,603	14,491	13,615	12,567	26,182	46.86	24.45	31.64	62.17	29.16	40.28
Total horas capacitación	102,925	134,908	237,833	117,925	134,252	252,176	62.52	71.09	67.11	69.78	72.26	71.08

Capacitación por categoría de puesto

CATEGORÍA DE PUESTO	HORAS DE CAPACITACIÓN						HORAS PER CÁPITA					
	2011			2010			2011			2010		
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
Gerentes staff	247	606	853	1,151	2,137	3,288	32.08	42.38	38.77	72	71.3	71.53
Jefes de staff	1,197	2,543	3,740	5,840	11,856	17,696	59.74	66.99	64.48	57.25	66.98	63.43
Otros puestos agencia	96,037	127,305	223,342	87,173	102,334	189,507	68.18	75.89	72.37	66.95	71.07	69.11
Otros puestos staff	5,444	4,454	9,898	23,761	17,925	41,686	25.91	26.53	26.19	88	84.95	86.62
Toal horas capacitación	102,925	134,908	237,833	117,925	134,252	252,176	62.52	71.09	67.11	69.78	72.26	71.08

Programas de actualización

Los programas de actualización de Mibanco tienen como objetivo informar y capacitar a nuestros colaboradores en torno a cualquier cambio respecto a las políticas, técnicas y procedimientos del banco.

Es también importante destacar que el 100% de los colaboradores recibe de manera continua capacitación en políticas enmarcadas en el Código de Conducta y Ética, así como en las leyes nacionales e internacionales tales como normas y procedimientos anticorrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Programas de especialización

Los programas de especialización están destinados a reforzar la profesionalidad y potenciar las capacidades técnicas y personales de nuestros colaboradores a través de cursos en diferentes áreas técnicas.

Algunos de estos programas son cubiertos al 100% por la empresa; en el caso de no hacerlo, Mibanco apoya con el financiamiento de créditos con tasas preferenciales.

Asimismo, se firmaron convenios con instituciones educativas de prestigio para actualizar y afianzar los conocimientos de nuestros colaboradores a través de estudios de profesionalización y posgrado tales como ESAN, CENTRUM y LANGROW (esta última especializada en idiomas) promoviendo un mejor desempeño en sus actividades laborales y mayores oportunidades de desarrollo profesional dentro de la empresa.

Por otro lado, Mibanco otorga licencias a quienes deseen llevar cursos en el exterior, permitiéndoles ausentarse por el tiempo que duren los estudios. El regreso a los puestos de trabajo forma parte de las políticas que Mibanco tiene al respecto.

En lo que se refiere a las competencias, el Modelo de Competencias se ha diseñado con la consultora HAYGROUP, al igual que los talleres iniciales dirigidos a algunos líderes del banco.

Programas de liderazgo

En el caso de habilidades directivas y de liderazgo, se iniciaron dos programas de trabajo con la consultora Newfield: Fortaleciendo el Equipo Ejecutivo y Fortaleciendo nuestra Cultura de Servicio e Innovación. También se trabajó con DHM Consultores el programa Liderazgo, Comunicación y Motivación, dirigido a 40 gerentes de agencia (30% de la población al cierre del 2011).

Desarrollo organizacional

En Mibanco ponemos énfasis en el desarrollo del capital humano, basado en un estilo de gestión cuya filosofía está determinada por el compromiso social de la organización, que se traduce en brindar oportunidades de progreso y acceso al sistema financiero a las personas generalmente excluidas del sistema tradicional.

En ese sentido, la estrategia integral de capacitación, a partir de una perspectiva social, permite que nuestros colaboradores comprendan las oportunidades que encierran los productos de Mibanco, de tal modo que puedan conocer el impacto que tienen en las vidas de los clientes. En esa misma línea, los colaboradores que trabajan en zonas rurales son capacitados y sensibilizados sobre la importancia de la bancarización para las poblaciones a las que se dirigen.

El banco cuenta, además, con procesos de actualización continua de las descripciones del puesto y la estructura organizacional. Asimismo, los cambios de cargo y responsabilidades dependen de la cobertura de vacantes, las que, a su vez, se generan por rotación interna y/o crecimiento organizacional. Todo cambio es comunicado con la debida anticipación –el tiempo depende de la magnitud del proceso– con el fin de asegurar la adecuada adaptación de la persona y la empresa.

Adicionalmente, es importante precisar que en la organización no existe ningún convenio colectivo de trabajo.

El compromiso social, expresado en la misión del banco, es el punto de partida en la selección y contratación de nuevos

colaboradores. Además, realizamos una evaluación de desempeño una vez al año con la finalidad de conocer el nivel de competencia organizacional de nuestros colaboradores y comprobar que esté alineada con los objetivos, visión y misión de la empresa. En base a esta información establecemos estrategias para desarrollar o reforzar las capacidades compatibles con la filosofía del banco.

En ese sentido, el programa de capacitación en aspectos sociales está enfocado a que los colaboradores conozcan los productos que Mibanco ofrece a sus clientes para que, a su vez, ellos faciliten el acceso de las personas de bajos ingresos al sistema financiero. De este modo, ayudan a que los clientes desarrollen y fortalezcan sus actividades de negocio y mejoren sus condiciones de vida.

De igual forma, el área de Gestión de Negocios realiza constantes supervisiones en la red de agencias con la finalidad de identificar oportunidades de mejora en el desempeño, conocimiento y habilidades de los asesores. Una vez identificadas, esta área, en coordinación con Recursos Humanos, programa capacitaciones a lo largo del año. El nuevo personal de negocios de la red de agencias es capacitado a través de un esquema tutorial que está a cargo de los asesores con mayor experiencia, quienes se encargan de la enseñanza, absolviendo cualquier duda que pudieran tener.

Finalmente, las personas que brindan atención al público también reciben una formación orientada a la excelencia en el servicio, que enfatiza el rol de la asesoría y las diversas formas de relacionarse con los clientes. Este aprendizaje es fundamental, teniendo en cuenta la trascendencia de la bancarización. Debemos subrayar que la relación cliente-asesor va mucho más allá de las ventas, pues no solo se trata de otorgar un crédito, sino de la necesidad de asegurar el éxito de la inversión de dicho crédito a través de una adecuada asesoría, así sea indispensable el traslado del asesor hasta el negocio del cliente en zonas rurales o de difícil acceso.

Gestión del desempeño

Si bien nuestros colaboradores son evaluados desde el primer día de trabajo, es recién a partir del sexto mes que se encuentran aptos para participar formalmente en la evaluación de desempeño. En el 2011, el porcentaje de colaboradores que participó en dicha evaluación fue de 86%, frente al 89% del 2010.

Colaboradores aptos para participar en la Evaluación de desempeño 2011		
DETALLE	2011	2010
Nº colaboradores Mibanco	3,544	3,548
Nº colaboradores aptos para evaluación de desempeño 2011	3,032	3,153

La evaluación correspondiente al 2011 se realizará en enero del próximo año.

Programa de reconocimiento Migente

Este programa tiene por objetivo reconocer y generar entre los colaboradores un comportamiento afín a la filosofía de Mibanco, resaltando siempre el impacto social. Consta de cuatro categorías.

Cuatro categorías de reconocimiento	
CATEGORÍA	¿QUÉ RECONOCE?
Migente Ejemplar	Actitud ejemplar de los colaboradores, creatividad y desarrollo de ideas innovadoras.
Migente Excelente	Alto grado de servicio de calidad, desempeño e interiorización de valores.
Migente Exigente	Resultados sobresalientes en productividad.
Migente Exitosa	Alto desempeño mostrado por los colaboradores.

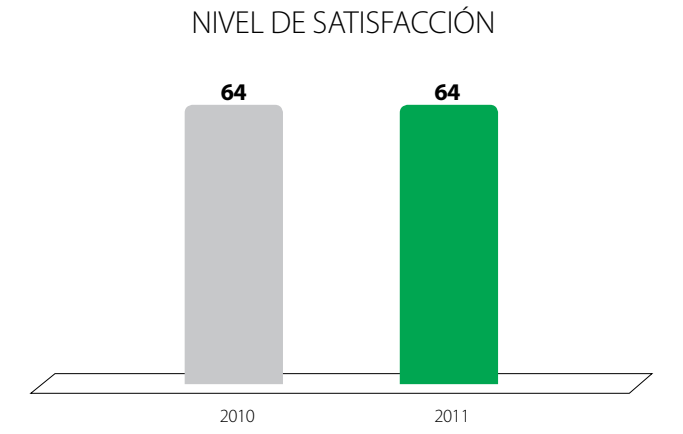
Los mismos colaboradores o jefes de área pueden nominar a una persona. En el 2011 se reconoció a 1,548 colaboradores, muchos de ellos en la categoría Migente Ejemplar.

Clima laboral

En Mibanco es importante generar un clima laboral que permita a nuestros colaboradores el desarrollo de sus potencialidades. Por esta razón, utilizamos la herramienta de la empresa Great Place to Work para medir el clima laboral en toda la organización. En el 2011 obtuvimos una puntuación de 64% en satisfacción, manteniendo el mismo puntaje de 2010.

Los resultados obtenidos permiten identificar los aspectos más valorados por los colaboradores, así como nuestras necesidades de mejora. Con esta información se desarrollan planes de acción para fortalecer el ambiente de trabajo.

Una gestión adecuada, que refleje la igualdad de oportunidades, desarrollo y beneficios, así como una buena relación interpersonal entre nuestros colaboradores y la empresa es fundamental para el cumplimiento de nuestra misión y objetivos. Contar con un equipo motivado y comprometido es un aspecto primordial para Mibanco.



Juan Carlos Pachas Maldonado.
Giro de negocio: Cultivo de Manzanas. Agencia: Cañete.

Comunicación interna

Mibanco es una organización donde se promueve la comunicación interna por ser una herramienta eficaz, que contribuye a mantener a nuestros colaboradores involucrados y comprometidos con los objetivos estratégicos del negocio. Además, ayuda a generar en ellos sentido de pertenencia e identificación con la cultura y filosofía de la empresa, convirtiéndolos en sus principales voceros.

El servicio de comunicación interna de la división de Recursos Humanos se encarga de administrar y gestionar dicha comunicación, empleando medios idóneos y atendiendo especialmente a los clientes internos que necesitan difundir entre los colaboradores los hechos relevantes de sus áreas, ya sea de forma masiva o segmentada. Este servicio, además, se asegura de que los mensajes transmitan unidad en forma y contenido, y que sean coherentes con los lineamientos, cultura y filosofía de la organización. También establece los parámetros para elaborar los mensajes de forma adecuada.

Actualmente, Mibanco cuenta con ocho canales de comunicación, que se detallan a continuación.

CANAL	DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	ESTILO	RESPONSABLE
Revista Nuestras Voces	Descendente	Semestral	Escrito	Comunicación interna
Boletín Desempeño Organizacional	Descendente	Trimestral	Digital	Comunicación interna y gestión de desempeño
Comunicaciones Mibanco	Bidireccional	Permanente	Digital-Buzón de sugerencias	Comunicación interna
Miportal	Descendente	Permanente	Digital-Intranet	Comunicación interna
Notirecursos	Descendente	Mensual	Digital-Boletín para líderes	Comunicación interna
Corresponsales	Bidireccional	Permanente	Voceros	Comunicación interna

En el 2011 se utilizaron diversos canales y se crearon varios productos en función a las necesidades de comunicación del banco.

- Se elaboraron dos revistas institucionales que se distribuyeron a nivel nacional (tiraje por revista: 3,800 aprox.). Además, se publicaron tres boletines de desempeño organizacional a través de Comunicaciones Mibanco, los mismos que mantuvieron informados a los colaboradores acerca de los avances de las metas del banco.

- Comunicaciones Mibanco se convirtió a mitad del año en un buzón de sugerencias. Al final del 2011 emitió 829 comunicaciones y recibió 162 consultas.

- En Miportal incluimos los boletines de síntesis de noticias –publicación elaborada por el Grupo ACP– con el fin de mantener informados a los colaboradores sobre la coyuntura nacional e internacional en materia política, económica y de mercado, entre otros.

- Se creó Notirecursos, un resumen mensual sobre las activi-

dades realizadas para nuestros colaboradores. Esta publicación está dirigida a los líderes del staff y sirve como herramienta para reforzar en los colaboradores los beneficios que les ofrece la organización.

Salud y beneficios

En Mibanco no establecemos diferencia alguna según el estado contractual u horario de trabajo. En ese sentido, todos reciben los mismos beneficios.

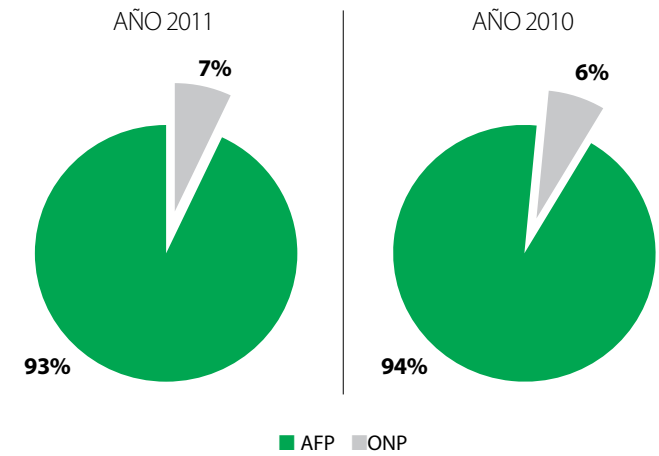
Seguro de salud: en caso de que el colaborador desee afiliarse a la EPS, Mibanco subvenciona el 80% del costo de la prima y cada persona asume el 20% restante. Se ofrece esta opción para brindar un servicio de salud integral y accesible a todos los que trabajan en la empresa.

Vida Ley: los gerentes, jefes, supervisores y líderes de agencias gozan de este beneficio desde el primer día de trabajo.

Vacaciones: los 30 días de descanso físico se hacen efectivos en una programación concertada con cada jefatura directa.

	BENEFICIOS SOCIALES	DESCRIPCIÓN	COLABORADORES	
			JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA
LEGALES	Seguro de salud	Essalud: atención en hospitales públicos para asegurados. EPS entidad privada para atención en clínicas a nivel nacional.	✓	✓
	Vida ley	Seguro por ley en caso de muerte accidental o natural del titular. Vigencia mientras dura contrato de trabajo.	✓	✓
	Vacaciones	Descanso físico de 30 días de acuerdo a ley por cada año laborado en una empresa.	✓	✓
	Gratificaciones	Equivalentes a un sueldo mensual haciéndose efectivo en julio y en diciembre.	✓	✓
	Asignación familiar	Monto equivalente al 10% del sueldo mínimo legal. Tienen derecho los trabajadores con hijos menores a 18 años.	✓	✓
	Compensación tiempo de servicios (CTS)	Previsión en caso de desempleo y equivale al 50% de la remuneración y se hace efectivo en mayo y en noviembre.	✓	✓
	Horas extras	Remuneración por trabajo extraordinario voluntario o el realizao más allá de la jornada de trabajo normal.	✓	✓
	Utilidades legales	Colaboradores sujetos al régimen laboral de la actividad privada que trabajan en empresas que se desarrollan actividades generadoras de renta de 3era categoría, tienen derecho a participar en las utilidades de la empresa	✓	✓
VOLUNTARIOS	Planes de jubilación	Elección entre un fondo privado de pensiones (AFP) o el sistema público (ONP). El aporte varía de acuerdo a la entidad seleccionada.	✓	✓
	Bonos por fallecimiento	Subvención económica entregada al colaborador por el fallecimiento de un familiar directo (padre, madre, hijos, cónyuge)	✓	✓
	Aguinaldo	Pago que se entrega a todos los colaboradores en ocasión de la fiesta de Navidad, puede ser monetario o en especie.	✓	✓

La cobertura de los planes de jubilación abarca al 100% de los colaboradores de Mibanco.



Maternidad y paternidad

Durante el 2011, 269 colaboradores tuvieron hijos (131 mujeres y 138 varones). De ellos, 131 mujeres y 22 varones hicieron efectiva su licencia por maternidad / paternidad. En el 2012 Mibanco fortalecerá el adecuado registro del sistema de licencias por paternidad, ya que varios colaboradores disfrutaron de la misma, sin ser registrados. Asimismo, se difundirá dicho derecho entre los colaboradores.

Finalizada la licencia, todos se reincorporaron con normalidad a sus labores. Posteriormente, 8 mujeres y 15 varones se retiraron voluntariamente. Todos los demás, 123 varones y 123 mujeres, continuaron laborando a diciembre de 2011.

Programas de Salud

Con el fin de cuidar la salud de nuestros colaboradores y la de sus familias, contamos con campañas anuales de vacunación contra la hepatitis A y B, influenza, sarampión, rubéola, varicela y neumonía. Adicionalmente, también organizamos cursos, talleres y programas de prevención de enfermedades para brindar información sobre temas relacionados con la protección de la salud.

RECEPTORES DE LOS PROGRAMAS ASISTENCIALES DE SALUD				
Año 2010				
RECEPTORES DEL PROGRAMA	EDUCACIÓN / FORMACIÓN	ASESORAMIENTO / CONTROL DE RIESGOS	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Colaboradores	✓	✓	✓	✓
Familias de colaboradores	✓	✓	✓	✓
Miembros de la comunidad				
Año 2011				
RECEPTORES DEL PROGRAMA	EDUCACIÓN / FORMACIÓN	ASESORAMIENTO / CONTROL DE RIESGOS	PREVENCIÓN	TRATAMIENTO
Colaboradores	✓	✓	✓	✓
Familias de colaboradores	✓	✓	✓	✓
Miembros de la comunidad				



Lina Yim Alvarado,
jefe de gestión de canales alternativos.

El programa Misalud, destinado exclusivamente a los colaboradores de Mibanco, ofrece exámenes de laboratorio, rayos X y otros servicios que permiten la detección temprana de enfermedades o factores de riesgo para la salud. Los resultados son entregados de forma directa a cada persona.

No se han registrado accidentes ni enfermedades profesionales en el ejercicio de las actividades laborales, ni tampoco víctimas mortales. De otra parte, se mantiene un registro de las ausencias y licencias de los colaboradores en el 2011. La tasa de absentismo fue de 3.65%.

Se debe señalar que los programas de salud responden a las estrategias y esfuerzos del banco por contar con colaboradores motivados, con plena capacidad física y mental, condición que no solo influye en la gestión de la empresa sino también en el bienestar de sus familias.

Es importante precisar que no se planifican asuntos ni actividades referidas a la salud como resultado de convenios colectivos ya que, como se mencionó anteriormente, en Mibanco no existen sindicatos.

Actividades recreativas y de camaradería

Consideramos importante brindar espacios de interacción, así como oportunidades para compartir con las familias parte del espíritu de la institución.

Para ello, organizamos anualmente torneos deportivos de confraternidad en Lima y provincias y desarrollamos un programa de vacaciones recreativas durante el verano dirigido a los hijos más pequeños de nuestros colaboradores. El programa “Mis papis en Mibanco” es otro evento que tiene gran acogida, pues los niños visitan las oficinas donde su papá o mamá trabajan y pasan un rato con ellos y con el personal organizador. “La fiesta de los niños”, por su parte, ya se ha convertido en una tradición

en fechas navideñas y convoca a un gran número de hijos de nuestros colaboradores.

Planeamiento y compensaciones

Mibanco es fuente potencial de empleo en todas las zonas donde realiza actividades. El puesto con menor sueldo en la empresa percibe la remuneración mínima vital establecida por Ley (S/. 675.00). Actualmente, el 1.12% del total de los colaboradores percibe esta remuneración

CUMPLIMIENTO DE SALARIO MÍNIMO VITAL
POR UBICACIÓN

Año 2010		
UBICACIÓN	% DE SALARIO MÍNIMO MIBANCO	% DE SALARIO MÍNIMO LEGAL
Lima	127%	100%
Otras ciudades	127%	100%

Año 2011		
UBICACIÓN	% DE SALARIO MÍNIMO MIBANCO	% DE SALARIO MÍNIMO LEGAL
Lima	100%	100%
Otras ciudades	100%	100%

Procuramos que las estructuras salariales se encuentren dentro de la media del mercado nacional, buscando alcanzar una equidad interna y competitividad salarial externa. En este sentido, los salarios están determinados según el aporte y las responsabilidades de cada persona. De ningún modo el género, edad, procedencia cultural o étnica definen las escalas salariales.

NUESTROS PROVEEDORES

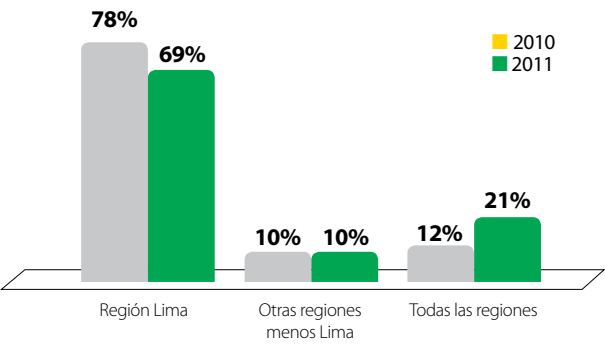
Todos los proveedores y contratistas de Mibanco están sujetos a los reglamentos de las autoridades competentes en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental vigentes.

En la evaluación al proveedor y/o contratista 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 los derechos humanos.

Desde el 2011, los contratos suscritos entre Mibanco y proveedores y contratistas incluyen cláusulas que los comprometen a no vulnerar los derechos de sus trabajadores y a no desarrollar actividades que impliquen trabajo infantil.

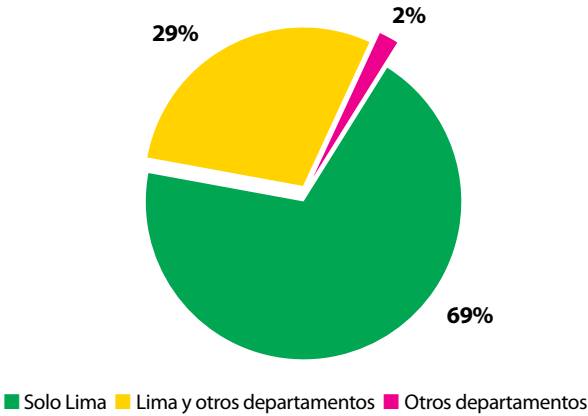
- Cobertura de nuestros proveedores:
- Definición del término “local”: cada región a nivel nacional donde opere una agencia de Mibanco.
 - Mibanco tiene como práctica contratar proveedores con presencia y alcance a nivel nacional, a fin de reducir costos operativos y apoyar la economía de la región donde operan las agencias.
- Nota: se ha considerado a los principales proveedores en base a una facturación anual mayor a S/. 100,000.
- En el periodo 2011 todos los proveedores del banco eran locales, registrándose la siguiente cobertura: 69% en la región Lima (12% menos que el año anterior), 10% en otras regiones menos Lima (porcentaje igual que el año anterior) y 21% de proveedores con cobertura a nivel nacional (9% más que el año anterior).

COBERTURA DE PROVEEDORES



El resultado fue que el 69% de las compras se realiza a proveedores de la región Lima y el 31% a proveedores de las demás regiones, incluyendo a los que tienen cobertura a nivel nacional.

DISTRIBUCIÓN DE LAS COMPRAS



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

APORTES A NUESTRA COMUNIDAD

Como en años anteriores, Mibanco destinó en el 2011 S/. 58,640 para el trabajo de obras de alcantarillado en la comisaría de Barranca y en la asociación Las Siervas de Nuestra Señora de Fátima. Además, contribuyó con más de S/. 32,000 para instituciones de apoyo social, eventos culturales, promoción y difusión de actividades con fines sociales. Cabe destacar que,

como parte de estos aportes, se entregó mobiliario y equipos de cómputo a la asociación de colegios Fe y Alegría en Lima y a la comunidad de San José de Media Luna y la escuela primaria de Cuncani, en Urubamba, Cusco.

Asimismo, Mibanco invirtió US\$ 1,000,000 en los programas de capacitación Asociándome para Crecer y Fortalecimiento de la Capacidad Empresarial de la Mujer en Perú, esfuerzos destinados a lograr que más empresarios de la micro y pequeña empresa identifiquen los aspectos que les permitirán mejorar sus capacidades de gestión y, por ende, hacer crecer sus negocios .

El próximo año Mibanco tiene previsto mantener el compromiso de continuar con los aportes a la comunidad, en especial en temas relacionados con la educación financiera de nuestros clientes.

INSTITUCIÓN / PROGRAMA	2009 S/.	2010 S/.	2011 S/.
Programa de capacitaciones gratuitas para clientes.	2'878,322	2'913,098*	2'798,000
Apoyo social a la comunidad (Villa María del Triunfo, Nueva Esperanza, Barranca y Asociación Las Siervas de Nuestra Señora de Fátima).	20,309	17,954	58,640
Apoyo a la reconstrucción por desastres naturales Haití, Cusco y Ambo.	-	56,105	-
Apoyo a instituciones de apoyo social y a eventos culturales - Instituto Invertir, charla magistral de Muhammad Yunus, Premio Nobel de la Paz en 2006, Amigos de la Policía, Ayuda es Vivir, Evento Candela Fuerza y Pasión, Nuevos Héroes Peruanos.	28,769	176,572	29,232
Promoción y Difusión de actividades sociales.	-	-	3,125
Total	2'927,400	3'163,729	2'888,997

* Esta cifra reemplaza a la declarada en 2011 (S/. 2,800,000) por reajuste reportado por el área contable.

La interacción con socios empresariales ha permitido la inclusión de políticas para atenuar el impacto medioambiental y el riesgo social en los acuerdos de financiamiento, que excluyen actividades que afecten el medio ambiente, vulneren los derechos humanos o impliquen la reubicación de comunidades nativas o indígenas de su ambiente habitual.

En el año 2011, Mibanco recibió tres préstamos de organismos multilaterales para otorgar créditos a empresarios de la pequeña y micro empresa. Estos préstamos provinieron del International Finance Corporation (IFC), la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) y el Microfinance Enhancement Facility (MEF), un fondo especializado en microfinanzas cuyos accionistas son el IFC y KFW.

Estas líneas de préstamo, al igual que todas las líneas de crédito recibidas por Mibanco, tienen el objetivo de fortalecer y promover el espíritu empresarial en los emprendedores del Perú y crear un impacto positivo en la economía local. Para la organización, se trata de ampliar la oferta de crédito a los mercados desatendidos y excluidos, de modo que puedan contribuir con la democracia financiera en el país.

Adicionalmente, si bien el acceso al crédito es una oportunidad para impulsar el desarrollo sostenible de nuestros clientes, estamos convencidos de que este debe ir acompañado de servicios no financieros que los ayuden en la administración sostenible de sus negocios. Por ello, contamos con programas de capacitación como parte de las pautas desarrolladas en los financiamientos obtenidos.

Por otro lado, sigue vigente en Mibanco el acuerdo de inversión por US\$ 7,435,000 para el desarrollo de un programa de capacitación empresarial diseñado para que mujeres dueñas de micro y pequeñas empresas puedan alcanzar el éxito en sus negocios. Este acuerdo, suscrito en el 2009 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, ha beneficiado a más de 47 mil emprendedoras peruanas.

DERECHOS HUMANOS

Estamos convencidos de que el respeto por los derechos humanos, el vínculo proactivo con clientes y proveedores y la apuesta por inversiones en recursos humanos nos ayudan a reforzar el papel competitivo de la empresa.

Mibanco asigna por ello un porcentaje de horas de capacitación para temas relacionados con los derechos humanos y con los aspectos primordiales vinculados con el compromiso social que conlleva su misión. En ese sentido, durante el 2011 se impartieron 23,833 horas de capacitación a un total de 3,544 colaboradores (un promedio de 67.11 horas por cada colaborador capacitado). De ese total, el 43% corresponde a los programas formativos, cuyos contenidos están orientados a mejorar las competencias de los asesores de negocios y a la interiorización de la misión de Mibanco, es decir, a la puesta en práctica del compromiso social de los colaboradores, de modo que exista una mayor identificación y comprensión del público al que Mibanco se dirige.

Asimismo, el área de Seguridad de Mibanco, responsable de coordinar con las empresas especializadas la supervisión y monitoreo del orden y seguridad de la oficina principal y de todas las agencias, así como de los colaboradores, clientes y demás personas que las visitan, promovió en el 2011 que las empresas especializadas, responsables de brindar el servicio de seguridad, incluyan para su personal cursos de capacitación, charlas y talleres en temas de derechos humanos.

Mibanco no realiza actividades que fomenten la explotación infantil. Nuestras políticas sobre contratación se encuentran plasmadas en nuestras normas internas y enmarcadas dentro de las normas nacionales sobre fomento del empleo y formación y capacitación en el trabajo, así como en las normas internacionales como los convenios 138 y 182 de la OIT. Se debe subrayar que todos los colaboradores de la empresa son mayores de edad (18 años).

Adicionalmente, Mibanco se asegura, a través de cláusulas establecidas en los contratos, que los proveedores tampoco



Steve Manzanedo Callupe, analista de Datawarehouse y Daniel Kasuga Komiya, jefe de planeamiento comercial.

incluyan trabajo infantil dentro de sus actividades.

Con el objetivo de promover una correcta comprensión de los derechos humanos y los derechos de las comunidades nativas e indígenas, Mibanco desarrolló iniciativas vinculadas al tema y dirigidas a los colaboradores. De este modo, se elaboró un curso virtual que será implementado en el primer semestre de 2012, en el que se incorporan los valores y el compromiso social de la organización, rasgos que caracterizan las operaciones de Mibanco desde su creación. En esa misma línea, los cursos de inducción para nuevos colaboradores incorporan nociones básicas sobre el tema y el respeto a la diversidad y la oportunidad que presenta el banco para superar la exclusión en varios aspectos.

Vale precisar que, al no representar sus operaciones impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, no se han realizado revisiones o evaluaciones formales de los mismos.

Por otro lado, durante el 2011 no se registró ningún incidente de discriminación respecto a los servicios financieros que Mibanco brinda ni quejas relacionadas con los derechos humanos en

ninguna de las 117 agencias. Tampoco se ha registrado incidente alguno relacionado con violación de derechos de comunidades nativas e indígenas.

Ninguna de las operaciones de Mibanco incluye episodios de trabajo forzado o no consentido, ni en la oficina principal ni en las agencias a nivel nacional. Al respecto, las políticas de la empresa cumplen con el marco legal peruano y las normas internacionales sobre el tema.

Por último, Mibanco promueve la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier forma de discriminación. Esto está contemplado dentro de las normativas de la empresa tales como el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Conducta y Ética y el Procedimiento de Reclutamiento y Selección.

En el cuadro siguiente figuran los acuerdos que contienen cláusulas que excluyen el financiamiento de cualquier actividad que vulnere los derechos humanos, atente contra el medio ambiente y/o implique la reubicación de comunidades nativas o indígenas de su ambiente habitual.

Acuerdos de inversión suscritos por Mibanco

CONTRATOS SUSCRITOS	OBJETIVO	CLÁUSULA	DETALLE	VIGENCIA	
				INICIO	FIN
BID	Dos tramos: (a) 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 desembolsos 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).	Agosto 2010	Mayo 2015
FMO SENIOR	Cualquier préstamo que se realice 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.	Mayo 2010	Abril 2015
FMO SUBORDINADO	Para cualquier tipo de créditos.	Actividades excluidas	No se financiarán producciones o actividades que impliquen trabajos forzados y trabajo infantil.	Marzo 2010	Marzo 2020
PROPARCO	Destinado para financiar a 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.	Agosto 2010	Septiembre 2015
MEF	Financiar las actividades de la microempresa en el Perú a través de préstamos de capital de trabajo.	Microfinance exclusion list	No se financiará la producción o actividades que involucren trabajos forzados o explotación, ni formas de trabajo infantil, ni actividades que vulneren los terrenos de propiedad de los pueblos indígenas sin el consentimiento documentado de dichos pueblos.	Marzo 2011	Marzo 2016
CII	Financiamiento de empresas elegibles o proyectos elegibles.	Listado de sectores contaminantes y actividades excluidas	No se financiará la producción o actividades que supongan formas de trabajo forzoso pligroso o en régimen de explotación o trabajo infantil ni actividades que vulneren los terrenos de propiedad de pueblos indígenas sin el consentimiento documentado de dichos pueblos.	Octubre 2011	Septiembre 2016
IFC	Expandir la cartera de colocaciones de micro, pequeñas y medianas empresas de Mibanco	Lista de exclusión	No se financiará la producción o actividades que supongan formas de trabajo forzoso peligroso o en régimen de explotación o trabajo infantil ni actividades que vulneren los terrenos de propiedad de pueblos indígenas sin el consentimiento documentado de dichos pueblos.	Noviembre 2011	Noviembre 2016

ENTORNO SOCIAL

Para Mibanco es indispensable un verdadero compromiso con el desarrollo de la comunidad donde opera, pues de lo contrario el camino para alcanzar sus objetivos se interrumpe, afectando paralelamente el crecimiento de la organización.

El liderazgo de Mibanco es, sin duda, el principal indicador de su impacto económico en la microempresa. Los más de 435 mil clientes son la prueba del compromiso de la organización para brindar oportunidades de progreso a través de la innovación, de la creación de nuevos productos y de su presencia tanto en zonas urbanas como rurales.

Definitivamente, este impacto en las MYPES ha influido en el crecimiento del 6.5% que ha experimentado nuestro país en el último año, crecimiento que resulta ser un ejemplo optimista en un contexto de crisis económica mundial tal como fue el 2011.

En esa misma línea de indicadores, más de 80 mil clientes tienen acceso al crédito a través de los grupos solidarios, mecanismo diseñado ante la carencia de garantías reales de la población que vive en pobreza y exclusión.

Basándose en el compromiso con la responsabilidad social corporativa, los socios y colaboradores del banco son evaluados para validar su idoneidad ética y moral, y declaran la aceptación de políticas de conducta en el trabajo y confidencialidad en el uso de información privilegiada y de políticas asociadas al mercado de valores.

Durante el periodo 2011 se revisaron las diferentes unidades de negocio para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por Mibanco, donde se incluye el análisis e investigación de riesgos relacionados con la corrupción, fraude interno y fraude externo. El siguiente cuadro muestra los resultados obtenidos en los años 2010 y 2011.

	2010	2011
N° de unidades de negocio revisadas	17	85
Cobertura*	15%	72%

(*) Para el cálculo de cobertura, se considera en el 2010 un total de 110 unidades de negocio y en el 2011 un total de 117 unidades de negocio.

Otro factor que nos enorgullece y que demuestra que estamos totalmente alineados con nuestra misión social son los productos financieros que Mibanco ofrece y que nos han permitido llegar a más de 3,000 clientes con barreras idiomáticas (otros idiomas o dialectos diferentes al español como lengua materna).

En el 2011 se desplegó el proyecto de medición de impacto social utilizando el Índice de salida de la pobreza, PPI por sus siglas en inglés, iniciativa que nos permitirá tangibilizar el impacto social de los créditos de Mibanco en nuestros clientes.

El PPI es una herramienta fácil y sencilla de usar, que se ejecuta a través de una encuesta de 10 preguntas que realizan nuestros asesores de negocio y que permite calcular la probabilidad de que una persona viva debajo de una línea de pobreza. Se ha puesto en marcha en seis agencias a nivel nacional, en las cuales se ha tomado una muestra de los clientes más pequeños, pues son los que a Mibanco le interesa monitorear en relación a su salida de la pobreza o su mejora de calidad de vida.

Este primer acercamiento ha permitido establecer una línea base que luego servirá de referencia para rastrear cambios, ya sean positivos o negativos. En el 2012 se volverá a aplicar con los mismos criterios y se podrá obtener información valiosa para nuestra gestión de desempeño social.

En materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia, no han sido reportados incidentes y/o denuncias sobre actos relacionados durante el 2011.

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

Como se señaló anteriormente, Mibanco tampoco participa con aportes financieros ni en especies a partidos políticos o instituciones relacionadas.

La empresa difunde de manera permanente información actualizada, clara y completa sobre las tasas, tarifas, características y parámetros de los productos (créditos, depósitos, seguros), así como sobre los servicios financieros que ofrece a los clientes y usuarios. Para ello utilizamos todos nuestros canales de información, tales como personal de atención al público en agencias, volantes, afiches publicitarios, página web y anuncios en medios de comunicación, entre otros.

De igual modo, brindamos información clara y completa de la operación o servicio financiero a contratarse a través de la asesoría de personal especializado, así como cláusulas claras en los contratos y anexos que permiten resumir en términos simples las principales condiciones y obligaciones pactadas. En ambos 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 de servicios financieros.

En el año 2011 no se han registrado incidentes relacionados con comunicaciones a los clientes o anuncios publicitarios derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestación, ni tampoco incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios.

Cabe añadir que durante el primer semestre de 2011, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), máxima autoridad supervisora y reguladora de las instituciones financieras, visitó tres agencias de Mibanco para verificar el grado de cumplimiento de



Haydée Salazar Manco, auditor junior y Joao Torres Barreto, auditor senior.

las normas de transparencia de información y atención al usuario (Resolución SBS N° 1765-2005 y Circular SBS G-146-2009). Entre los aspectos evaluados estaban los relacionados a la publicidad de productos (créditos, depósitos, seguros) y servicios financieros que ofrecemos a través de folletos y afiches.

La SBS determinó que Mibanco tiene un grado de cumplimiento del 100%, porcentaje mayor al promedio de la muestra de entidades visitadas (96.3%), ocupando el 4to lugar de 40 entidades visitadas (Oficio N° 47739-2011-SBS de fecha 28/10/2011). Igualmente, durante la visita de inspección ordinaria realizada en el 2011 la SBS no detectó observación alguna relacionada al contenido de los folletos informativos o a las comunicaciones a los clientes.

Es necesario subrayar también que Mibanco cumple estrictamente con 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, tiene normado en sus procedimientos internos el cumplimiento de las disposiciones señaladas en materia de confidencialidad de datos y secreto bancario.

La confidencialidad de la información sobre datos de clientes, entre otros aspectos, constituye uno de los principios del Código de Conducta y Ética de cumplimiento obligatorio para todos nuestros colaboradores, y contamos con las herramientas, medidas de seguridad y control adecuados para evitar la fuga de información.

En el 2011 no se emitió sentencia alguna respecto a prácticas corruptas contra la organización o alguno de nuestros colaboradores. Sin embargo, en el mismo año Mibanco interpuso dos denuncias penales contra ex funcionarios por temas relacionados a corrupción y fraude. Es importante señalar que estos actos habrían sido realizados en colusión con clientes. A partir de estos casos se tomaron medidas en el aspecto operativo.

- En coordinación con Recursos Humanos se revisaron las políticas de seguridad de la información y el reglamento interno, redefiniéndose los procesos disciplinarios por incumplimiento.
- Se implementaron acciones de auditoría en opciones críticas de los sistemas para realizar una revisión de las actividades y uso de los mismos. Esta acción se intensificará en el 2012.

- Se realizó un análisis de riesgos de seguridad de información, estableciéndose un plan de acción para aquellos críticos y de nivel de riesgo medio, alto y muy alto.
- Se incrementaron las charlas de sensibilización sobre el tema entre el personal clave, que maneja información clasificada.

Adicionalmente, se reportaron al área de Riesgo Operacional 59 casos de ceses asociados a posibles fraudes internos. Estos ceses corresponden a despidos, periodos de prueba, vencimientos de contrato o invitaciones a renuncia. Cabe precisar que los casos de despido contaban con las pruebas y evidencias necesarias, y que se trata de hechos y faltas bastante graves, para los que no correspondía la aplicación de sanciones menores.

Finalmente, es importante precisar que en cumplimiento de la legislación laboral nacional vigente, Mibanco tiene la facultad de aplicar medidas disciplinarias a sus colaboradores en caso de incumplimiento o falta en el desempeño de sus labores. En función a la gravedad, las sanciones pueden ser amonestaciones, suspensiones o, por último, en caso de faltas graves tipificadas por ley, despido, siempre y cuando estén debidamente sustentadas y probadas.

Todos los colaboradores de Mibanco reciben capacitación continua en relación a las políticas y procedimientos contenidos en el Código de Conducta y Ética y en las normas nacionales e internacionales. La capacitación en políticas y procedimientos anticorrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo se realiza mayormente una vez al año. Además, los colaboradores que tienen contacto directo con clientes y quienes dependen del oficial de cumplimiento reciben dos capacitaciones al año, debido a la naturaleza de las funciones que realizan.

Los temas vinculados a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, por su lado, forman parte de los contenidos de la inducción para nuevos colaboradores de 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 los años 2010 y 2009.

	2009 (S/. MM)	2010 (S/.MM)	2011 (S/. MM)
1 Utilidad neta	97.1	97.1	109.4
2 Impuestos	45.7	43.6	42.6
3 Provisiones y amortizaciones	27.7	30.5	27.3
4 Gastos de personal y directorio	208.7	255.7	279.2
Valor añadido generado (1+2+3+4)	379.2	426.9	458.5

En el 2011 el importe total del valor económico añadido de Mibanco fue de S/. 458,547,551, lo que implica una mejora sustantiva respecto al año 2010 debido al crecimiento de las operaciones.

Nuestro Desempeño Ambiental

“Asumimos lineamientos que nos guían hacia una gestión integral, que contempla aspectos relacionados con una mejor atención a nuestros clientes, con productos diseñados a la medida y con programas formativos en administración de negocios, principalmente. Así también, respondemos a las aspiraciones de proyección profesional de nuestros colaboradores y nos comprometemos con iniciativas que nos permitan optimizar el uso de los recursos provenientes de fuentes naturales”. Óscar Rivera – Presidente del Directorio.

Es necesario señalar, para empezar, que debido a la naturaleza de las operaciones de la organización, no existe un impacto negativo significativo en las comunidades locales donde funcionan nuestras agencias. En vista de esto, no se han tomado medidas de prevención en torno a este tema. En relación al impacto ambiental, Mibanco no ha recibido sanción alguna ni multas por incumplimiento de la normativa ambiental. Sin embargo, como se explicará a continuación, sí hemos iniciado la implementación de un plan general para mejorar nuestro desempeño ambiental.

En el 2011, Mibanco hizo esfuerzos para determinar las posibilidades de reducir los gases de efecto invernadero y medir la huella de carbono en la sede principal. En esa línea, se suscribió un contrato con GEA por S/. 84,371, empresa especializada en evaluaciones ambientales y en la promoción de prácticas y procesos sustentables para empresas, con el encargo de realizar un diagnóstico de la situación actual en cuanto al uso de energía, agua e insumos. A partir del diagnóstico, conjuntamente con GEA, se elaboró un plan de acción para la eficiencia en el uso de recursos como el ahorro de insumos –papel y materiales conexos–, energía, agua, acciones de segregación y reciclado de residuos sólidos, entre otras medidas. Se tiene proyectado empezar con la aplicación de este plan en el primer semestre de 2012.

Se espera que a finales de 2012, como resultado de esta implementación, se pueda apreciar cambios positivos en los indicadores de desempeño ambiental del banco, en el manejo de residuos, así como en la economía de la institución. Se trata de un ahorro sustantivo gracias al uso eficiente de los recursos tales como energía eléctrica, agua potable y materiales, como papel y tóner.

Por otro lado, a través de la División de Riesgos se establece políticas y procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio respecto a riesgos ambientales. En ese sentido, la nor-

mativa interna de la organización restringe el financiamiento de actividades que atenten contra el ambiente y la biodiversidad (lista de exclusión). En base a ello, todos los sujetos de crédito de Mibanco deben 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.
- 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 estar relacionadas con la actividad del negocio/empresa.

El área de Negocios es responsable de la implementación de los procedimientos crediticios. A través de los asesores de negocios, gerentes de agencias, gerentes regionales y jefes de créditos se evalúan y controlan los riesgos ambientales, así como las necesidades del negocio.

Asimismo, un comité de créditos analiza y evalúa la propuesta de créditos y un soporte tecnológico brinda apoyo para la función de análisis de riesgo a través de un sistema de scoring, que califica la propuesta y sugiere una estrategia de aprobación. Todo ello, siempre basado en una correcta aplicación de la Normativa de Otorgamiento de Crédito y Manual de Políticas del banco. 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 del negocio, el banco adquiere productos para su consumo y no para su transformación, de manera que ponemos especial atención en el consumo del papel bond. Durante el 2011 se consumieron 135,065 kg de papel (3% menos que el año anterior), siendo el consumo promedio anual por empleado de 38.11 kg (3% menos que el año anterior). Entre las acciones para lograr resultados favorables se promovieron las impresiones a doble cara, evitando así el consumo de solo una parte de la hoja.

AÑO	PAPEL BOND KG.	KG. PROMEDIO POR EMPLEADO
2009	143,391	53.31
2010	139,464	39.30
2011	135,065	38.11

Asimismo, continuamos operando en base al convenio con FUNDADES, que consiste en la colocación de cajas y depósitos recolectores en cada uno de los pisos de la oficina principal, con la finalidad de que los empleados coloquen el papel reciclado para su posterior recojo. Esto contribuye no solo al cuidado del medio ambiente, sino también al cumplimiento de uno de los principales objetivos corporativos del banco, la responsabilidad social, ya que al reciclar el papel apoyamos adicionalmente a los programas que otorgan becas a niños con discapacidad y bajos recursos.

En el 2011 se reciclaron 4,486 kg de papel con la Fundación FUNDADES (3% del total consumido) y 691 cartuchos de tóner (70% del total consumido).

AÑO	PAPEL BOND RECICLADO KG.	TÓNER RECICLADO KG
2010	4,425	954
2011	4,486	987



Grupo Solidario Santa Cruz y su asesora GSA Verónica Falcón Morales. Agencia: Pisco.

Durante el 2011 se reciclaron 4,486 kg de papel bond (3% del total consumido) y se consumieron 4,400 kg menos que el año 2010. Para el 2012 fomentaremos aún más el reciclaje del papel bond, haciendo hincapié entre nuestros colaboradores sobre la importancia de esta acción para contribuir con el cuidado del medio ambiente.

AÑO	PAPEL BOND CONSUMIDO KG.	PAPELBOND RECICLADO KG.	% PAPEL BOND RECICLADO
2010	139,464	4,425	3%
2011	135,065	4,486	3%

ENERGÍA

La energía desempeña un rol vital en el desarrollo económico y en el bienestar de las sociedades, y si bien es cierto que el banco ha incrementado su consumo debido básicamente a la apertura de ocho nuevas agencias, también es verdad que busca constantemente implementar medidas para promover su ahorro, generando el menor impacto posible a nivel ambiental y un menor gasto a nivel de las operaciones del negocio. En el 2011 se consumieron 34,819 GJ de energía eléctrica (12% más que el año anterior), lo que equivale a un promedio de 9.83 GJ por empleado (12% más que el año anterior).

DESGLOSE	2011 FUENTE* (TÉRMICA E HIDROELÉCTRICA)	2010 FUENTE* (TÉRMICA E HIDROELÉCTRICA)
Electricidad GJ	34,819	31,193
Número de colaboradores	3,544	3,548
Electricidad consumida por colaborador en GJ	9.83	8.79

*La capacidad actual de generación de electricidad está dividida de manera uniforme entre las fuentes de energía térmica e hidroeléctrica (Ministerio de Energía y Minas).

Tomando esto en consideración, el banco desarrolló acciones de mejora durante el 2011, tales como el uso de temporizadores en las luces de los letreros publicitarios de las agencias para mantenerlos encendidos solo cuatro horas durante la noche. Asimismo, dentro del marco de mantenimiento integral en las instalaciones del banco, se realizaron revisiones técnicas y

eléctricas con la finalidad de minimizar el riesgo de un consumo adicional por problemas eléctricos. En el 2011 también se inició un plan piloto de instalación de temporizadores (timers) en los equipos de aire acondicionado de diez agencias, obteniendo como resultado la reducción en el consumo hasta en un 10%. Por este motivo, en el 2012 este plan se implementará en todas las agencias. Adicionalmente, continuamos con la campaña Onda Verde, promoviendo el apoyo de todos nuestros colaboradores, quienes deben apagar las luces de las oficinas, monitores y sistemas de aire acondicionado al finalizar sus labores, involucrándose en el cuidado del medio ambiente y en el uso eficiente de este recurso. El consumo total directo de energía combustible en el 2011 ascendió a 24,061 GJ (7% más que el consumo del año 2010), lo cual se debe principalmente al incremento de la operatividad del banco .

FUENTE	2011		2010	
	ENERGÍA DIRECTA (GJ)	ENERGÍA DIRECTA (POR COLABORADOR)	ENERGÍA DIRECTA (GJ)	ENERGÍA DIRECTA (POR COLABORADOR)
Consumo gasoil (GJ)	24,061	6.8	22,412	6.32
Total consumo (GJ)	24,061	6.8	22,412	6.32
Diferencia respecto al año anterior	7%			

No tenemos a la fecha ningún convenio y/o producto vigente orientado a favorecer el consumo de energía renovable o reducciones en el consumo de energía.

Por otro lado, el mantenimiento integral que se realiza a las instalaciones del banco se ha descentralizado, es decir, antes lo realizaba el personal que se trasladaba desde Lima hacia otras regiones, mientras que ahora se ejecuta con personal destacado a nivel nacional, lo cual nos permite disminuir el gasto por los servicios de transporte y, a su vez, el consumo de energía en general.

AGUA

El agua es un recurso escaso y su buen uso y ahorro es considerado como una premisa fundamental para Mibanco, que ha adoptado medidas para su empleo racional.

En el 2011 se consumieron 64,393 m3 de agua (15% más que el año anterior) debido, principalmente, a la apertura de ocho nuevas agencias, mientras el promedio de consumo de agua por empleado fue de 18 m3 (12% más que el año anterior).

Tomando esto en consideración, el banco ha implementado una serie de acciones para un mejor aprovechamiento del agua y lograr un consumo más eficiente, tales como la revisión pe-

riódica de las griferías a fin de evitar fugas de agua. Asimismo, continuamos con el plan de concientización mediante comunicados de buenas prácticas para su consumo responsable.

Se inició también un plan piloto para la instalación de temporizadores en los grifos de agua y fluxómetros en servicios higiénicos en 5 agencias y la sede principal; asimismo, se instalaron temporizadores para aire acondicionado en 5 agencias. Estas iniciativas demandaron una inversión de S/. 35,000 y permitieron la reducción en el consumo en aproximadamente 8%. Prevemos extender estas mejoras a todas las agencias de Mibanco en el 2012.

DATOS DE CAPTACIÓN	2011	2010	2009
Consumo por redes de distribución convencionales (servicio público de abastecimiento)	64,393	55,796	43,438
Consumo de agua por colaborador (m3/colaborador)	18	16	16
Consumo de agua por colaborador y día (litros)*	69	62	62
Variación en el consumo de agua	13%	0%	n.d

* Se han considerado 160 días laborables al año

El agua utilizada por Mibanco procede de abastecimiento público, por lo que no se genera ningún tipo de impacto en las fuentes; asimismo, Mibanco no utiliza agua reciclada ni reutilizada, ni en la oficina principal ni en ninguna de sus 117 agencias.

Comunicado

¡Cuidemos nuestros recursos!
¡Ayúdanos a preservar el medio ambiente!

Programas en práctica algunas recomendaciones que nos ayudarán a ser más eficientes.



Regular la temperatura del aire acondicionado entre 18°C y 22°C.
pues temperaturas por debajo o por encima de este rango fuerzan en demasia el motor.



Apagar el monitor.
pues ahí se concentra el mayor consumo de energía de tu equipo



Revisar al final del día que los caños del kitchenet y baños de tu área se encuentren completamente cerrados.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

El clima de nuestro planeta está sufriendo alteraciones debido, principalmente, a la emisión de gases de efecto invernadero, y es por ello que, como institución consciente de su compromiso con la sociedad y el medio ambiente, prestamos especial atención a este tema.

En el 2011, 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 3,239 tn de CO2 (8% menos que el año anterior), mientras que las emisiones de CO2 por consumo eléctrico ascendieron a 3,868 tn de CO2.

EMISIONES GASES EFECTO INVERNADERO (TN CO2)			
DETALLE		2010	2011
Emisiones de CO2 por consumo eléctrico (indirectas)		3,318	3,868
Emisiones de CO2 por consumos de combustible (directas)	Camionetas	27	22
	Motocicletas	1,568	1,409
Emisiones de CO2 por viajes en avión (indirectas)		1,918	1,808
Total emisiones de CO2		6,831	7,107

Se debe indicar que las emisiones de CO2 han sido determinadas con las siguientes herramientas de cálculo: RscO2, Ceroco2 y Planet Air.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

En el 2011 se incrementó la cantidad de proveedores con movimiento mayor a S/. 100,000 anuales a 3,591 (34% más que el año anterior). Ellos brindaron 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.

En ese sentido, es importante mencionar que en todo proceso de adquisiciones el banco exige a sus proveedores una conducta coherente y responsable. Es así que en el Procedimiento N° 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 probadamente cumplan con los principios de Buen Gobierno Corporativo y/o prácticas de responsabilidad social.

Durante el 2011 el banco emprendió y/o continuó las siguientes acciones:

- 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 mejores precios del mercado, la disponibilidad de los productos, el menor costo del proceso de compra, la eliminación de intermediarios, y el mayor aprovechamiento de los recursos, entre otros beneficios. En el 2011 se realizaron 59 subastas electrónicas para la adquisición de bienes y servicios.
- Durante el año se continuó promoviendo la cancelación de trabajos mediante abonos en cuenta, con la finalidad de reducir la emisión de cheques y optimizar el tiempo de pago al proveedor. En esta línea, logramos reducir en un 19% la emisión de cheques con relación al año anterior, mientras que en este mismo periodo se realizaron 6,294 abonos en cuenta.



César Vásquez, gerente de agencia y Carol Gómez Sánchez, ejecutiva tutor. Agencia: Gamarra.

Menor impresión de cheques			
ITEM	2010	2011	% VARIACIÓN
Cheques emitidos	5,010	4,070	-19%

Nota: con la reducción en la impresión de cheques se ha logrado ahorrar papel bond y papel moneda.

- Se han optimizado procesos e implementado 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, mante-

nimiento e infraestructura, entre otros, lo cual nos permite mantener un servicio competitivo acorde con las exigencias de la institución.

Cabe añadir que durante el 2012 seguiremos trabajando en la mejora de los procesos y realizando acciones que contribuyan en alcanzar los objetivos corporativos del banco.

Adicionalmente, en las renovaciones de contrato por los servicios de transporte en general y compra de vehículos se considerará como principal lineamiento que las unidades tengan características y condiciones de un buen desempeño ecológico.



Claudia Vásquez, jefe de seguridad de la información.



EXPERIENCIA Y TRAYECTORIA

Nuestros Accionistas



El Grupo ACP es una asociación civil sin fines de lucro, accionista mayoritario de Mibanco, con más de 43 años de experiencia en la promoción del desarrollo de los empresarios y emprendedores de la micro y pequeña empresa.

El Grupo ACP es una corporación latinoamericana con sede en el Perú, con misión social y eficiencia empresarial, que define la pobreza como un conjunto de exclusiones. Para enfrentar cada exclusión, el Grupo ha creado una empresa especializada en ofrecer una herramienta específica: microfinanzas, microseguros, formación y capacitación, comunicaciones, vivienda digna, tecnología y mercados. Estos instrumentos, en conjunto conforman una caja de herramientas esenciales para el desarrollo de quienes se ubican en la base de la pirámide socioeconómica. Para lograr este propósito, el Grupo ha implementado una plataforma de 23 empresas que está presente en diez países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Paraguay, Perú y Uruguay. Cada una de las empresas que conforman el Grupo ACP tiene como objetivo una triple rentabilidad: social, ambiental y financiera.

MICROFINANZAS



Banco líder en microfinanzas cuya misión es brindar oportunidades de progreso y acceso al sistema financiero con compromiso social. Hoy cuenta con más de 550,000 clientes y más de 110 agencias

a nivel nacional. Mibanco destaca por su rápido crecimiento y ejemplar labor bancarizadora en el país, particularmente en las zonas rurales y periurbanas.



FORJADORES – México

Institución que ofrece créditos a los empresarios de la micro, pequeña empresa y a los emprendedores, principalmente en las modalidades de banca comunal y crédito solidario. Su oficina principal se encuentra en México D.F. y posee 35 Oficinas de Servicio en 9 Estados de la República Mexicana: Estado de México, Michoacán, Querétaro, Aguascalientes, Veracruz, Puebla, Tlaxcala, Morelos y Oaxaca.



MICROFIN – Uruguay

Institución que provee servicios financieros a los empresarios de la micro y pequeña empresa y a los emprendedores uruguayos, 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 en Argentina. Busca generar y fortalecer las relaciones crediticias con personas de trabajo para crecer juntos, a través de créditos productivos, de vivienda y multidesestino.

* FIS Empresa Social S.A.

ALIANZAS



CEAPE MARANHÃO – BRASIL

La organización civil más importante del nordeste del Brasil, dedicada a incorporar al sistema financiero a las personas excluidas de las fuentes convencionales de crédito y a promover el desarrollo socioeconómico de quienes dirigen microempresas y pequeños emprendimientos. Cuenta con más de 22,500 clientes activos, y ha brindado créditos a más de 405,000 emprendimientos (por un monto superior a los US\$ 265 millones).

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 42

mil clientes y US\$ 76 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, programa de vivienda comunitaria, mejora de vivienda con asistencia técnica gratuita y programas de educación financiera, constituye un efectivo aporte para el desarrollo sostenible de sus clientes.



INTEGRAL – GUATEMALA

Apoyo Integral Guatemala es una empresa especializada en microfinanzas, que ofrece productos y servicios financieros de calidad a los empresarios de la microempresa de la zona urbana y rural de Guatemala. Brinda líneas de crédito para la mejora de vivienda, así como créditos agropecuarios que incluyen asesoría técnica personalizada, y atención ágil y oportuna, de acuerdo a las necesidades de los 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 financiero paraguayo, con 35 años de existencia y 24 años de experiencia en microcréditos, 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 53 sucursales y 250 agentes autorizados. Cubren más de 200 localidades y atienden a más de 105,000 clientes.

MICROSEGUROS



PROTECTA – Perú

Empresa que ofrece protección prioritariamente a los empresarios de la micro y pequeña empresa, los emprendedores y sus familias, mediante el diseño e implementación 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 & Asociados respectivamente, clasificaciones que a la fecha mantiene y que respaldan a más de un millón de seguros vigentes a nivel nacional.



SECURA – Perú

Empresa corredora de seguros, líder en el asesoramiento y generación de microseguros 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 nuestros clientes

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN



APRENDA – Perú

Empresa que crea y difunde conocimientos para profesionales, empresarios de la micro y pequeña empresa y emprendedores. 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 empresarios de la micro y pequeña empresa y los emprendedores en 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 directa 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 micro y pequeña empresa, a los emprendedores y a su entorno

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA



PANECONS – Ecuador

Empresa que produce y comercializa paneles que integran muros de concreto armado, preparados bajo el sistema italiano

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 integrales en comercio electrónico para que los empresarios de la micro y pequeña empresa consigan nuevos clientes a través de Internet. La plataforma de Tiggres permite a las empresas vender sus productos en la web, llegando a millones de potenciales compradores en todo el Perú. Cuenta con diversos medios de pago para los compradores y soluciones logísticas para las empresas.

CONSUMO

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA



GONZALITO – Paraguay

Empresa que comercializa y otorga el financiamiento requerido 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.



Janet Cuya Aspajo, analista de comunicación interna, Lorena Pratulongo Torres, asistente de comunicación interna, y Joyce Vargas Egusquiza, supervisora de comunicación interna.

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. Constituye 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 y de los emprendedores, e identifica nuevas oportunidades de inversión.

(**) Acción Comunitaria del Perú



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 a los sectores donde dirige sus inversiones

ACCION International (ACCION) (EE.UU.)

ACCION International es una organización privada y sin fines de lucro cuya misión es crear un mundo financieramente inclusivo para lo cual brinda a las personas de menores recursos las herramientas financieras necesarias para mejorar su calidad de vida. Verdadero pionero mundial en microfinanzas, ACCION International fue fundada como una organización de desarrollo comunitario 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, las cuales 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 cientos de miles de clientes y con más de US\$300 millones en préstamos otorgados a la fecha.

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 y asistencia técnica con inversión y gobierno corporativo, ACCION apoya a las instituciones de microfinanzas a convertirse en entidades independientes del fondeo de donantes, así como atraer depósitos y lograr apalancamiento financiero. Asimismo, ACCION promueve el desarrollo de mercados adyacentes más allá de la industria de microfinanzas mediante la asistencia e inversión en tecnologías y modelos de negocios innovadores y sostenibles cuyo objetivo es expandir los servicios y la inclusión financiera en la base de la pirámide. Finalmente, ACCION provee liderazgo en la industria de microfinanzas a través del Centro de Inclusión Financiera, “The Smart Campaign”, sus seminarios, talleres y publicaciones.

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 sobre ACCION International, por favor consultar la página Web www.accion.org.

LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS (PERÚ)

Fundada en 1937, La Positiva tiene 75 años de experiencia en el rubro, está dedicada a la actividad de seguros generales, y brinda protección a más de 5 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 más 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 Jubilación. Con seis 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 con una alta calidad de servicio generando cada día más confianza y garantizando su compromiso con sus miles de asegurados.

CORPORACION FINANCIERA DE INVERSIONES S.A.A. (CFI)

Es una empresa peruana que cuenta con más de 14 años de experiencia en la inversión de recursos económicos y desarrollo de proyectos en diversos sectores, destacando entre ellos los sectores de energía, infraestructura y agroindustria, donde el Perú cuenta con ventajas competitivas naturales. Las acciones de la compañía se encuentran inscritas en la Bolsa de Valores de Lima desde el 18 de enero de 1999 bajo el código nemónico COFIINC1.

DUCKTOWN HOLDING S.A.

Desde 1996, Ducktown Holding S.A. tiene como actividad principal realizar operaciones como inversor en el mercado local de la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y en el extranjero, invirtiendo a largo plazo,

tanto en acciones como en renta fija. También es inversionista en bienes raíces en el Perú.

TRIODOS-DOEN / HIVOS-TRIODOS FONDS / TRIODOS FAIR SHARE FUND / TRIODOS SICAV II – TRIODOS MICROFINANCE FUND

Triodos Investment Management gestiona los cuatro Triodos microfinance funds: Triodos-Doen, Hivos-Triodos Fonds, Triodos Fair Share Fund y Triodos Sicav II – Triodos Microfinance 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 cuatro Triodos microfinance funds operan en 44 países y, además de Mibanco, participan en otros 18 bancos líderes en microfinanzas a nivel mundial y otorgan financiamiento a un total de 97 entidades de microfinanzas. A fines del 2011, los cuatro Triodos microfinance funds invirtieron € 360 millones de activos totales 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 mayor institución global de desarrollo dedicada exclusivamente al sector privado en los países en desarrollo. Crea oportunidades para que las personas puedan salir de la pobreza y mejorar sus condiciones de vida. Para ello, apoyamos a los países a lograr un crecimiento sostenible, financiando inver-

siones, prestando servicios de asesoría a empresas y gobiernos, y movilizandocapitales en los mercados financieros internacionales.

Las tres líneas de actividad de IFC (servicios de inversión, servicios de asesoría y gestión de activos) se complementan mutuamente y permiten transmitir los conocimientos técnicos adquiridos globalmente a clientes de más de 100 países en desarrollo.

Nuestras tres líneas de actividad nos permiten también movilizar recursos de nuestros muchos socios, ampliando el grupo de capital y conocimientos disponibles para mejorar la calidad de vida en los países en desarrollo. Como resultado, las familias de bajos ingresos están ganando mayor acceso a las escuelas y hospitales. Los residentes de aldeas remotas están accediendo a servicios básicos como agua y fuentes de energía; y los pequeños agricultores están mejorando su capacidad para vender sus mercancías y aprovechar de las cadenas de suministro global.

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 generar empleos y contribuir a mitigar 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 fiscal 2011, pese a la incertidumbre económica mundial, apoyamos a nuestros clientes a generar empleos, fortalecer el desempeño ambiental y contribuir a sus comunidades locales, al mismo tiempo que nuestras inversiones alcanzaron un récord de casi \$19 000 millones de dólares. De este total \$12.2 mil millones por cuenta propia fueron invertidos en 518 proyectos en 102 países, de los cuales \$4.9 mil millones fueron destinados a 251 proyectos en 56 de los países más necesitados que obtienen recursos de la Asociación Interamericana de Fomento. Adicionalmente, movilizamos US\$ 6.5 mil millones adicionales para apoyar al sector privado en países en desarrollo.

La región de América Latina y El Caribe representa la mayor proporción de los compromisos de IFC (24.5% en el ejercicio de 2011), que incluye más de US\$3,000 millones de dólares por cuenta propia en nuevos proyectos para el sector privado. En su cartera de servicios de asesoría, IFC cuenta con 85 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, SPC

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.
- Hawk Rock Foundation – EE.UU.



Andy Huamán Coicapusa y Diana Soto Ramírez, asesoras de negocios.
Agencia: Chilca.

Nuestros Directores

DIRECTORES TITULARES

ÓSCAR RIVERA RIVERA

En Mibanco desde su fundación en mayo de 1998.

- Presidente del Directorio de Mibanco.
- Director titular del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Director titular de Aprenda, Lima, Perú.
- Director titular 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 (IFB), Lima, Perú.

Estudios:

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

LUIS FELIPE DERTEANO MARIE

En Mibanco desde su fundación en mayo de 1998.

- Presidente del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Vicepresidente del Directorio de Mibanco.
- Director titular de Protecta Cía. de Seguros, Lima, Perú.
- Presidente del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Tiggres, Lima, Perú.
- Consejero Propietario de Forjadores de Negocios, México D.F., México.

- Vicepresidente del Directorio de BancoSol, La Paz, Bolivia.
- Presidente del Directorio de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Director titular de Emprenda, Buenos Aires, Argentina.
- Director propietario de Apoyo Integral, San Salvador, El Salvador.
- Vicepresidente del Directorio de Apoyo Integral Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala.
- Director titular de Conectá2, San Salvador, El Salvador.
- Segundo Vicepresidente del Directorio de Financiera El Comercio, Asunción, Paraguay.
- Premio a la Excelencia Empresarial 2010 otorgado por la revista América Economía. Seleccionado como uno de los 19 protagonistas que cambian el campo empresarial en América Latina.
- Co-fundador de la Alianza Mundial de Banca basada en Valores (Global Alliance for Banking on Values–GABV) en capacidad propia y como representante del Grupo ACP y de Mibanco.
- Miembro del Consejo Directivo Inaugural de la iniciativa Child Finance, en capacidad propia y como representante del Grupo ACP y del GABV.

Estudios:

- Estudios de Economía en el Programa Académico de Ciencias Sociales – Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú.
- Egresado del Programa de Magíster en Economía Agraria – 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 Hochschule Minig PLC, Londres, Reino Unido.
- Presidente del Directorio de Fosfatos del Pacífico S.A., Lima, Perú.
- 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 EE.UU.
- Fue socio de Wilmer, Cutler & Pickering, Washington, D.C., EE.UU.

Estudios:

- Abogacía – Escuela de Derecho de Harvard University, EE.UU.
- Abogacía – 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 titular de Protecta Cía. de Seguros, Lima, Perú.
- Consejero Propietario de Forjadores de Negocios, México D.F., México.
- Director titular de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Vicepresidente del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.
- Director titular de BancoSol, La Paz, Bolivia.
- Director titular de Tiggres, Lima, Perú.
- Director titular de Conectá2, San Salvador, El Salvador.
- Director de Gamesa, Arequipa, Perú.
- Presidente 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.
- Gerente General del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Presidente del Consejo de Administración de Forjadores de Negocios, México D.F., México.
- Gerente General de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.
- Director suplente de ACP Vivencia S.A., Lima, Perú.
- Director suplente de Somos Empresa, Lima, Perú.
- Director titular de Invierta, Lima, Perú.
- Director titular de Tiggres S.A., Lima, Perú.
- Director suplente de CONECTA, Centro de Contacto S.A., Lima, Perú.
- Director suplente de CSC InnovAcción S.A., Lima, Perú.
- Director suplente de Aprenda S.A., Lima, Perú.
- Director titular de Microfin, Montevideo, Uruguay.
- Director propietario de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, San Salvador, El Salvador.
- Director suplente de Conectá2, San Salvador, El Salvador.
- Director propietario de Apoyo Integral Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Estudios:

- Contabilidad – Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Programa de Alta Dirección y Continuidad – 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, Lima, Perú.
- Director de APOYO Comunicación Corporativa, Lima, Perú.
- Director de Graña & Montero, 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.
- Fue Presidente del Directorio del Citigroup, Nueva York, EE.UU.
- Fue Jefe de Equipo del U.S. Securities and Exchange Commission, Washington D.C., EE.UU.
- Fue Jefe del Equipo para Asuntos Financieros y Económicos de la Alcaldía de la ciudad de Nueva York, EE.UU.
- Fue Director Financiero de la campaña a la Presidencia del señor Dukakis en Nueva York, EE.UU.
- Ha estado asociado a Smith Barney Investment Banking, Nueva York, EE.UU.
- Fue 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.
- Fue 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, Phi Beta Kappa – Massachusetts Institute of Technology, EE.UU.
- London School of Economics, Londres, Inglaterra.

DIRECTORES SUPLENTES

FERNANDO ARIAS VARGAS

En Mibanco desde marzo de 2007.

- Director suplente de Mibanco.
- Director titular del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú.
- Presidente del Directorio de Aprenda, Lima, Perú.
- Vicepresidente del Directorio de Somos Empresa S.A. Lima, Perú.
- Director titular del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.
- Consejero suplente de Forjadores de Negocios S.A., México D.F., México.
- 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 OSVALDO FERRARO

En Mibanco desde diciembre de 2004.

- Director suplente de Mibanco.
- Vicepresidente de Banco Solidario, Quito, Ecuador.
- Presidente del Directorio de BancoSol, La Paz, Bolivia.
- Director Gerente de ACCION Investment Management Company, LLC.
- Director 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.

Nuestros Gerentes

JOSÉ CASTILLO DEZA

En Mibanco desde junio de 2001.

- Gerente General (a.i.) de Mibanco
- Gerente de la División de Finanzas y Control de Gestión de Mibanco.
- Fue Gerente de Proyectos Especiales del Banco Wiese Sudameris, Lima, Perú.
- Fue Gerente - Contador General del Banco Wiese Limitado, Lima, Perú.
- Fue Subgerente 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.

RAFAEL LLOSA BARRIOS

En Mibanco hasta junio de 2011.

- 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 Subgerente de Distribución y Ventas del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- Fue Subgerente 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 hasta noviembre de 2011.

- 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 – 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.

MIGUEL GONZÁLES VARGAS

En Mibanco desde mayo de 1998.

- Gerente de la División de Negocios Micro y pequeña Empresa 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 Operaciones y Procesos 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 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 Subgerente del departamento 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 septiembre 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.

LUZ MARÍA BOZA LLOSA

En Mibanco desde diciembre de 2009.

- Gerente del Área de Riesgos de Mibanco.
 - 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.

ANA BRUCKMANN CORVERA

En Mibanco desde mayo de 1998.

- Gerente del Área de Banca de Microempresa- Banca Emprendedora de Mibanco
 - Fue Jefe Regional de Negocios de Mibanco.
 - Fue Administradora de Agencia de Mibanco.
 - Fue Subadministradora 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.

ROSSANA CHASSELOUP LÓPEZ

En Mibanco desde septiembre de 2009.

- Gerente del Área de Asesoría Legal y Secretaría General de Mibanco.
 - Fue Asesora Legal del Banco Financiero del Perú, Lima, Perú.
 - Fue Subgerente 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, Lima, Perú.

ANTONIO CHUMACERO SÁNCHEZ

En Mibanco desde enero de 2010.

- Gerente del Área de Seguimiento y Control de Riesgos de Mibanco.
- Fue Jefe de Seguimiento y Modelos de Riesgo en Mibanco.
- Fue Subgerente de Gestión y Seguimiento Banca Persona en Interbank, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Gestión y Seguimiento Banca Personal en Interbank, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Riesgo Crediticio en Banco Ripley, Lima, Perú.
- Fue Analista de Riesgo Crediticio en Banco Ripley, Lima, Perú.
- Fue Analista de Gerencia de Servicio al Cliente de Telefónica del Perú, Lima, Perú.
- Fue Asistente de Aseguramiento de la Calidad y Proyectos en Industrias del Envase Corporación Backus, Lima, Perú.

Estudios:

- Ingeniería Industrial – Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Maestría en Finanzas Corporativas – ESAN, Lima, Perú.

JOSÉ JULIO DELGADO CONTRERAS

En Mibanco desde enero de 2003.

- Gerente del Área de Recuperaciones de Mibanco.
- Fue Gerente del Área de Riesgos de Mibanco.
- Fue Subgerente de Riesgos del Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.
- Fue Senior de Auditoría de Riesgos 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.
- Executive MBA, Maestría en Administración de Negocios – Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

CÉSAR FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

En Mibanco hasta noviembre de 2011.

- Gerente del Área de Planeamiento e Inteligencia Comercial de Mibanco.
- Fue Gerente de Marketing y Productos del Banco Santander Central Hispano, Lima, Perú.
- Fue Subgerente 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 Operaciones de Mibanco.
 - Fue Subgerente 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.
 - Diplomado de Liderazgo – UPC (en proceso).

JAVIER GUINASSI PORTUGAL

En Mibanco hasta julio de 2011 .

- 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.
- 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.

MARCO LÚCAR BERNINZON

En Mibanco hasta octubre de 2011.

- Gerente del Área de Procesos 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.
 - 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 de 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:**
- Contadora Pública Colegiada – Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
 - Máster en Gestión de Instituciones Micro Financieras – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

JUAN MANUEL MORGAN OCHOA

En Mibanco desde diciembre de 2011.

- Gerente Territorial - Zona Sur de Mibanco.
 - Fue Gerente General de la Empresa CCQ S.A.C., Lima, Perú.
 - Fue Gerente Regional Sur en Interbank, Lima, Perú.
 - Fue Gerente de Plaza en Interbank, Lima, Perú.
 - Fue ejecutivo de negocios en Interbank, Lima, Perú.
 - Fue funcionario de negocios en Banca Corporativa Lima en Interbank, Lima, Perú.
 - Fue analista de créditos en Banca Corporativa Lima en Interbank, Lima, Perú.
 - Fue funcionario comercial en Banca Empresa en Interbank, Lima, Perú.
- Estudios:**
- Ciencias Contables y Administrativas – Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.
 - Unidad de Postgrado y Segunda Especialización de la facultad de Economía – Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.
 - Diploma Dirección Estratégica de Banca y Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
 - Maestría en Administración – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

GUILLERMO NEVADO RIOJA

En Mibanco desde diciembre de 2011.

- Gerente del Área de Gestión Metodológica de Mibanco.
- Fue Jefe Regional Zona Lima en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Fue Subgerente de Administración en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Fue Subgerente de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.

- Fue Jefe Regional de Arequipa y Lima Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú
- Fue Subgerente de Operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú
- Fue administrador de agencia de la oficina central de la sede central de Arequipa. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú

Estudios:

- Licenciado en Administración de Empresas – Universidad Particular de Piura, Piura, Perú.
- Pasantía en Cajas de Ahorro de Alemania, Mannheim, Alemania.
- Diplomado en Dirección Estratégica en Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- MBA con especialización en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
- Seminario en ESADE España por ESAN.

CARLOS OLAZÁBAL CHUMÁN

En Mibanco hasta noviembre de 2011.

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

ENRIQUE OREZZOLI MORENO

En Mibanco desde diciembre de 2011.

- Gerente Territorial - Zona Norte en Mibanco.
- Fue consultor especialista en microfinanzas de la empresa Development Alternatives Inc. México D.F., México.
- Fue Gerente de División de Banca Pequeña Empresa en Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Fue supervisor de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Fue analista de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Trujillo, Perú.

Estudios:

- Economía – Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Máster en Administración – Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- MBA con mención en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.

JESSICA PACHECO LENGUA

En Mibanco desde diciembre de 2002.

- Gerente de Territorio de Mibanco.
- Fue Jefe Regional de Negocios de Mibanco.
- Fue Gerente Regional de 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 Subgerente 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.
- Máster Europeo en Dirección Estratégica de Finanzas y Administración – Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (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.
- Magíster en Administración de Empresas – Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.
- MBA en Administración de Empresas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC, Lima, Perú.

DANTE TORRES MARTÍNEZ

En Mibanco desde marzo de 2004.

- Auditor General de Mibanco.
- Fue Gerente de Auditoría del Banco Sudamericano, Lima, Perú.
- Fue Subgerente 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 Subgerente de Auditoría del Banco Mercantil del Perú S.A., Lima, Perú.
- Fue Auditor Senior de Pricewaterhouse, Lima, Perú.

Estudios:

- Contador Público Colegiado Certificado – 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.
- Magíster en Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Magíster en Auditoría – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Maestría en Administración – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

FRANCISCO VARGAS PERALTA

En Mibanco desde diciembre de 2011.

- Gerente del Área de Planeamiento e Inteligencia Comercial de Mibanco.
- Fue Gerente Zonal Red de Sucursales y Agencias en Scotiabank, Lima, Perú.
- Fue Jefe Comercial de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Negocio Hipotecario e Inmobiliario del Banco Santander Perú, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Sucursales del Banco Santander Perú, Lima, Perú.
- Fue Subgerente de Banca Empresas del Banco Santander Perú, Lima, Perú.
- Fue Subgerente de Negocios Red de Agencias del Banco Financiero del Perú, Lima, Perú.

- Fue Jefe Zonal Red de Agencias de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Agencias de Interbank, Lima, Perú.

Estudios:

- Bachiller en Ingeniería Administrativa – Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Programa de Desarrollo Directivo para Ejecutivos en la Universidad de Piura, Lima, Perú.
- Magíster en Negocios – ESAN, Lima, Perú.
- Máster en Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad – Pontificia Universidad Católica del Perú/EADA España.

MARÍA LUZ ZEGARRA SEMINARIO

En Mibanco desde agosto de 2010.

- Gerente del Área de Productos 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.

7

ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre de 2011 y de
2010 junto con el dictamen de los
auditores independientes

Guillermo Gutiérrez Paravecino,
supervisor de finanzas corporativas
y Miguel Vélez Peralta, jefe de
control de gestión.



Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y DE 2010
JUNTO CON EL DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Contenido

- Dictamen de los auditores independientes
- Estados financieros
 - Balance general
 - Estado de ganancias y pérdidas
 - Estado de cambios en el patrimonio neto
 - Estado de flujos de efectivo
 - Notas a los estados financieros

Dictamen de los auditores independientes

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

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (una entidad financiera peruana, subsidiaria del Grupo ACP Inversiones y Desarrollo), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los tres años terminados el 31 de diciembre de 2011, de 2010 y de 2009, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú, y del control interno que la Gerencia determina que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea por fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestras auditorías. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, e incluyen la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan errores materiales, como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante del Banco para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.



Dictamen de los auditores independientes (continuación)

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. al 31 de diciembre de 2011 y de 2010; así como los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los tres años terminados el 31 de diciembre de 2011, de 2010 y de 2009, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú.

Lima, Perú,
13 de febrero de 2012

Medina, Zaldivar, Paredes
& Asociados

Refrendado por:


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

Balance General

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010

	Nota	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Activo			
Fondos disponibles:	4		
Caja y canje		201,245	134,301
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		261,783	268,911
Depósitos en bancos del país y del exterior		44,926	235,918
Rendimientos devengados del disponible		12	310
		507,966	639,440
Fondos interbancarios		78,136	30,005
Inversiones disponibles para la venta	5	365,529	9,570
Cartera de créditos, neta	6	3,974,051	3,509,758
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	127,048	122,288
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	13(e)	35,424	32,483
Otros activos, neto	8	66,427	64,892
Total activo		5,154,581	4,408,436
Cuentas de orden	14		
Contingentes deudoras		374,544	300,295
Cuentas de orden deudoras		2,931,338	1,983,906
		3,305,882	2,284,201

	Nota	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Pasivo y patrimonio neto			
Obligaciones con el público	9	3,630,618	2,827,367
Fondos interbancarios		13,196	-
Depósitos de empresas del sistema financiero		169,613	299,394
Adeudos y obligaciones financieras a corto plazo	10	202,957	321,492
Adeudos y obligaciones financieras a largo plazo	10	410,516	428,925
Valores, títulos y obligaciones en circulación	11	12,558	39,478
Otros pasivos	8	108,140	101,649
Total pasivo		4,547,598	4,018,305
Patrimonio neto	12		
Capital social		343,010	244,764
Capital adicional		96,250	-
Reserva legal		55,200	45,485
Reserva facultativa		2,681	2,681
Resultados no realizados		419	58
Utilidades acumuladas		109,423	97,143
Total patrimonio neto		606,983	390,131
Total pasivo y patrimonio neto		5,154,581	4,408,436
Cuentas de orden	14		
Contingentes acreedoras		374,544	300,295
Cuentas de orden acreedoras		2,931,338	1,983,906
		3,305,882	2,284,201

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

Estado de Ganancias y Pérdidas

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2011, de 2010 y de 2009

	Nota	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Ingresos financieros	15	987,869	936,827	841,783
Gastos financieros	15	(206,242)	(165,657)	(176,177)
Margen financiero bruto		781,627	771,170	665,606
Provisión para créditos de cobranza dudosa	6(f)	(440,933)	(421,748)	(272,544)
Recupero de provisión para incobrabilidad de créditos	6(f)	169,906	152,889	48,705
		(271,027)	(268,859)	(223,839)
Margen financiero, neto		510,600	502,311	441,767
Ingresos por servicios financieros		71,280	64,215	46,296
Gastos por servicios financieros		(2,628)	(8,764)	(4,572)
Margen operacional		579,252	557,762	483,491
Gastos de administración				
Gastos de personal	16	(279,242)	(255,665)	(208,742)
Gastos por servicios recibidos	17	(151,371)	(145,657)	(114,805)
Impuestos y contribuciones		(4,485)	(3,820)	(3,363)
		(435,098)	(405,142)	(326,910)
Margen operacional neto		144,154	152,620	156,581
Provisiones, depreciación y amortización				
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo	7(a)	(19,241)	(19,124)	(16,579)
Amortización de intangibles	8(b)	(4,571)	(2,552)	(2,069)
Provisiones para contingencias, otras cuentas por cobrar y otros		(3,494)	(8,763)	(9,045)
		(27,306)	(30,439)	(27,693)
Utilidad de operación		116,848	122,181	128,888
Otros ingresos, neto	18	35,137	18,552	13,888
Utilidad antes del impuesto a la renta		151,985	140,733	142,776
Impuesto a la renta	13(f)	(42,562)	(43,590)	(45,687)
Utilidad neta		109,423	97,143	97,089
Utilidad por acción (en nuevos soles)	19	0.363	0.325	0.324
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles de unidades)	19	301,298	299,260	299,260

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

Estado de cambios en el Patrimonio Neto

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2011, de 2010 y de 2009

	Número de acciones (en miles)	Capital social S/.(000)	Capital adicional S/.(000)	Reserva legal S/.(000)	Reserva facultativa S/.(000)	Resultados no realizados S/.(000)	Utilidades acumuladas S/.(000)	Total S/.(000)
Saldos al 1 de enero de 2009	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(d)	-	-	-	-	-	-	(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
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(d)	-	-	-	-	-	-	(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
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	-	9,715	-	-	(9,715)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	54,496	54,496	-	-	-	-	(54,496)	-
Aporte de capital, nota 12(c)	43,750	43,750	96,250	-	-	-	-	140,000
Ganancia no realizada neta de inversiones disponibles para la venta; nota 5	-	-	-	-	-	361	-	361
Aplicación de participación de trabajadores diferida a resultados acumulados	-	-	-	-	-	-	(5,414)	(5,414)
Distribución de dividendos, nota 12(d)	-	-	-	-	-	-	(27,518)	(27,518)
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	-	109,423	109,423
Saldos al 31 de diciembre de 2011	343,010	343,010	96,250	55,200	2,681	419	109,423	606,983

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

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2011, 2010 y de 2009

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Utilidad neta	109,423	97,143	97,089
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	271,027	268,859	223,839
Depreciación y amortización	23,812	21,676	18,648
Provisión por desvalorización de inversiones disponibles para la venta	-	-	(38)
Otros, neto	7,521	5,931	5,064
Cargos y abonos por cambios netos en el activo y pasivo			
Otros activos	10,991	(37,971)	(36,504)
Otros pasivos	4,738	25,640	24,626
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación	427,512	381,278	332,724
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Adiciones de intangibles	(13,366)	(8,975)	(5,075)
Adiciones de inmuebles, mobiliario y equipo	(24,562)	(45,900)	(36,206)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(37,928)	(54,875)	(41,281)

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Aumento neto en la cartera de créditos	(737,928)	(860,293)	(695,794)
Aumento (disminución) neta de fondos interbancarios activos	(48,131)	48,246	(63,248)
(Aumento) disminución neta en inversiones disponibles para la venta	(355,501)	248,319	(159,213)
Aumento neto de inversiones en subsidiarias y asociadas	-	-	-
Aumento neto en depósitos y obligaciones	802,112	537,534	711,507
Aumento neto de fondos interbancarios pasivos	13,196	-	-
(Disminución) aumento neto en depósitos de empresas del sistema financiero	(129,781)	108,592	(68,121)
(Disminución) aumento neto de adeudos y otras obligaciones financieras	(134,214)	20,716	(11,417)
(Disminución) aumento neto en valores, títulos y obligaciones en circulación	(26,758)	(47,176)	(35,043)
Pago de dividendos	(27,518)	(29,127)	(29,752)
Aporte de capital	123,465	-	-
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento	(521,058)	26,811	(351,081)
(Disminución) aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo	(131,474)	353,214	(59,638)
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	639,440	286,226	345,864
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	507,966	639,440	286,226

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

Notas a los estados financieros

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2011, 2010 y de 2009

1. Actividad económica

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (en adelante “el Banco”) es una subsidiaria de Grupo ACP Inversiones y Desarrollo, el cual posee el 60.68 y 60.07 por ciento de sus acciones comunes, al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, 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 2011 y de 2010, el Banco tenía 117 y 111 oficinas en Lima y provincias, respectivamente.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 y por el año terminado a esta fecha, han sido aprobados por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 17 de marzo de 2011. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y por el año terminado a esta fecha, han sido aprobados por la Gerencia y el Directorio el 12 y 19 de enero de 2012, respectivamente, y serán presentados para la aprobación de la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas, dentro de los plazos establecidos por ley. En opinión de la Gerencia, los estados financieros adjuntos serán aprobados por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas sin modificaciones.

2. Principios y prácticas contables

En la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos, la Gerencia del Banco ha observado el cumplimiento de las normas de la SBS vigentes en el Perú al 31 de diciembre de 2011 y de 2010. A continuación se presentan los principales principios contables utilizados en la preparación de los estados financieros del Banco:

(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 SBS y, supletoriamente, con las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF oficializadas en el Perú por el Consejo Normativo de Contabilidad (en adelante “CNC”) y vigentes al 31 de diciembre de 2011 y de 2010.

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 provisión para bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados y el cálculo del impuesto a la renta diferido, cuyos criterios contables se describen en esta nota.

(ii) Cambios en principios contables

En la reunión del Consejo de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF), en adelante el “Consejo”, 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; por cuanto, estos corresponderían a futuros servicios que no deben ser considerados como obligaciones o derechos bajo la NIC 19. En Perú la práctica seguida fue la de calcular y registrar la participación de los trabajadores diferida. El 21 de enero de 2011, la SBS emitió el Oficio Múltiple N°4049-2011, adoptando la interpretación del CINIIF a partir de enero de 2011.

Los cambios aplicados por el Banco después del tratamiento contable establecido por la SBS se describen a continuación:

- La participación de los trabajadores por los servicios prestados durante el año, deben registrarse como gastos de personal en el estado de ganancias y pérdidas, sin generar activos y pasivos diferidos por dicho concepto. Como resultado de la adopción de este criterio, se registró un gasto de participación de los trabajadores por un importe aproximado de S/.8,455,000, el cual se incluye en el rubro “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas por el año terminado el 31 de diciembre de 2011.

- La adopción del nuevo tratamiento contable trae como resultado la eliminación de los activos y pasivos diferidos de la participación de los trabajadores y el recálculo del activo y pasivo por impuesto a la renta diferido utilizando la tasa del 30 por ciento de impuesto a la renta. El efecto neto de la eliminación y recálculo ascendió aproximadamente a S/.5,414,000, que se presenta en el rubro “Utilidades acumuladas” del estado de cambios en el patrimonio neto.

(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 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 impuesto a la renta. Asimismo, se consideran instrumentos financieros todos 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 2011 y 2010, la provisión para colocaciones de cobranza dudosa se determinó siguiendo los criterios establecidos por la Resolución SBS N°11356-2008 “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones” (en lo concerniente a la aplicación de la regla procíclica) y la Resolución SBS N°6941-2008 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre-endeudamiento de Deudores Minoristas”. En concordancia con la Resolución SBS N°11356-2008 la cartera de créditos se separa en deudores minoristas y no minoristas. Los deudores minoristas incluye a las personas naturales o jurídicas que cuentan con créditos directos e indi-

rectos clasificados como de consumo (revolventes y no-revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda. Mientras que 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, asimismo, la Gerencia efectúa periódicamente 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 2011 y de 2010, el cálculo de la provisión para los créditos indirectos, que puede ser 0, 25, 50 y 100 por ciento, dependiendo del tipo de crédito, es determinado sobre la base del factor de conversión crediticio. Al 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.

Mediante Circular SBS N°B-2193-2010 de fecha 28 de setiembre de 2010 y hasta el 31 de diciembre de 2011, 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, ver nota 6.

(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

El registro inicial y la medición posterior de las inversiones disponibles para la venta, se efectúa de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución SBS N°10639-2008 y modificatoria. 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.

(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, 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.

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

(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 pérdidas correspondientes a la desvalorización de activos de larga duración de ser aplicable, ver párrafo (n) siguiente. Este rubro incluye el costo de los bienes adquiridos bajo contratos de arrendamientos financiero, ver párrafo (j) 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:	
Edificios, instalaciones y otras construcciones	Años 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

(i) Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados

Los bienes realizables incluyen bienes comprados con el propósito específico de otorgarse en arrendamiento financiero, siendo registrados inicialmente a su costo de adquisición; aquellos bienes realizables que no fueran otorgados en arrendamiento financiero son registrados al costo o valor de mercado, el menor.

Los bienes recibidos en pago, adjudicados y recuperados (provenientes de la resolución de un contrato de arrendamiento financiero) se registran inicialmente al valor de adjudicación judicial, extrajudicial, valor de mercado o valor

insoluto de la deuda, el menor; reconociéndose a su vez una provisión equivalente al 20 por ciento del valor de adjudicación o recuperación del bien, pudiendo mantenerse para este fin la provisión que se tenía constituida por el crédito relacionado.

Posteriormente, se constituirán provisiones adicionales siguiendo los siguientes criterios:

- Bienes muebles - Se constituye una provisión mensual uniforme, a partir del primer mes de la adjudicación o recuperación, por un periodo de doce meses hasta alcanzar el cien por ciento del valor neto de adjudicación o recuperación.

- Bienes inmuebles – Se deberán constituir provisiones mensuales uniformes, sobre el valor neto en libros obtenido al décimo segundo mes. Adicionalmente, la Resolución SBS N°1535-2005 permite el otorgamiento de una prórroga de seis meses, en cuyo caso, se constituirán provisiones mensuales uniformes sobre el valor neto en libros obtenido al décimo octavo mes. En ambos casos, las provisiones se constituirán hasta alcanzar el cien por ciento del valor neto en libros en un plazo de tres y medio año, contados a partir de la fecha en la cual se empezaron a constituir las provisiones uniformes mensuales.

La actualización anual de las valuaciones de estos bienes determinada por un perito independiente, implicará, de ser necesario, la constitución de provisiones por desvalorización.

(j) Arrendamiento financiero

El Banco reconoce los arrendamientos financieros registrando, al inicio de los contratos, activos y

pasivos en el balance general, por un importe igual al valor razonable de la propiedad arrendada o, si es menor, al valor presente de las cuotas de arrendamiento. Los costos directos iniciales se consideran como parte del activo.

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

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

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

(k) Intangibles

Los intangibles se registran inicialmente al costo y se presentan en el rubro “Otros activos, neto” del balance general, nota 8 (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 2011 y de 2010, el Banco no mantiene intangibles de vida útil ilimitada.

(l) Valores, títulos y obligaciones en circulación

El pasivo por la emisión de valores, títulos y obligaciones en circulación es contabilizado a su valor nominal más los costos incrementales relacionados a la transacción que sean atribuibles, directamente a la emisión del instrumento, los intereses devengados son reconocidos en los resultados del ejercicio.

(m) Impuesto a la renta diferido

El impuesto a la renta se calcula sobre la base de la renta imponible determinada para fines tributarios, la cual es determinada, utilizando criterios que difieren de los principios contables que utiliza el Banco.

En consecuencia, el Banco registra el impuesto a la renta diferido el cual 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 impuesto 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 refleja las consecuencias tributarias derivadas de la forma en que se espera, a la fecha del balance general, recuperar o liquidar el valor de los 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 anularán. 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, la Gerencia evalúa los activos diferidos no reconocidos y el saldo de los reconocidos; registrando un activo diferido previamente no reconocido en la medida en que sea probable que los beneficios futuros tributarios permitan su recuperabilidad o reduciendo 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.

Conforme lo establece la norma contable, el Banco determina su impuesto a la renta diferido sobre la base de la tasa de impuesto aplicable a sus utilidades no distribuidas, reconociendo cualquier impuesto adicional por la distribución de dividendos en la fecha que se reconoce el pasivo.

(n) Desvalorización de activos de larga duración

Cuando existen acontecimientos o cambios económicos que indiquen que el valor de los inmuebles, mobiliario y equipo e intangibles pueda no ser recuperable, la Gerencia del Banco revisa el valor de dichos activos a fin de verificar que no existe ningún deterioro permanente en su valor. Cuando el valor del activo en libros excede su valor recuperable, se reconoce una pérdida por desvalorización en el estado de

ganancias y pérdidas. El valor recuperable es el mayor entre el precio de venta neto y su valor en uso. El precio de venta neto es el monto que se puede obtener en la venta de un activo en un mercado libre, mientras que el valor en uso es el valor presente de los flujos futuros estimados del uso continuo de un activo y de su disposición al final de su vida útil. En opinión de la Gerencia, no existe evidencia de deterioro en el valor de dichos activos al 31 de diciembre de 2011 y de 2010.

(o) Provisiones

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

(p) Contingencias

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

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

(q) Utilidad por acción

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

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, el Banco no tiene instrumentos financieros con efecto dilutivo, por lo que la utilidad básica y diluida por acción son las mismas, nota 19.

(r) Reclasificaciones

Cuando ha sido necesario, los importes comparativos han sido reclasificados para hacerlos comparables con la presentación del año corriente.

- De acuerdo al Oficio Múltiple de la SBS, descrito en el párrafo 2 (a) (ii) anterior se reclasificaron S/.8,145,000 y S/.8,484,000 del rubro “Participación de los trabajadores” al rubro “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas por el año terminado el 31 de diciembre de 2010 y de 2009 y en el Balance General al 31 de diciembre de 2010, se reclasificó la suma aproximada de S/.3,790,000 relacionada a la participación de los trabajadores diferida del rubro “Activo por impuesto a la renta diferido, neto” al rubro “Otros activos”.

- Al 31 de diciembre de 2010, el rubro “Obligaciones con el público” incluía S/.20,550,000 de

beneficios sociales de los trabajadores del Banco, el cual a partir del 2011, ha sido presentado en el rubro “Otros pasivos” del Balance general.

La Gerencia considera que dichas reclasificaciones permiten una mejor presentación de los estados financieros del Banco.

(s) 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.

(t) Nuevos pronunciamientos contables -

(t.1) Normas emitidas por la SBS que no son de aplicación para el ejercicio 2011 -

El 20 de julio de 2011, la SBS emitió la Resolución N° 8425-2011, que establece que para determinar el nivel de patrimonio efectivo adicional, las instituciones financieras deberán contar con un proceso para evaluar la suficiencia de su patrimonio efectivo en función a su perfil de riesgo, el cual deberá seguir la metodología descrita en dicha resolución.

El requerimiento de patrimonio efectivo adicional será igual a la suma de los requerimientos de patrimonio efectivo calculados para cada uno de los siguientes componentes: Ciclo

económico, riesgo por concentración, riesgo por concentración de mercado, riesgo por tasa de interés y otros riesgos. Las entidades financieras tendrán un plazo de cinco años a partir de julio de 2012 para adecuar el total de su patrimonio efectivo al nivel solicitado.

(t.2) Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF emitidas y vigentes a nivel internacional y que son obligatorias en el Perú a partir del 1 de enero de 2012 o posteriormente -

El CNC a través de la Resolución N° 048-2011-EF/94 emitida el 06 de enero de 2012, ha oficializado la aplicación a partir del 1 de enero de 2012 o posteriormente, de acuerdo a la entrada en vigencia estipulada en cada norma específica, de las versiones vigentes del año 2011 de las NIIF 1 a la 13, las NIC 1 a la 41, los pronunciamientos 7 al 32 del Comité de Interpretaciones (SIC), así como las interpretaciones de las normas internacionales de información financiera (CINIIF) 1 a la 19 y de las modificaciones a octubre de 2011 de las NIC, NIIF y CINIIF emitidas a nivel internacional.

(t.3) Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF emitidas y vigentes en el Perú pero no para las entidades financieras –

Las NIIF 7 y NIIF 8 fueron oficializadas en el Perú

por el CNC para ser aplicadas a partir del 1 de enero de 2009; sin embargo, la SBS emitió la Resolución N°914-2010, mediante la cual prorroga su fecha de entrada en vigencia para las entidades financieras sin establecer un plazo definido. Estas NIIF tratan de los siguientes aspectos:

- NIIF 7 “Instrumentos Financieros: Información a revelar”. El objetivo de esta norma es proveer en los estados financieros divulgaciones que le permitan a los usuarios evaluar la importancia de los instrumentos financieros en la posición financiera y rendimiento de la entidad, mediante el entendimiento de la naturaleza y extensión de los instrumentos financieros a los que la entidad está expuesta; así como los métodos que utiliza la entidad para administrar los riesgos que se derivan de dichos instrumentos.

- NIIF 8 “Segmentos de Operación”. Esta norma reemplaza la NIC 14 “Información por Segmentos”, y establece que el reporte por segmento debe efectuarse de acuerdo con “el enfoque de la Gerencia”; es decir, utilizando los mismos formatos internos de información utilizados por la gerencia para la toma de decisiones.

(t.4) Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) e interpretaciones de las normas internacionales de información financiera (CINIIF), emitidas nivel internacional pero que no son

obligatorias en el Perú –

Las siguientes NIIF y CINIIF se han emitido a nivel internacional al 31 de diciembre de 2011, pero aún no han sido aprobadas por el CNC ni por la SBS, por lo que no son aplicables a las operaciones del Banco y; por lo tanto, la Gerencia no ha estimado sus efectos, si los hubiere, en los estados financieros:

- NIC 1 “Presentación de estados financieros– presentación de los elementos del estado de otros ingresos integrales” (corregida), vigentes para periodos que comienzan a partir o después del 1° de julio de 2012.

- NIC 12 “Impuestos a las ganancias – recuperación de activos subyacentes”, vigentes para periodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2012.

- NIC 19 “Beneficios a los empleados” (corregida), vigentes para periodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2013.

- NIC 27 “Estados financieros separados” (revisada en el 2011), vigentes para periodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2013.

- NIC 28 “Inversiones en asociadas y negocios conjuntos” (revisada en el 2011), vigentes para periodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2013.

- NIIF 9 “Instrumentos Financieros”, que modifica el tratamiento y clasificación de los activos financieros establecidos en la NIC 39 “Instrumentos Financieros: Medición y Valuación”, que es obligatoria a nivel internacional

para períodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2015.

- NIIF 10 “Estados financieros consolidados”, establece los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades. La NIIF 10 reemplaza los requerimientos de consolidación de la SIC 12: Entidades de cometido específico y la NIC 27: Estados financieros consolidados y separados.

- NIIF 11 “Negocios conjuntos”, la norma aborda inconsistencias en los informes de negocios conjuntos, al exigir un único método para reportar las participaciones en entidades controladas de forma conjunta, centrándose en sus derechos y obligaciones en lugar de su forma jurídica. La NIIF 11 reemplaza a la NIC 31 Participaciones en negocios conjuntos y SIC 13 Entidades controladas conjuntamente - aportaciones no monetarias de los participantes.

- NIIF 12 “Revelación de intereses en otras entidades”, dicha norma establece requisitos de revelación para todos los tipos de intereses en otras entidades, incluidas las entidades controladas de forma conjunta, las entidades

asociadas, entidades de propósito especial y otras formas de inversión por fuera del balance.

- NIIF 13 “Medición a valor razonable”, establece nuevos requisitos para la medición del valor razonable, mejora la coherencia de los estándares internacionales y reduce la complejidad al proporcionar una definición del valor razonable y una fuente para su medición, así como los requisitos de revelación para su uso a través de las NIIF.

Las NIIF 10, 11, 12 y 13, serán vigentes a nivel internacional para periodos que comienzan a partir o después del 1° de enero de 2013.

Debido a que las normas detalladas en los párrafos (t.2) y (t.4) sólo aplican en forma supletoria a las desarrolladas en las normas de la SBS, las mismas no tendrán ningún efecto importante en la preparación de los estados financieros adjuntos, a menos que la SBS las adopte en el futuro a través de la modificación del Manual de Contabilidad para Empresas de Sistemas Financiero o la emisión de normas específicas. El Banco no ha estimado el efecto en sus estados financieros si dichas normas fueran adoptadas por la SBS.

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 2011, el tipo de cambio promedio ponderado del mercado libre publicado por la SBS para las transacciones en dólares estadounidenses era de S/.2.695 para la compra y S/.2.697 para la venta por cada US\$1.00 (S/.2.808 para la compra y S/.2.809 para la venta al 31 de diciembre de 2010 por cada US\$1.00, respectivamente). Al 31 de diciembre de 2011, 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/.2.696 por cada dólar estadounidense (S/.2.809 al 31 de diciembre de 2010).

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

	2011 US\$ (000)	2010 US\$(000)
Activos		
Disponible	57,844	53,481
Fondos interbancarios	26,014	-
Inversiones negociables disponibles para la venta	12,015	-
Cartera de créditos, neta	225,597	234,134
Otros activos, neto	4,130	2,522
	325,600	290,137
Pasivos		
Obligaciones con el público	(219,306)	(176,730)
Fondos interbancarios	(3,000)	-
Depósitos de empresas del sistema financiero	(6,298)	(12,060)
Adeudos y obligaciones financieras	(93,464)	(94,062)
Valores, títulos y obligaciones en circulación	(1,429)	(4,286)
Otros pasivos	(3,940)	(3,830)
	(327,437)	(290,968)
Posición pasiva, neta	(1,837)	(831)

Al 31 de diciembre de 2011, el Banco tiene operaciones contingentes en moneda extranjera por aproximadamente US\$272,000, equivalente aproximadamente a S/.733,000 (US\$459,000 equivalente aproximadamente a S/.1,289,000 al 31 de diciembre de 2010).

En años anteriores la (revaluación) devaluación de la moneda peruana respecto al dólar estadounidense y la inflación, de acuerdo al Índice de Precios al por Mayor publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, han sido como sigue:

Año	Devaluación (revaluación) %	Inflación %
2007	(6.3)	3.9
2008	4.8	6.7
2009	(8.0)	0.3
2010	(2.8)	2.1
2011	(4.0)	4.7

4. Fondos disponibles

Al 31 de diciembre de 2011, el rubro “Disponible” del balance general incluye aproximadamente US\$22,258,000 y S/.201,775,000 (US\$31,383,000 y S/.180,756,000, al 31 de diciembre de 2010) que representan el encaje legal que el Banco debe mantener por sus obligaciones con el público. Estos fondos están depositados en las bóvedas del propio Banco y en el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), y se mantienen

dentro de los límites fijados por las disposiciones legales vigentes.

Los fondos de encaje mantenidos en el BCRP no generan intereses, excepto por la parte del encaje exigible en moneda extranjera y moneda nacional que excedan del encaje mínimo legal. Al 31 de diciembre de 2011, el exceso en moneda extranjera asciende aproximadamente a US\$35,329,000, equivalentes aproximadamente a S/.95,247,000, y devengó intereses en dólares a una tasa promedio de 0.17 por ciento anual (US\$23,496,000, equivalentes aproximadamente a S/.66,000,000, a una tasa promedio de 0.16 por ciento anual, al 31 de diciembre de 2010); mientras que el exceso en moneda nacional asciende aproximadamente a S/.177,832,000 y devengó intereses en soles a una tasa promedio de 2.45 por ciento anual (S/.49,934,000, a una tasa promedio de 1.20 por ciento anual, al 31 de diciembre de 2010).

Al 31 de diciembre de 2011, los fondos disponibles incluyen, principalmente, un depósito a plazo en el BCRP por un total de S/.35,000,000, el cual venció el 2 de enero de 2012. Al 31 de diciembre de 2010, los fondos disponibles incluyeron, principalmente, 18 depósitos a plazo en el BCRP por un total de S/.200,200,000, los cuales vencieron entre enero y febrero de 2011.

Los depósitos en bancos del país y del exterior corresponden principalmente a saldos en nuevos soles, son de libre disponibilidad y generan intereses a tasas de mercado. Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, 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:

	2011			2010		
	Costo Amortizado S/.(000)	Ganancia / pérdida no realizada S/.(000)	Valor razonable estimado S/.(000)	Costo Amortizado S/.(000)	Ganancia / pérdida no realizada S/.(000)	Valor razonable estimado S/.(000)
Acciones comunes	97	40	137	97	45	142
Bonos Soberanos de la República del Perú (b)	22,911	374	23,285	9,393	13	9,406
Certificados de depósito emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú – BCRP (c)	309,626	(30)	309,596	-	-	-
Participación en fondos mutuos	32,356	35	32,391	-	-	-
	364,990	419	365,409	9,490	58	9,548
Intereses devengados			120			22
Total			365,529			9,570

(b) Los bonos soberanos son emitidos en nuevos soles por el Gobierno Peruano. Al 31 de diciembre de 2011, dichos bonos devengan intereses a tasas que fluctúan entre 4.05 y 6.52 por ciento anual (entre 5.88 y 6.77 por ciento anual al 31 de diciembre de 2010), y tienen vencimientos entre setiembre de 2013 y agosto de 2037 (entre entre agosto de 2020 y 2037 al 31 de diciembre de 2010).

(c) Los certificados de depósito son emitidos a descuento, han sido adjudicados mediante subasta pública y son negociados en el mercado secundario peruano. Al 31 de diciembre de

2011, los certificados de depósito emitidos por el BCRP están denominados en nuevos soles, son de corto plazo y presentan vencimiento hasta diciembre de 2012. Devengaron tasas efectivas de interés que fluctuaron entre 4.04 y 4.22 por ciento anual.

(d) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, la Gerencia ha estimado el valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta sobre la base de las cotizaciones disponibles en el mercado o, de no existir, descontando los flujos de efectivo esperados a una tasa de interés que refleje la clasificación de riesgo del título.

(e) A continuación se presenta el saldo de las inversiones disponibles para la venta al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 clasificado por vencimiento:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Hasta 1 mes	94,975	-
De 1 mes a 3 meses	20,828	-
De 3 meses a 1 año	193,794	-
De 1 a 5 años	13,066	-
De 5 años a más	10,218	9,406
Sin vencimiento (renta variable)	32,528	142
Total	365,409	9,548

6. Cartera de créditos, neta

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

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Créditos directos		
Préstamos	3,787,677	3,335,270
Arrendamiento financiero	94,008	68,482
Operaciones de factoring	24,104	24,479
Tarjeta de crédito	5,518	6,124
Créditos refinanciados	122,220	108,319
Créditos vencidos y en cobranza judicial	153,290	113,692
	4,186,817	3,656,366
Más (menos)		
Rendimientos devengados de créditos vigentes	69,925	72,533
Intereses por devengar e intereses cobrados por anticipado	(20,956)	(17,111)
Provisión para créditos de cobranza dudosa (f)	(261,735)	(202,030)
Créditos directos	3,974,051	3,509,758
Créditos indirectos (*)	3,645	4,144

(*) 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 2011 y de 2010 está clasificada por riesgo como sigue:

	2011						2010					
	Créditos directos S/.(000)	%	Créditos indirectos S/.(000)	%	Total S/.(000)	%	Créditos directos S/.(000)	%	Créditos indirectos S/.(000)	%	Total S/.(000)	%
Normal	3,760,343	89.81	3,642	99.92	3,763,985	89.82	3,283,830	89.82	4,144	100.00	3,287,974	89.82
Con problemas potenciales	179,590	4.29	-	-	179,590	4.29	169,301	4.63	-	-	169,301	4.63
Deficiente	66,108	1.58	2	0.05	66,110	1.58	73,980	2.02	-	-	73,980	2.02
Dudoso	77,090	1.84	1	0.03	77,091	1.84	67,375	1.84	-	-	67,375	1.84
Pérdida	103,686	2.48	-	-	103,686	2.47	61,880	1.69	-	-	61,880	1.69
	4,186,817	100.00	3,645	100.00	4,190,462	100.00	3,656,366	100.00	4,144	100.00	3,660,510	100.00

(c) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, no existe concentración significativa de riesgo de crédito debido al tipo de operaciones que maneja el Banco.

(d) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, 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 el párrafo (b) anterior 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:

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 revolviente	1.00	1.50
Consumo no-revolviente	1.00	1.00

(*)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.

(i) Para los créditos clasificados en la categoría "Normal", al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, se utilizan los siguientes porcentajes:

(ii) 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 2011 y de 2010, 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) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 se presenta el saldo de las colocaciones por tipo de crédito:

Tipos de Crédito	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Corporativos	17,233	29,146
Grandes empresas	9,161	6,380
Medianas empresas	136,010	89,580
Pequeñas empresas	2,584,372	2,116,433
Microempresas	1,198,913	1,189,712
Hipotecarios para vivienda	108,257	77,678
Consumo revolviente	5,765	6,345
Consumo no-revolviente	127,106	141,092
Total	4,186,817	3,656,366

(f) 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:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Saldo al 1° de enero	202,030	157,701	78,786
Provisión reconocida como gasto del ejercicio (*)	440,933	421,748	272,544
Recuperos de provisión	(169,906)	(152,889)	(48,705)
Castigos del año	(209,331)	(222,070)	(142,465)
Diferencia en cambio, neta	(1,991)	(2,460)	(2,459)
Saldo al 31 de diciembre	261,735	202,030	157,701

(*) Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, incluye provisiones procíclicas que ascienden a S/.18,850,000 y S/.16,628,000, respectivamente, nota 2(d) y 6(d)(i).

Al 31 de diciembre de 2011, el Banco mantiene una provisión voluntaria, en adición a las mínimas requeridas por la SBS, para créditos de cobranza dudosa con el objetivo de cubrir riesgos adicionales que se estiman en la cartera de colocaciones ascendente a S/.34,513,000 (S/.27,522,000 al 31 de diciembre de 2010), 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 2011, de 2010 y de 2009, está de acuerdo con las normas y autorizaciones de la SBS vigentes en esas fechas, nota 2(d). (g) 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 2011 para créditos MES, fluctúan entre 14.13 por ciento y 59.00 por ciento anual para los créditos en moneda nacional y entre 10.52 por ciento y 46.08 por ciento anual para los créditos en moneda extranjera (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 al 31 de diciembre de 2010). (h) Durante el año 2011 y 2010, el Banco ha efectuado ventas de cartera castigada a su afiliada Conecta Centro de Contacto S.A, ver nota 14(d).

(i) A continuación se presenta la cartera de créditos directos al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, clasificada por vencimiento:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Hasta 3 meses	1,386,358	1,171,644
De 3 meses a 6 meses	562,118	519,074
De 6 meses a 1 año	837,776	751,482
De 1 año a más	1,247,275	1,100,474
Vencidos y en cobranza judicial	153,290	113,692
	4,186,817	3,656,366

7. Inmuebles, mobiliario y equipo, neto

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

	Terrenos S/.(000)	Edificios, instalaciones y otras construcciones S/.(000)	Instalaciones y mejoras en locales alquilados S/.(000)	Mobiliario y equipo S/.(000)	Unidades de transporte S/.(000)	Equipos de cómputo S/.(000)	Obras en curso y bienes por recibir S/.(000)	Total 2011 S/.(000)	Total 2010 S/.(000)
Costo									
Saldo al 1° de enero	26,800	37,006	45,028	28,367	6,245	35,645	3,885	182,976	146,623
Adiciones	-	1,336	10,102	3,238	561	3,480	5,845	24,562	45,900
Ventas	-	-	-	(94)	(282)	(849)	-	(1,225)	(6,974)
Transferencias	-	2,506	-	1,320	-	494	(4,320)	-	-
Retiros y otros	-	-	(411)	(238)	(734)	(246)	-	(1,629)	(2,573)
Saldo al 31 de diciembre	26,800	40,848	54,719	32,593	5,790	38,524	5,410	204,684	182,976
Depreciación acumulada									
Saldo al 1° de enero	-	4,514	23,939	9,116	3,868	19,251	-	60,688	48,616
Depreciación del año	-	2,228	5,593	3,523	858	7,039	-	19,241	19,124
Ventas	-	-	-	(72)	(231)	(845)	-	(1,148)	(5,148)
Retiros y otros	-	-	(411)	(110)	(414)	(210)	-	(1,145)	(1,904)
Saldo al 31 de diciembre	-	6,742	29,121	12,457	4,081	25,235	-	77,636	60,688
Valor neto en libros	26,800	34,106	25,598	20,136	1,709	13,289	5,410	127,048	122,288

(b) Las entidades financieras establecidas en el Perú están prohibidas de dar en garantía los bienes de su activo fijo.

(c) 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:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Otros activos, neto		
Intangibles, neto (b)	25,036	16,241
Pago a cuenta del impuesto a la renta, neto	8,978	16,200
Seguros por cobrar	8,145	1,817
Gastos pagados por adelantado	4,179	3,737
Cuentas por cobrar convenio FOGAPI	3,733	6,315
Publicidad pagada por adelantado	2,851	533
Otras cuentas por cobrar, neto	1,632	2,062
Operaciones en trámite (d)	919	120
Adelanto de utilidades extraordinarias (c)	844	1,873
Suministros diversos	573	802
Alquileres pagados por anticipado	550	1,473
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados	205	991
Adelanto a proveedores	249	535
Crédito fiscal IGV por leasing	-	1,937
Cuenta por cobrar a terceros	-	314
Otros	8,533	9,942
	66,427	64,892
Otros pasivos		
Beneficios sociales de los trabajadores	31,600	20,550
Vacaciones por pagar	22,319	18,953
Cuentas por pagar a proveedores y servicios	9,046	13,536
Seguros por pagar	8,642	1,862
Participación de los trabajadores	8,146	9,061
Operaciones en trámite (d)	5,728	3,373
Otros gastos de personal	3,776	12,692
Cancelación de certificados en garantía	2,660	1,530
Provisiones para contingencias y otros	2,008	2,270
Cuentas por pagar convenio FOGAPI	1,488	3,088
Fondo de seguro de depósitos	1,416	1,237
Campañas promocionales	1,139	1,031
Cuentas por pagar a proveedores de leasing	235	3,491
Cuentas por pagar diversas	9,937	8,975
	108,140	101,649

(b) A continuación se presenta la composición del rubro

	Gastos de organización S/.(000)	Software (*) S/.(000)	Derecho de llave S/.(000)	Total 2011 S/.(000)	Total 2010 S/.(000)
Costo					
Saldo al 1º de enero de 2011	1,017	33,379	821	35,217	26,242
Adiciones	-	13,259	107	13,366	8,975
Saldo al 31 de diciembre de 2011	1,017	46,638	928	48,583	35,217
Amortización					
Saldo al 1º de enero de 2011	1,017	17,690	269	18,976	16,424
Amortización al año	-	4,413	158	4,571	2,552
Saldo al 31 de diciembre de 2011	1,017	22,103	427	23,547	18,976
Valor neto en libros	-	24,535	501	25,036	16,241

(*) Durante los ejercicios 2011 y 2010, el Banco activó desembolsos relacionados con la adquisición de un nuevo ERP, el cual 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 2011 y de 2010 asciende a S/.1,639,000 y S/.1,633,000, respectiva-

mente 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 a los resultados del Banco.

9. Obligaciones con el público

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

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Depósitos a plazo	2,771,556	2,215,621
Ahorros	476,087	315,960
Certificados de depósito negociables	191,549	160,560
Cuentas corrientes	84,510	63,505
Compensación por tiempo de servicios	48,658	25,477
Otras obligaciones	9,711	9,885
	3,582,071	2,791,008
Interés por pagar	48,547	36,359
Total	3,630,618	2,827,367

(b) Al 31 de diciembre de 2011, el Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) equivale a S/.91,621 (S/.85,793 al 31 de diciembre de 2010). Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, del total de depósitos, aproximadamente S/.1,061.1 millones y S/.894.5 millones 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 2011 y de 2010 clasificado por vencimiento:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Hasta 1 mes	491,831	509,495
De 1 a 3 meses	671,035	535,557
De 3 meses a 1 año	1,252,080	924,071
Mayor a 1 año	356,610	246,498
	2,771,556	2,215,621

10. Adeudos y obligaciones financieras

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

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Por tipo -		
Obligaciones con instituciones financieras del exterior (b)	475,993	491,872
Obligaciones con instituciones financieras del país (c)	130,368	248,703
	606,361	740,575
Intereses por pagar	7,112	9,842
	613,473	750,417
Por plazo -		
Porción a corto plazo	202,957	321,492
Porción a largo plazo	410,516	428,925
Total	613,473	750,417

(b) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 incluye lo siguiente:

Entidad	País de origen	Moneda de origen	Vencimiento	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
International Finance Corporation – IFC (*)	Estados Unidos de América	S/. - US\$	Entre mayo 2013 y enero 2017	126,907	85,494
Banco Interamericano de Desarrollo – BID (*)	Estados Unidos de América	S/.	Entre mayo 2013 y mayo 2015	94,182	101,576
Nederlandse Financierings – Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. – FMO (*)	Holanda	S/. - US\$	Enero abril 2013 y marzo 2020	48,525	63,173
Instituto de Crédito Oficial de España (*)	España	US\$	Entre febrero 2018 y febrero 2020	46,375	48,319
Global Microfinance Facility (*)	Islas Caimán	US\$	Abril 2014	26,960	28,090
Societe de Promotion et de Participation pour la Cooperation Economique S.A. – PROPARCO (*)	Francia	S/.	Setiembre 2015	26,000	26,000
Credit Suisse Microfinance Fund	Luxemburgo	US\$	Marzo 2012	20,220	21,068
Microfinance Enhancement Facility – MEF	Luxemburgo	US\$	Marzo 2016	18,872	-
Corporación Interamericana de Inversiones (*)	Estados Unidos de América	S/. – US\$	Entre noviembre 2011 y setiembre 2016	17,524	23,000
BlueOrchard - Dexia Micro-Credit Fund (*)	Luxemburgo	S/.	Junio 2012	9,000	9,000
Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund (*)	Luxemburgo	US\$	Entre julio 2019 y enero 2020	8,550	16,854
Acción Investment In Microfinance SPC	Estados Unidos de América	US\$	Agosto 2016	8,088	8,427
VDK Spaarbank (*)	Bélgica	US\$	Agosto 2012	8,088	8,427
Responsability SICAV	Luxemburgo	US\$	Marzo 2012	6,740	7,022
Wells Fargo	Holanda	US\$	Abril 2012	5,392	-
Triodos Custody BV – Triodos Fair Share Fund (*)	Holanda	US\$	Enero 2019	4,570	14,045
Otras instituciones financieras del exterior	-	S/. - US\$	Entre febrero y julio 2011	-	31,377
Total				475,993	491,872

(*) 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 2011 y de 2010, la Gerencia del Banco considera que ha cumplido sustancialmente con las condiciones establecidas para éstas transacciones.

(c) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 incluye lo siguiente:

Entidad	Moneda de origen	Vencimiento	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Banco de la Nación	S/.	Entre junio 2011 y agosto 2012	70,000	83,065
Scotiabank Perú S.A.A.	S/.	Entre febrero y mayo 2012	19,420	14,200
Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank	S/.	Enero 2012	15,000	5,112
Banco de Crédito del Perú S.A. - BCP	S/.	Mayo 2012	10,000	-
COFIDE S.A. - Coficasa	S/. - US\$	Abril 2024	8,995	8,331
COFIDE S.A. - Fondo Mivivienda (i)	US\$	Abril 2026	6,953	8,870
COFIDE S.A. (ii)	S/.	Octubre 2011	-	90,625
Citibank del Perú S.A.	S/.	Entre febrero y mayo 2011	-	38,500
			<u>130,368</u>	<u>248,703</u>

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

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

(iii) Las operaciones con entidades financieras del país generan una tasa de interés efectiva anual que fluctúa entre 3.85 y 7.18 por ciento durante el 2011 (entre 2.50 y 8.15 por ciento durante el 2010).

(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 2011 y de 2010, el calendario de amortización de los adeudos y obligaciones financieras es el siguiente:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Hasta 3 meses	48,965	63,888
De 3 meses a 1 año	153,992	257,604
De 1 a 3 años	270,835	284,488
De 3 a 5 años	102,373	84,126
De 5 años a más	37,308	60,311
Total	613,473	750,417

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 31.12.11		Saldos pendientes de pago al 31.12.10	
	%				(000)	US\$(000)	S/.(000)	US\$(000)
Bonos corporativos (b)								
Primera emisión B	7.38	semestral	2011	S/.30,000	-	-	-	10,000
Tercera emisión	7.00	semestral	2012	S/.30,000	-	8,571	-	17,142
Cuarta emisión	6.38	semestral	2012	US\$10,000	1,429	3,852	4,286	12,039
					1,429	12,423	4,286	39,181
Intereses por pagar						135		297
Total						12,558		39,478

(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 podía 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 2011, el Banco ha redimido bonos corporativos en todas sus emisiones por un importe total de S/.26,758,000 (S/.47,176,000 correspondiente a la Primera emisión A, Primera emisión B, Tercera emisión y Cuarta emisión, durante el 2010).

(d) Al 31 de diciembre de 2011, el calendario de amortización de estas obligaciones sólo comprende el período 2012.

12. Patrimonio neto

(a) Capital social

Al 31 de diciembre de 2011, el capital social del Banco está representado por 343,010,000 acciones comunes íntegramente suscritas y pagadas, divididas en 325,510,000 acciones de “Clase A” con derecho a voto y 17,500,000 acciones de “Clase B” sin derecho a voto (244,764,000 y 186,764,000 con derecho a voto al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, respectivamente), cuyo valor nominal es de un Nuevo Sol por acción. Al 31 de diciembre de 2011, se encuentra en proceso de inscripción en registros públicos 43,750,000 acciones (26,250,000 acciones de clase “A” y 17,500,000 acciones de clase “B”) las mismas que a dicha fecha tienen todos los derechos que les corresponden.

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 17 de marzo de 2011, se aprobó capitalizar utilidades acumuladas correspondientes al ejercicio 2010 por un importe ascendente a S/.54,495,944.

En Junta General Obligatoria Anual 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 Obligatoria Anual 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.

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, la composición del capital social es la siguiente (en porcentaje):

	2011 %	2010 %	2009 %
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo S.A.	60.68	60.07	60.07
Acción Investments in Microfinance SPC	9.36	9.36	9.36
International Finance Corporation – IFC	6.50	6.50	6.50
Acción Internacional	6.33	6.33	6.33
Stiching Hivos – Triodos Fonds	4.75	5.45	5.45
Stiching Triodos – Doen	4.75	5.45	5.45
Triodos Fair Share Fund	1.64	0.92	0.92
Corporación Financiera de Inversiones	1.53	-	-
Ducktown Holdings S.A.	1.22	-	-
La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.	1.19	2.58	2.15
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros	0.57	2.63	2.63
Otros	1.48	0.71	1.14
	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.

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 17 de marzo de 2011, se aprobó incrementar la reserva legal por un importe ascendente a S/.9,715,000.

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 18 de marzo de 2010, se aprobó incrementar la reserva legal por un importe ascendente a S/.9,962,000.

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 19 de marzo de 2009, se aprobó incrementar la reserva legal por un importe ascendente a S/.9,253,000.

(c) Capital adicional

Al 31 de diciembre de 2011, incluye la prima de capital generada por los aportes de accionistas, por un importe ascendente a S/.96,250,000.

(d) Distribución de dividendos

En las Juntas Generales Obligatorias Anuales de Accionistas celebradas el 17 de marzo de 2011, el 18 de marzo de 2010 y el 19 de marzo de 2009, se acordó distribuir dividendos provenientes de ejercicios 2010, 2009 y 2008 por aproximadamente S/.27,518,000 y S/.29,127,000, S/.29,752,000, respectivamente.

(e) Resultados no realizados -

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, la ganancia no realizada, neta corresponde a las ganancias y pérdidas netas por fluctuación de inversiones disponibles para la venta, nota 5(a).

(f) Patrimonio efectivo

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, el patrimonio efectivo del Banco fue determinado de la siguiente manera:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Patrimonio efectivo de Nivel 1		
Capital pagado	299,260	244,764
Capital en trámite	26,250	-
Prima de emisión	57,750	-
Reserva legal	55,200	45,485
Resultados del ejercicio con acuerdo de capitalización	-	45,400
	438,460	335,649
Patrimonio efectivo de Nivel 2		
Capital en trámite	17,500	-
Prima de emisión	38,500	-
Reserva facultativa	2,681	2,681
Deuda subordinada	83,728	109,716
Provisiones genéricas para créditos (obligatoria)	53,127	45,757
	195,536	158,154
Total	633,996	493,803

En junio de 2008, mediante Decreto Legislativo N°1028, se modificó la Ley de Banca, Seguros y AFP; estableciéndose que el patrimonio efectivo deber ser igual o mayor al 10 por ciento de los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo totales que corresponden a la suma de: el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de mercado multiplicado por 10, el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional multiplicado por 10, y los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo de crédito. Dicho cómputo debe incluir toda exposición o activo en moneda nacional o extranjera. Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, el requerimiento mínimo corresponde a 10.0 y 9.8 por ciento, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, 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:

	2011 S/,(000)	2010 S/,(000)
Activos y créditos ponderados por riesgos totales	4,350,847	3,712,903
Patrimonio efectivo	633,996	493,803
Patrimonio efectivo básico	438,460	335,649
Patrimonio efectivo suplementario	195,536	158,154
Ratio de capital global sobre el patrimonio efectivo (en porcentaje)	14.57	13.30

Asimismo, al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, el Banco viene cumpliendo con las Resoluciones SBS N°2115–2009, N°6328-2009, N°14354-2009, Reglamentos para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, por Riesgo de Mercado y por Riesgo de Crédito, respectivamente, y modificatorias.

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.

El 20 de julio de 2011 la SBS emitió la Resolución SBS N°8425-2011, que establece que

para determinar el nivel de patrimonio efectivo adicional, las instituciones financieras deberán contar con un proceso para evaluar la suficiencia de su patrimonio efectivo en función a su perfil de riesgo, el cual deberá seguir la metodología descrita en dicha resolución. El requerimiento de patrimonio efectivo adicional será igual a la suma de los requerimientos de patrimonio efectivo calculados para cada uno de los siguientes componentes: ciclo económico, riesgo por concentración, riesgo por concentración de mercado, riesgo por tasa de interés y otros riesgos. Las entidades financieras tendrán un

plazo de cinco años a partir de julio de 2012 para adecuar el total de su patrimonio efectivo al nivel solicitado de acuerdo a porcentajes y fechas establecidas en la resolución SBS N°8425-2011.

En opinión de la Gerencia, el Banco no tendrá inconvenientes en cumplir con los requerimientos establecidos en la resolución anteriormente mencionada.

13. Situación tributaria

(a) El Banco está sujeto al régimen tributario peruano. La tasa del impuesto a la renta al 31 de diciembre de 2011, de 2010 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) 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, registrados en el Registro Público del Mercado de Valores, 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.

De otro lado, según las disposiciones contenidas en la Ley N°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 2011 y de 2010.

(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 2007, 2008, 2010 y 2011, 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 por los años terminados el 31 de diciembre de 2011, de 2010 y de 2009:

	Saldo al 1º enero de 2009	(Cargo) y abono a resultados	Saldo al 31 diciembre de 2009	(Cargo) y abono a resultados	Saldos al 31 diciembre de 2010	(Cargo) y abono a resultados	Saldos al 31 diciembre de 2011
	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	10,491	9,314	19,805	3,394	23,199	3,223	26,422
Cuotas de arrendamiento financiero, bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, diferencias de tasas de depreciación de mejoras en locales arrendados y otros	3,113	1,477	4,590	1,485	6,075	972	7,047
Provisión por vacaciones pendientes de pago	3,227	766	3,993	1,693	5,686	842	6,528
Provisión para contingencias	300	1,335	1,635	145	1,780	15	1,795
Intereses en suspenso	135	-	135	-	135	(135)	-
	17,266	12,892	30,158	6,717	36,875	4,917	41,792
Pasivo diferido							
Intangibles	(2,051)	(731)	(2,781)	(1,487)	(4,269)	(1,945)	(6,214)
Derecho de llave	(234)	70	(164)	41	(123)	(31)	(154)
	(2,285)	(661)	(2,945)	(1,446)	(4,392)	(1,976)	(6,368)
Total activo diferido, neto	14,981	-	27,213	-	32,483	-	35,424
Ingreso del ejercicio		12,231		5,271		2,941	

(f) El ingreso (gasto) por el impuesto a la renta comprende:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Impuesto a la renta			
Corriente	(45,503)	(48,861)	(57,918)
Diferido	2,941	5,271	12,231
	(42,562)	(43,590)	(45,687)

(g) A continuación se presenta la reconciliación de la tasa tributaria del impuesto a la renta con la tasa efectiva del Banco, por los años 2011, 2010 y 2009:

	2011		2010		2009	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Utilidad antes del impuesto a la renta	151,985	100.00	140,733	100.00	142,776	100.00
Gasto teórico	45,596	30.00	42,220	30.00	42,833	30.00
Gastos no deducibles	2,570	1.69	7,257	5.15	11,429	8.00
Rentas exoneradas e inafectas	(5,604)	(3.69)	(5,887)	(4.18)	(8,575)	(6.00)
Gasto por impuesto a la renta según tasa efectiva	42,562	28.00	43,590	30.97	45,687	32.00

14. Cuentas de orden

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

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Contingentes deudoras		
Créditos indirectos (b) -		
Cartas fianza, nota 6(a)	3,645	4,144
Otros contingentes		
Créditos concedidos no desembolsados	367,588	290,401
Otros	3,311	5,750
	370,899	296,151
Total contingentes deudoras	374,544	300,295
Otras cuentas de orden		
Garantías recibidas por créditos	2,428,600	1,455,803
Garantías otorgadas por adeudos y obligaciones financieras (c)	14,703	105,651
Cuentas incobrables castigadas (d)	393,997	359,843
Intereses en suspenso	38,380	24,593
Valores en custodia	28,535	15,685
Activo fijo totalmente depreciado	3,593	3,593
Otras cuentas de orden	23,530	18,738
Total otras cuentas de orden	2,931,338	1,983,906
Total cuentas de orden deudoras	3,305,882	2,284,201

(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) Estas garantías otorgadas respaldan principalmente a los financiamientos recibidos de COFIDE y corresponden a los créditos financiados, nota 10(c).

(d) Durante los años 2011 y 2010, el Banco vendió los derechos sobre créditos castigados otorgados a clientes por aproximadamente S/.171,247,000 y S/.79,966,000, 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 2011 ascendió a S/.14,882,000 (S/.5,768,000 en el año 2010), 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:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Ingresos financieros			
Intereses por cartera de créditos	968,116	920,700	823,034
Ingresos por venta de inversiones	4,921	2,721	3,464
Ingresos por valorización de inversiones	-	1,812	3,184
Intereses por disponibles	6,407	1,480	311
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	1,151	1,327	1,837
Otros ingresos financieros	342	830	131
Ingresos financieros antes de diferencia de cambio, neta	980,937	928,870	831,961
Diferencia de cambio, neta	6,932	7,957	9,822
Total	987,869	936,827	841,783
Gastos financieros			
Intereses y comisiones por obligaciones con el público	135,087	93,492	91,047
Intereses por adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y del país	45,478	49,738	52,931
Intereses por depósitos de empresas del sistema financiero	9,573	5,285	10,107
Primas para el fondo de seguro de depósitos	5,555	4,481	3,509
Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras	4,289	4,712	4,889
Intereses por valores títulos y obligaciones en circulación	1,888	4,617	7,177
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	810	89	246
Pérdida en productos financieros derivados, neta	42	1,433	6,187
Otros gastos financieros	3,520	1,810	84
Total	206,242	165,657	176,177
Margen financiero bruto	781,627	771,170	665,606

16. Gastos de personal

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Remuneraciones	165,555	146,483	116,779
Gratificaciones	26,702	23,816	19,021
Compensación por tiempo de servicios	15,747	13,767	11,072
Seguridad provisional	15,026	13,075	10,563
Otras remuneraciones	8,582	1,665	1,957
Participación de los trabajadores, nota 2(a)(ii)	8,455	8,145	8,484
Capacitación al personal	7,221	8,373	6,808
Movilidad	7,003	6,309	4,740
Gastos de directorio	4,797	4,385	4,048
Adelanto de utilidades extraordinarias, nota 8 (c)	1,639	1,633	1,314
Asignaciones	1,463	1,126	1,549
Bonificaciones	861	919	831
Participación extraordinaria	-	9,650	12,423
Otros gastos de personal	16,191	16,319	9,153
	279,242	255,665	208,742
Promedio de trabajadores	3,458	3,244	2,767

17. Gastos por servicios recibidos

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

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Servicios profesionales (b)	37,101	28,993	23,503
Publicidad (c)	24,109	28,932	13,968
Alquileres	19,672	15,650	14,855
Reparación y mantenimiento	9,533	12,670	11,002
Transporte	8,700	11,087	8,718
Comunicaciones	8,149	7,028	5,504
Vigilancia y protección	8,080	7,327	7,360
Servicios	4,265	3,772	3,345
Suministros diversos	3,803	5,648	6,093
Relaciones públicas y eventos	3,078	4,021	4,125
Seguros	1,664	1,637	1,656
Gastos por central de riesgos	1,380	1,426	1,440
Estudios y proyectos	1,160	1,595	1,918
Otros	20,677	15,871	11,318
	151,371	145,657	114,805

(b) En el año 2011, incluye S/.7,946,000 y S/.3,917,000 por los servicios de tecnología de información y de Call center, respectivamente, que le brindan a partir del 2009 entidades vinculadas (S/.10,308,000 y S/.6,709,000 en el año 2010 y S/.8,005,000 y S/.10,249,000 en el año 2009).

(c) En el año 2011, incluye S/.9,317,000 y S/.7,920,000 por publicidad en medios y campañas promocionales, respectivamente (S/.14,283,000 y S/.8,931,000 en el año 2010 y S/.7,037,000 y S/.2,371,000 en el año 2009).

18. Otros ingresos, neto

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Recuperación de cuentas castigadas	16,449	13,822	11,749
Ganancia por la venta de los derechos sobre créditos otorgados a clientes, nota 14(d)	14,882	5,768	5,472
Otros menores, neto	3,806	(1,038)	(3,333)
Total otros ingresos, neto	35,137	18,552	13,888

19. Utilidad por acción

A continuación se muestra el cálculo del promedio ponderado de acciones y la utilidad por acción:

	Acciones en circulación (en miles)	Acciones base para el cálculo (en miles)	Días de vigencia en el año	Promedio ponderado de acciones comunes (en miles)
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
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2011, nota 12(a)	-	54,496	365	54,496
Saldo al 31 de diciembre de 2009	186,764	299,260		299,260
Utilidad por acción básica y diluida				0.324
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
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2011, nota 12(a)	-	54,496	365	54,496
Saldo al 31 de diciembre de 2010	244,764	299,260		299,260
Utilidad por acción básica y diluida				0.325
2011				
Saldo al 1° de enero de 2011	244,764	244,764	365	244,764
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	54,496	54,496	365	54,496
Aportes de capital, nota 12(a)	43,750	43,750	17	2,038
Saldo al 31 de diciembre de 2011	343,010	343,010		301,298
Utilidad por acción básica y diluida				0.363

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 2011 y de 2010:

	Grupo ACP Inversiones y Desarrollo S/.(000)	Conecta Centro de Contacto S.A. S/.(000)	Protecta S.A. Compañía de Seguros S/.(000)	CSC Innovación S.A. S/.(000)	Otros accionistas S/.(000)	Otras vinculadas S/.(000)
2011						
Activos						
Cartera de créditos	-	11	-	-	-	3,754
Otros activos	177	2,452	505	3,643	-	3,564
Pasivos						
Obligaciones con el público	10,898	1,316	7,131	715	-	8,437
Adeudados	-	-	-	-	148,115	-
Otros pasivos	663	1,463	54	72	-	895
Resultados						
Ingresos por intereses	524	2	-	-	-	91
Ingresos por servicios diversos	10	15,115	22,232	130	-	54
Gastos por intereses	630	8	50	2	6,478	152
Gastos por servicios recibidos	1,430	15,316	600	7,991	-	1,610
Cuentas de orden						
Créditos indirectos y garantías	6,764	-	-	-	-	13,644
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

Conecta Centro de Contacto S.A. -

Conecta Centro de Contacto S.A., brinda el servicio de gestión telefónica, cobranza y tele marketing. Durante el 2011 el Banco celebró trece contratos de venta de cartera de créditos castigada con su relacionada Conecta Centro de Contacto S.A. por un importe total de S/.14,882,000, nota 14(d) (S/.5,768,000 en el año 2010).

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 2011, el Banco mantiene financiamiento por parte de sus accionistas IFC, Triodos Custody BV - Triodos Fair Share Fund y Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund, y Acción Investment In Microfinance SPC por S/.126,907,000 (S/.85,494,000 al 31 de diciembre de 2010), S/.13,120,000 (S/.30,899,000 al 31 de diciembre de 2010) y S/.8,088,000 (S/.8,427,000 al 31 de diciembre de 2010), 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/.2,927,000 (S/.8,432,000 al 31 de diciembre de 2010), S/.2,738,000 (S/.2,922,000 al 31 de di-

ciembre de 2010) y S/.814,000 (S/.839,000 al 31 de diciembre de 2010), respectivamente.

Durante el 2011 y 2010 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 2011 y de 2010, La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. mantenía depósitos a plazo y cuentas corrientes.

En el 2010, el Banco obtuvo 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.

(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 2011, los préstamos y otros créditos a empleados y directores del Banco ascendían a aproximadamente a S/.14,534,000 (S/.11,599,000 al 31 de diciembre del 2010).

(c) La remuneración total de los directores ascendió aproximadamente a S/.3,028,000, S/.3,855,000 y S/.3,828,000 por los años 2011, 2010 y 2009, 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 2011, 2010 y 2009 ascendió a S/.7,944,000, S/.8,100,000 y S/.10,257,000, 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 2011 y 2010, 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 prevaleciente 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 2011 y de 2010, 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.

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 2011 y de 2010, 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 2011 y 2010, la Gerencia del Banco considera que los valores estimados de instrumentos financieros del Banco no difieren en forma significativa de sus valores en libros.

Honorarios de auditoría

HONORARIOS POR EL AÑO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE

	2010	2011
	En miles de Nuevos Soles	
Auditoría	660	360
Relacionados a auditoría	102	135
Impuestos	36	53
Otros	2,667	1,209
Total	3,465	1,757

El detalle de los honorarios facturados al Banco, incluye los servicios profesionales de las empresas Medina, Zaldívar, Paredes & Asociados S.C.R.L. y Ernst & Young Asesores S. Civil de R.L., firmas miembro de Ernst & Young Global Limited, los cuales se describen a continuación:

Auditoría - Corresponde a los honorarios por la auditoría de los estados financieros del Banco; así como revisiones requeridas por las normas para los auditores.

Relacionados a auditoría - Corresponde principalmente a servicios tales como revisiones de cumplimiento, procedimientos de revisión de control interno contable y prevención de fraude.

Impuestos - Corresponde principalmente a servicios de revisión de declaraciones juradas, asesoría técnica en temas tributarios y estudio de precios de transferencia.

Otros - Corresponde principalmente a servicios de revisiones de controles para riesgo operacional, controles operativos y procesos y revisión de controles en el ciclo de ingresos.

8

INICIATIVA DE REPORTE GLOBAL (IRG O GRI)

Yohanna Portilla Bejarano, asesora
tutor junto a su cliente, Yanina Hernández.
Giro de negocio: Pesca.
Agencia: Pisco.

La memoria anual sigue los principios y lineamientos establecidos por la Iniciativa de Reporte Global (IRG o GRI), una organización internacional referente para la elaboración de memorias de sostenibilidad. El grado de exigencia implementado corresponde al nivel de aplicación A según lo define esta organización internacional, por tal motivo aún no se ha realizado una solicitud formal de verificación externa de la misma.

El contenido de la memoria, abierto a ser auditado por terceros, incluye respuestas a los indicadores centrales y financieros, obligatorios y voluntarios del GRI. En ese sentido, 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.

Es importante precisar que si bien, como patrón general, todo el contenido se ajusta a las pautas de los protocolos del GRI, existen casos donde el indicador no se encuentra en el ámbito de las actividades de Mibanco, Banco de la Microempresa.

Por otra parte, no se han realizado reformulaciones del contenido respecto a ejercicios anteriores y tampoco 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, este 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. Finalmente, en las últimas páginas de este documento se cuenta con un índice ordenado de acuerdo a la estructura del GRI, en el que se detalla la ubicación de las respuestas a los indicadores dentro de la presente memoria anual.

DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA, COBERTURA Y CALIDAD

PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

El contenido de la memoria se definió teniendo en cuenta los siguientes principios:

Exhaustividad. Alcance: los aspectos e indicadores requeridos por la Iniciativa de Reporte Global (IRG o GRI) fueron aplicados tanto en la guía general como en el suplemento sectorial para servicios financieros.

Cobertura: los datos contenidos en la memoria se refieren a Mibanco, Banco de la Microempresa; comprenden sus 117 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 2011 y se complementa, en las magnitudes cuantitativas, con la correspondiente al ejercicio 2010.

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 de sus políticas y procedimientos 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 que Mibanco opera.

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.

Precisión. La memoria contiene información precisa y detallada. Ha sido elaborada en base a técnicas de medición y bases de cálculo estandarizadas tanto en el ámbito de gestión financiera como en el de sostenibilidad. Asimismo, se incluye la totalidad de actividades y se justifica aquella información referida en forma parcial o no reportada.

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 información contenida en la memoria es de fácil comprensión. Asimismo, está disponible en el sitio web <http://www.mibanco.com.pe>, de modo que cualquier persona o colectivo puede acceder al documento.

COMPARABILIDAD. A pesar de que algunos indicadores se reportan por primera vez (versión G3.1), la mayoría de indicadores pueden compararse con los reportados en el ejercicio anterior. La información contenida en este informe sigue los mismos procedimientos de recopilación y cálculo empleados 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 consolidada anualmente. El informe se publica luego de su aprobación por la Asamblea Anual de Accionistas de Mibanco.

Para información adicional o sugerencias, favor contactar a Fernando Balbuena fbalbuena@mibanco.com.pe y/o Carolina Benavides cbenavid@mibanco.com.pe

1. Estrategia y Análisis

- 1.1** Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. **Páginas 11,12,13**
- 1.2** Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. **Páginas 36-43, 63**

2. Perfil de Mibanco

- 2.1** Nombre de la organización. **Página 18**
- 2.2** Principales marcas, productos y/o servicios. **Páginas 74-76, 78-84**
- 2.3** Estructura operativa de la organización. **Página 26**
- 2.4** Localización de la sede principal de la organización. **Página 19**
- 2.5** Número de países en los que opera la organización. **Página 211**
- 2.6** Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. **Página 18**
- 2.7** Mercados servidos. **Páginas 69-72**
- 2.8** Dimensiones de la organización informante. **Páginas 52-55, 88, 90, 120, 121**
- 2.9** Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. **Páginas 11-13**
- 2.10** Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. **Página 44-45**

3. Parámetros de la memoria

PERFIL DE LA MEMORIA

- 3.1** Periodo cubierto por la información contenida en la memoria. **Páginas 9, 211**
- 3.2** Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). **Página 211**

- 3.3** Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). **Página 211**
- 3.4** Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. **Página 211**

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

- 3.5** Proceso de definición del contenido de la memoria. **Páginas 13, 50, 210**
- 3.6** Cobertura de la memoria. **Página 210**
- 3.7** Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. **Página 210**
- 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 sí y/o entre organizaciones. **Página 211**
- 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. **Página 211**
- 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. **Página 210**
- 3.11** Cambios significativos relativos a memorias anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. **Página 210**

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

- 3.12** Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. **Páginas 5, 7**

VERIFICACIÓN

- 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. **Página 210**

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

GOBIERNO

- 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. **Páginas 20-25**
- 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). **Página 35**
- 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. **Página 35**
- 4.4** Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. **Página 35**
- 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). **Página 35**
- 4.6** Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. **Página 36**
- 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. **Página 35**
- 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. **Página 28**
- 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 relacionados, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. **Página 35**
- 4.10** Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. **Página 35**

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

- 4.11** Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. **Página 36**
- 4.12** Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba

o apruebe. **Páginas 34, 35, 44, 45, 63, 86, 94, 210**

4.13 Principales asociaciones a las que pertenece (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya. **Página 43, 44**

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 4.14** Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. **Páginas 45, 50**
- 4.15** Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. **Páginas 46, 47, 52**
- 4.16** Enfoques adoptados para la inclusión de grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo y categoría de los grupos de interés. **Páginas 46, 47, 52**
- 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 que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria. **Páginas 46, 47, 52**

INDICADORES DE
DESEMPEÑO ECONÓMICO

ENFOQUE DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN **Página 50**

DESEMPEÑO ECONÓMICO

- EC1 PRINCIPAL** **Páginas 62, 65**
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.
- EC2 PRINCIPAL** **Página 36**
Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización derivadas del cambio climático.
- EC3 PRINCIPAL** **Página 103**
Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
- EC4 PRINCIPAL** **Páginas 34, 61**
Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

PRESENCIA EN EL MERCADO

- EC5 ADICIONAL** **Página 105**
Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- EC6 PRINCIPAL** **Páginas 106, 107**
Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- EC7 PRINCIPAL** **Página 96**
Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en

lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

- EC8 PRINCIPAL** **Página 107**
Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
- EC9 ADICIONAL** **Página 111**
Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

INDICADORES DE
DESEMPEÑO AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN **PÁGINA 114**

MATERIALES

- EN1 PRINCIPAL** **Página 115**
Materiales utilizados, por peso o volumen.
- EN2 PRINCIPAL** **Página 116**
Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

ENERGÍA

- EN3 PRINCIPAL** **Página 117**
Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
- EN4 PRINCIPAL** **Página 116**
Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
- EN5 ADICIONAL** **Página 116, 117**
Ahorro de energía debido a la conserva-

ción y a mejoras en la eficiencia.

EN6 ADICIONAL **Página 118**

- 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.*
- EN7 ADICIONAL** **Página 118**
Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

AGUA

EN8 PRINCIPAL **Página 118**

- Captación total de agua por fuentes.*
- EN9 ADICIONAL** **Página 119**
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
- EN10 ADICIONAL** **Página 119**
Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada.
- EN11 PRINCIPAL** **No material**
Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o gestionados, de alto valor en biodiversidad, ubicados en zonas ajenas a áreas protegidas.
- EN12 PRINCIPAL** **No material**
Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.
- EN13 PRINCIPAL** **No material**
Hábitats protegidos o restaurados.
- EN14 PRINCIPAL** **No material**
Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

BIODIVERSIDAD

EN15 ADICIONAL **Página 36**

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 encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN16 PRINCIPAL **Páginas 120**

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

EN17 PRINCIPAL **No material**

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

EN18 ADICIONAL **Página 114**

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.

EN19 PRINCIPAL **No material**

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

EN20 PRINCIPAL **No material**

NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

EN21 PRINCIPAL **No material**

Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

EN22 PRINCIPAL **No material**

Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.

EN23 PRINCIPAL **No material**

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

EN24 ADICIONAL **No material**

Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados, que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

EN25 ADICIONAL **No material**

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26 PRINCIPAL **Página 120**

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

EN27 PRINCIPAL **No material**

Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28 PRINCIPAL **Página 114**

Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

TRANSPORTE

EN29 ADICIONAL **Página 121**

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.

GENERAL

EN30 ADICIONAL **Página 114**

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

ENFOQUE DE DIRECCIÓN **Página 108**

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS

HR1 PRINCIPAL **Página 109, 110**

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.

HR2 PRINCIPAL **Página 106**

Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

HR3 ADICIONAL **Página 108**

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.

NO DISCRIMINACIÓN

HR4 PRINCIPAL **Página 109**

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5 PRINCIPAL **Página 96**

Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

HR6 PRINCIPAL **Página 109**

Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

TRABAJO FORZADO

HR7 PRINCIPAL **Páginas 97, 109**

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.

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8 ADICIONAL REPORTADO POR: ADMINISTRACIÓN / RRHH **Páginas 106, 108**

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.

DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR9 ADICIONAL **Página 109**

Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

EVALUACIÓN

HR10 PRINCIPAL **Página 109**

Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

MEDIDAS CORRECTIVAS

HR11 PRINCIPAL **Página 109**

Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO ENFOQUE DE DIRECCIÓN Página 92

EMPLEO

LA1 PRINCIPAL Páginas 92, 93

Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.

LA2 PRINCIPAL Páginas 94, 95, 96

Número total de empleados, tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

LA3 ADICIONAL Página 101, 102

Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

LA15 PRINCIPAL Página 103

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

LA4 PRINCIPAL Página 96

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

LA5 PRINCIPAL Páginas 96, 98

Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6 ADICIONAL Página 96

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.

LA7 PRINCIPAL Página 105

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región y sexo.

LA8 PRINCIPAL Página 105

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.

LA9 ADICIONAL Página 105

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10 PRINCIPAL Página 97

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

LA11 ADICIONAL Páginas 97, 98

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.

LA12 ADICIONAL Página 99

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13 PRINCIPAL Páginas 93, 94, 101, 1102

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

LA14 PRINCIPAL Páginas 93, 94, 105

Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

ENFOQUE DE GESTIÓN Página 65 COMUNIDAD

SO1 PRINCIPAL Páginas 36, 63, 65, 111, 114

Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.

SO9 PRINCIPAL Página 114

Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

SO10 PRINCIPAL Página 114

Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos, significativos, posibles o reales en las comunidades locales.

FS13 PRINCIPAL Página 76

Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.

FS14 PRINCIPAL Página 80

Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas.

CORRUPCIÓN

SO2 PRINCIPAL Página 111

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

SO3 PRINCIPAL Página 113

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

SO4 PRINCIPAL Página 113

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

POLÍTICA PÚBLICA

SO5 PRINCIPAL Página 88

Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

SO6 ADICIONAL Páginas 88, 112

Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

SO7 ADICIONAL Páginas 88, 112

Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO8 PRINCIPAL Página 88

Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ENFOQUE DE GESTIÓN **Página 76**

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

FS15 PRINCIPAL **Páginas 86**

Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1 PRINCIPAL **Páginas 81, 84**

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.

PR2 ADICIONAL **Página 88**

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.

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3 PRINCIPAL **Página 86, 87**

Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

PR4 ADICIONAL **Página 88**

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.

PR5 ADICIONAL **Página 85**

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

FS16 PRINCIPAL **Páginas 63, 64**

Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera básica según el tipo de beneficiario.

COMUNICACIONES DE MÁRKETING

PR6 PRINCIPAL **Página 87**

Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares o códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

PR7 ADICIONAL **Páginas 112, 113**

Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8 ADICIONAL **Página 113**

Número total de reclamos debidamente fundamentados, en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9 PRINCIPAL **Página 88**

Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

INDICADORES AMBIENTALES SUPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUE DE GESTIÓN **Página 114**

CARTERA DE PRODUCTOS (INDICADORES DE GESTIÓN)

FS1 PRINCIPAL **Página 80**

Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.

FS2 PRINCIPAL **Página 115**

Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.

FS3 PRINCIPAL **Página 82**

Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.

FS4 PRINCIPAL **Página 99**

Proceso(s) 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.

FS5 PRINCIPAL **Páginas 63, 108**

Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.

CARTERA DE PRODUCTOS (INDICADORES DE DESEMPEÑO)

FS6 PRINCIPAL **Página 69**

Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.

FS7 PRINCIPAL **Página 73**

Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.

FS8 PRINCIPAL **Página 82**

Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.

AUDITORÍA

FS9 PRINCIPAL **Página 90, 91**

Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.

GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD

FS10 PRINCIPAL **Página 65**

Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en asuntos sociales y medioambientales.

FS11 PRINCIPAL **Página 91**

Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.

FS12 PRINCIPAL **Página 35**

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.

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	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (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	96, 97, 106 108,109
2. Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1, HR2, HR9	106, 109
TRABAJO		
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5	96, 98
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	97, 109
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	109
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14	93-96, 105, 109
MEDIO AMBIENTE		
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.	EC2, EN26, SO5	36, 88, 120
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-6, EN18, EN26	114-116, 117, 118, 120
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-6, EN26	116, 117, 118, 120
CORRUPCIÓN		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-SO4	111, 113



RELACIÓN DE AGENCIAS

Marianella Pomasunco Mayta y Cinthia Lucen Soldevilla,
ejecutivas de ventas y servicios.
Agencia: El Tambo.

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 306-310-314
Villa El Salvador	Villa El Salvador	Av. Juan Velasco, 2Do. Sector, Gr8, Mz. F, Lt. 17
Santa Anita	Ate – Vitarte	Av. Las Alondras 217
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 1390-1394-1398, Esq. Con Av. España N 200, 210, 214 Y 218
Villa María del Triunfo	Villa María Del Triunfo	Av. El Triunfo 101-105
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, Lt. 13, Urb. Ventanilla
Chosica	Lurigancho	Av. 28 De Julio 393
Huaycán	Ate - Vitarte	Av. 15 De Julio, Lt. 29, Zona B – Proyecto Especial Huaycán
Puente Piedra	Puente Piedra	Mz. C, Lt. 2, Urb. Santo Domingo
San Martín de Porres	San Martín De Porres	Av. Perú 3411
Sáenz Peña	Callao	Av. Roque Sáenz Peña 922-924
Surquillo	Surquillo	Av. Paseo De La República 4297
Gamarra	La Victoria	Prolong. Antonio Bazo 750
Independencia	Independencia	Av. Las Violetas 718-720
Centro Histórico	Lima - Cercado	Jr. Cuzco 494
Próceres	San Juan De Lurigancho	Av. Próceres De La Indep. 1671-A, Urb. Las Flores
Pardo	Miraflores	Av. José Pardo 175
Lurín	Lurín	Mz. D, Lt. 2, Urb. Las Virreinas, Km. 36.5
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

NOMBRE	DISTRITO	DIRECCIÓN
Covida Los Olivos	Los Olivos	Av. Antúnez De Mayolo 1388, Urb. Los Pinares
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 7889
Huandoy	Los Olivos	Av. El Naranjal 1413-1415, Parque Naranjal, Ii Etapa, Mz. I-2, Lt.15
Micro SJM-Mercado		
Valle Sharon	San Juan De Miraflores	Av. Prolongación Canevaro Cdra. 1 Mz. F Lt. 11, S.J.M.
Jose Gálvez	Villa María Del Triunfo	Av. Lima 1089, - Pj Villa Poeta José Gálvez Parcela B, Mz. 42 Lt. 2
Pachacamac	Villa El Salvador	Urbanización Pachacamac, Mz. L, Lt.16, Etapa Ii.
San Pedro	Chorrillos	Av. El Triunfo, Cdra. 3 S/N, Puerta N° 1, Aa.Hh. Túpac Amaru De Villa - San Pedro De Chorrillos
Mariscal Cáceres	San Juan De Lurigancho	Av. Próceres De La Independencia Mz. J1 Lt 23, Urb. Mariscal Cáceres
San Juan de Collique	Collique	Av. Túpac Amaru 5469 - 5475, Urb. San Juan Bautista
El Agustino	El Agustino	Av. Riva Agüero 1400, Distrito El Agustino (Costado De La Municip.)
Huachipa	Huachipa	Av. Las Torres, Mz. A, Lt.8, Urb. El Paraíso De Puente Huachipa
Musa	Pachacamac	Aa.Hh. Paul Poblet, Mz. A, Lt. 6, Carretera A Cieneguilla, Km 12 (Por La Curva De Manchay)
Circunvalación	San Luis	Av. Circunvalación 2141- 2147, Urb. Industrial Residencial El Pino
Grau	La Victoria	Av. Manco Cápac 201 Y Jr. Raymondi
Primavera	Surco	Av. Primavera 1754
Cavenecia	Miraflores	Av. Emilio Cavenecia 175
Cañete	San Vicente de Cañete	Calle Sepúlveda 115 - 215
Huacho	Huacho	Av. Miguel Grau Seminario 147
Barranca	Barranca	Jr. Alfonso Ugarte 120 A Media Cdra. Plaza Armas
Huaral	Huaral	Calle Luis Colán 110
Gran Caquetá	San Martín De Porres	Av. 10 De Junio 1020 Mz 20 Y 21, Urb. Miguel Grau
Santa Clara	Ate-Vitarte	Calle Parque Cívico N° 185

Agencias en Provincias

NOMBRE	REGIÓN	PROVINCIA	DIRECCIÓN
Chincha	Ica	Chincha	Av. Mariscal Benavides 182, Chincha Alta
Chiclayo	Lambayeque	Chiclayo	Calle San José 755
Huancayo	Junín	Huancayo	Av. Giráldez 201
Arequipa	Arequipa	Arequipa	Esq. Calle Piérola 237 y Dean Valdivia 117
Trujillo	La Libertad	Trujillo	Calle Bolívar 626
Cusco	Cusco	Cusco	Av. Garcilaso de La Vega 232-238
Avelino	Arequipa	Arequipa	Av. Daniel Alcides Carrión 265 A
Huaraz	Áncash	Huaraz	Av. José De Sucre 765
Tacna	Tacna	Tacna	Calle Apurímac 245, Cercado
Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Apurímac 888
Ica	Ica	Ica	Jr. Independencia 156
Tarapoto	San Martín	Tarapoto	Jr. Gregorio Delgado 142, Cercado
Juliaca	Puno	San Román	Jr. Huaynacápac 130, Zona Cercado
Moshoqueque	Lambayeque	Chiclayo	Av. El Dorado 924 Y 930, Esq. Con Av. Bolívar
Puno	Puno	Puno	Calle Puno 334-342
Piura	Piura	Piura	Av. Sánchez Cerro 1279
Pucallpa	Ucayali	Cnel. Portillo	Jr. Coronel Portillo 623
Iquitos	Loreto	Maynas	Jr. Napo 200, Esq. Con Raymondi
Pisco	Ica	Pisco	Calle Progreso 181
Tarma	Junín	Tarma	Jr. Lima 543
Chimbote	Áncash	Del Santa	Jr. F. Bolognesi Mz.12 – Zona Casco Urbano
Puerto Maldonado	Madre De Dios	Tambopata	Av. Ernesto Rivero 716
El Porvenir	La Libertad	Trujillo	Calle Micaela Bastidas 1233
Tumbes	Tumbes	Tumbes	Calle Bolívar 147
Pinto	Tacna	Tacna	Av. Pinto Mz. K, Lt.7, Frente A Cc Polvos Rosados
El Tambo	Junín	Huancayo	Av. Mariscal Castilla 1259
Cusco Sur	Cusco	Cusco	Lt. 2 y 3 Mz. B, Asoc. Pro Vivienda Pueblo Libertador
Jaén	Cajamarca	Jaén	Calle Bolívar 1247-1249

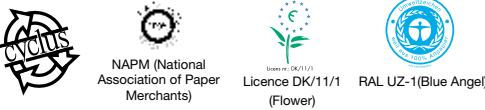
NOMBRE	REGIÓN	PROVINCIA	DIRECCIÓN
Ilo	Moquegua	Ilo	Jr. Zepita 423
Huánuco	Huánuco	Huánuco	Jr. 28 de Julio 1038-1040
Cayma	Arequipa	Arequipa	Av. Ejército 1014
Miraflores	Arequipa	Arequipa	Av. Teniente Ferré 207
Castilla	Piura	Piura	Esq. Av. Guardia Civil y Las Dalias B-1, Urb. Miraflores
Chilca	Junín	Huancayo	Calle Real 600
La Merced	Junín	Chanchamayo	Jr. Tarma 244
Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	Av. Ramón Castilla 1021
Túpac Amaru	Puno	San Román	Jr. Túpac Amaru 885
La Esperanza	La Libertad	Trujillo	Av. Condorcanqui 1264
Moyobamba	San Martín	Moyobamba	Jr. San Martín 466, Barrio Belén
Cusco Centro	Cusco	Cusco	Av. La Cultura 2111, Urb. Magisterial, I Etapa
El Dorado	San Martín	Tarapoto	Jr. Lima 367-377-379
El Pedregal	Arequipa	Caylloma	Calle Islay, Mz. I, Lt.2B, Villa El Pedregal
La Hermelinda	La Libertad	Trujillo	Av. América Norte 1351 (Antes Av. Circunvalación Exterior), Urb. Las Quintanas
Talara	Piura	Talara	Sub Lote C, Zona Centro Cívico, Entre Parque Grau y Mercado Nuevo De Talara
Sullana	Piura	Sullana	Av. San Martín 821-823
Satipo	Junín	Satipo	Jr. Francisco Irazola, 251-253-255 Satipo, Letra B, Mz. 14
Chepén	La Libertad	Chepén	Calle Lima 406
Ayacucho	Ayacucho	Huamanga	Jr. Sol 241
Mayorista	La Libertad	Trujillo	Av. César Vallejo 311, Urb. Palermo
Piura - Centro	Piura	Piura	Calle La Libertad N° 602
Pinto	Tacna	Tacna	Av. Pinto N° 362, Cercado
Cusco Iv	Cusco	Cusco	Av. Antonio Lorena N°394
Mollendo	Arequipa	Islay	Centro Poblado Mollendo Mz H4, Lote 10
Mercado Modelo	Lambayeque	Chiclayo	Calle José Balta N° 1699

Agencias en Centros Comerciales

AGENCIAS	DISTRITO	DIRECCIÓN
Aventura Plaza Bellavista	Bellavista	Av. Óscar R. Benavides 3866, Bellavista, Callao, locales C-1022, C-1024, C-1026, C-1028, C-1030 Y C-1032, 1° Nivel
Real Plaza Pro	San Martín de Porres	Av. Alfredo Mendiola 7042, Lc 101, Santa Luzmila
Multicenter Independencia	Independencia	Av. Carlos Alberto Izaguirre 275
Real Plaza Centro Cívico	Lima	Paseo de La República S/N, Real Plaza Centro Cívico, 2° Piso, Garcilaso De La Vega 1337, 2° Piso
Minka	Callao	Av. Argentina 3093-3257, Callao
Aventura Plaza Trujillo	Trujillo	Av. América Oeste 750, Urb. El Ingenio, Locales B-1259 B-1263, 1° Nivel
Open Plaza Trujillo	Trujillo	Av. América Norte 1245, Urb. Los Jardines
Plaza Sol De Ica	Ica	Av. San Martín Y Ayabaca, Local Lc 108, 1° Piso
Real Plaza Huancayo	Huancayo	Local Comercial 101-105, Centro Comercial-Estación Huancayo, 1° Nivel
Aventura Plaza-Porongoche	Arequipa	Av. Porongoche 500

Impreso en Cyclus Print Matt, papel fabricado con 100% fibras recicladas, libres de cloro y blanqueadores ópticos, certificadas por NAPM (National Association of Paper Merchants). Ha sido elaborado además con Bio Energía (energía no contaminante) y está certificado por Ecoflower y Blue Angel que identifican productos hechos bajo el manejo medio ambientalmente apropiado, con responsabilidad social y económicamente viable de los recursos.

Los beneficios por el uso de papel 100% fibra reciclada se refleja en un menor impacto al ecosistema, equivalente a:
243 kg. de residuos sólidos no generados
93 kg. de gases de efecto invernadero evitados
938 km que se evitaron sean recorridos en auto
6,671 lt. de agua no consumida
1,183 kWh de energía no consumida
393 kg. de fibra de árboles no usada



OTRAS CERTIFICACIONES :

License 544.021 ISO 900 EMAS, ISO 1400 DIN 673 EN 71-3	Nordic Swan Quality management EU environmental management/certification scheme Archive properties, LDK class 24-85 (> 200/g years) Safety of toys, migration of certain elements
---	---

DISEÑO:

Joe Quispe

IMPRESIÓN:

Comunica2