

Memoria anual 2018

ESTOFADO DE POLLO
LENTIJAS C/ LOMO
POLLO FRITO
PESCADO FRITO
TALLARIN SAITADO
VAINETA SAITADO
LOMO SAITADO
SAITADO DE POLLO



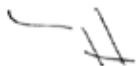
Índice

Declaración de responsabilidad	03
Carta del presidente	04
1. Nuestro entorno	09
Desempeño de la economía peruana en el 2018	10
La micro y pequeña empresa en el Perú	12
Situación actual de las microfinanzas	14
Inclusión financiera	18
2. Nuestro banco	22
3. Nuestro desempeño económico	24
Análisis de la gestión 2018	25
4. Nuestra estrategia y propuesta de valor orientada al cliente	31
Nuestros productos	34
Nuestra gestión de la experiencia del cliente	42
Nuestra gestión integral de riesgos	43
Nuestra eficiencia, nivel de servicio y colaboración desde los equipos de soporte centralizado	51
Nuestros mecanismos de control	56
5. Nuestros colaboradores	60
Gestión y desarrollo humano	61
¿Quiénes somos?	62
Anexos	67
Estados financieros auditados	71



Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. durante el año 2018. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.



Walter Bayly Llona
Presidente del Directorio



Javier Ichazo Bardales
Gerente General



Carta del Presidente

Estimados accionistas:

Tengo el agrado de presentarles, en nombre del Directorio de Mibanco, la memoria anual y el reporte de sostenibilidad 2018, que integran los resultados de la gestión del banco y nuestro desempeño social, económico y ambiental respectivamente.

Mibanco

El 2018, ha significado un año mucho más estable para Mibanco, respecto a un 2017 que puso a prueba a la organización; siendo capaces de fortalecer nuestro compromiso con los clientes y nuestros colaboradores, que a principios de ese año se vieron seriamente afectados por el Fenómeno de El Niño Costero (FEN); y porque en medio de esa coyuntura, el equipo de Mibanco desplegó una serie de iniciativas que nos permitirán transformarnos en una organización que pone al cliente en el centro de todas sus decisiones, que habla su lenguaje, les brinda una asesoría adecuada y es transparente con él, generando así una relación de confianza.

En Mibanco, convertirnos en un banco centrado en el cliente no sólo ha significado clasificar y perfilar a nuestros clientes; a través de nuestro proyecto estratégico “Cliente Soy”, y trabajar en inteligencia de negocios, también nos ha demandado identificar nuevas fórmulas, complementarias al modelo de negocios actual, para llegar e incluir cada vez a más clientes al sistema financiero, pero conservando los elementos básicos de nuestro negocio y siendo conscientes del importante trabajo en educación financiera que mantenemos en cada contacto con nuestros clientes.

Hacia el segundo semestre del año, dimos un paso más en nuestro compro-

“El equipo de Mibanco desplegó una serie de iniciativas que nos permitirán transformarnos en una organización que pone al cliente en el centro de todas sus decisiones”





miso por retar el modelo de negocio desde la perspectiva de la innovación y la transformación digital y creamos la División de Transformación.

Uno de los compromisos irrenunciables de la organización es el trabajo de bancarización que venimos realizando y cuyos resultados fortalecieron nuestro compromiso con la inclusión financiera. En el 2018, de un total de 615,489 personas bancarizadas por el sistema financiero, incorporamos a 153,42,992 (24.2%); es decir, 1 de cada 4 peruanos logro acceder a un préstamo por primera vez gracias a Mibanco.

Para nosotros, lo fundamental es que la tecnología debe ser un facilitador para la creación de soluciones que respondan efectivamente a las necesidades del cliente, mejorando su experiencia en cada punto de contacto con nosotros, sea a través de nuevos canales y productos digitales o la digitalización de varios de nuestros procesos. Este desarrollo, evolucionará nuestro modelo de negocio hacia un banco mucho más atractivo para el cliente y sin ninguna duda nos hará bastante más eficientes, esto es a lo que nosotros llamamos “Experiencia con Eficiencia”

Sin embargo, somos conscientes de que no puede haber transformación de ningún tipo si esta no viene acompañada por una evolución cultural con un propósito y aspiración definidos y con unos principios claros, que inviten y reten a la organización y a cada uno de sus colaboradores a su práctica diaria, en sus formas de hacer las cosas y en sus formas de trabajar. Es por eso que este año nuestros líderes dieron inicio a este proceso que seguirá desplegándose a nivel de toda la organización durante el 2019.

Como complemento a nuestra memoria anual adjuntamos nuestro Reporte de Sostenibilidad, que ha sido elaborado siguiendo los principios de la Global Reporting Initiative, comprendiendo la evaluación de materialidad e inclusión de nuestros diferentes grupos de interés. Esto quiere decir que los temas que son parte del presente documento fueron seleccionados por medio de un



proceso intensivo de consulta a nuestros principales grupos de interés y un análisis de los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos de nuestras operaciones.

Entorno económico

La economía peruana en el 2018 tuvo un crecimiento de 4.0%, tasa mayor a la registrada en el 2017 que fue 2.5%, como consecuencia del mayor dinamismo que mostró la inversión pública (8.4%), el consumo privado (3.8%) y la inversión privada (4.4%). Esta ligera recuperación en el crecimiento de la economía está relacionada principalmente con los efectos negativos que tuvo en la economía en el 2017 el Fenómeno El Niño, que golpeó fuertemente la zona norte de la costa del Perú; y con el hecho de que en el 2018 se tuvo la mejor campaña de pesca de la última década.

El tipo de cambio, por su parte, cerró el año en S/ 3.37 por dólar, lo que significó la depreciación de nuestra moneda en 4.0% respecto al 2017, año en el que alcanzó S/ 3.24 por dólar, revirtiendo la tendencia de la apreciación de la moneda local que venía registrándose desde el 2016.

Para el 2019 el crecimiento del PBI se proyecta en 3.7%, basado en un mayor dinamismo en la inversión minera e infraestructura, por proyectos como Quellaveco, Mina Justa, la expansión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y las obras por los Juegos Panamericanos Lima 2019. No obstante, el entorno del comercio internacional desafiante, la lenta recuperación en la Reconstrucción El Niño y el alza de las tasas de referencia por parte del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) atenuarían el crecimiento económico esperado.

Resultados

Nuestra participación de mercado en el segmento objetivo de la micro y pequeña empresa (que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 150 mil), se incrementó a 26.2%, en comparación al 26.1% obtenido al cierre



de 2017. Asimismo, las colocaciones brutas registraron un incremento de S/ 573 millones (6.1%), respecto al mismo periodo del 2017.

La mora contable se situó en 5.3% al cierre del 2018; 54 puntos básicos por encima del nivel registrado el año pasado (4.7%). Este nivel de mora contable ha venido acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada (provisiones/cartera atrasada), situándose en 172.7% en el 2018, tasa mayor al promedio del sistema bancario.

Asimismo, nos mantenemos como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes de la micro y pequeña empresa, alcanzando una participación de mercado de 30.7% (734,033 clientes) al cierre del 2018.

Los pasivos totales también se incrementaron y alcanzaron S/ 11,155 millones al cierre del 2018, acompañando de ese modo al crecimiento del negocio, además de generar eficiencias al intercambiar fondeo de adeudados y bonos por obligaciones con el público.

Como parte de la estrategia de eficiencia comercial, hemos continuado reforzando los controles de aprobación de gastos, lo cual permitió mejorar el indicador Gasto / Margen Financiero a niveles de 48.0% en diciembre del 2018 respecto al 49.8% del año anterior.

En el 2018, a pesar de ser un año de retos y desafíos, nuestros resultados obtuvieron una notable mejora. La utilidad neta creció S/89.0 millones (24.6%) en comparación al año anterior, al alcanzar S/ 450.7 millones, obteniendo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 26.5% y sobre los activos (ROA) de 3.6%.

Perspectivas

El 2019 será un año con muchos retos porque nos toca mantener los excelentes resultados obtenidos; sostener nuestro liderazgo manteniendo la esencia

Asimismo, nos mantenemos como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes de la micro y pequeña empresa, alcanzando una participación de mercado de 30.7% (734,033 clientes) al cierre del 2018.



de las microfinanzas y al mismo tiempo siendo protagonistas en una industria que cambia de manera acelerada. Todo esto, implicará un esfuerzo mayor de todos los que formamos parte de Mibanco para consolidarlo como el principal referente de la industria de las microfinanzas a nivel local y regional, lo que nos demanda una exigencia aún mayor en nuestros estándares de desempeño como institución y mucho más desafiante al formar parte de Credicorp.

Los resultados obtenidos han sido fruto de un trabajo colectivo, por lo que a nombre de todo el Directorio quiero agradecer al equipo de colaboradores que, a través de su trabajo ha sentado las bases para el crecimiento de Mibanco. Agradecer también a ustedes, señores accionistas, por su respaldo y a nuestros cientos de miles de clientes por confiar en nosotros.

Walter Bayly Llona
Presidente del Directorio



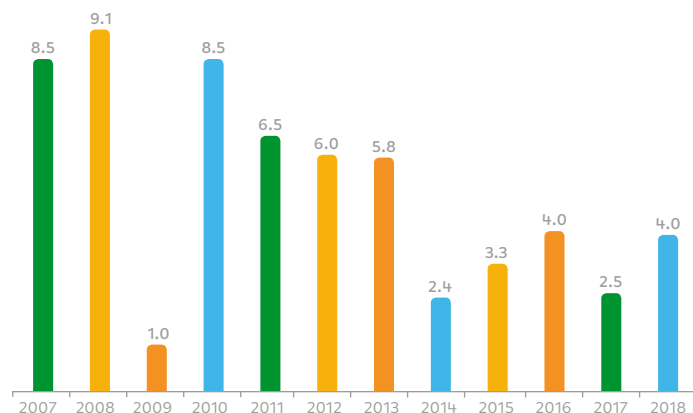
1. Nuestro Entorno

1. Nuestro Entorno

Desempeño de la economía peruana en el 2018

La economía peruana a diciembre del 2018 tuvo un crecimiento de 4.0%, tasa mayor a la registrada en el 2017 (2.5%), como consecuencia del mayor dinamismo que mostró la inversión pública (8.4%), el consumo privado (3.8%) y la inversión privada (4.4%).

Evaluación del PBI (Variaciones porcentuales)



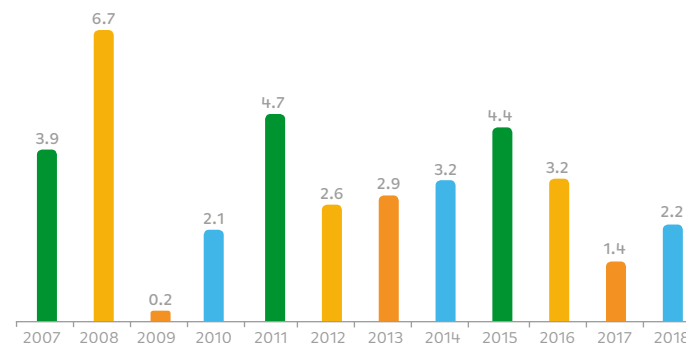
Por otro lado, la inflación anual ascendió a 2.19% en el 2018, mayor a 1.36% registrada en el 2017; sin embargo, dicha incremento se ubica dentro del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (2% +/- 1%). Dichos niveles se dieron de forma estandarizada en los alimentos, energía, bienes y servicios.

La economía peruana a diciembre del 2018 tuvo un crecimiento de 4.0%, tasa mayor a la registrada en el 2017 (2.5%)





Evaluación de la inflación (%) (Variaciones porcentuales)



El tipo de cambio, por su parte, cerró el año 2018 en S/ 3.37 por dólar, según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), lo que significó la depreciación de nuestra moneda en 4.0% respecto al 2017, año en el que alcanzó S/ 3.24 por dólar, revirtiendo la tendencia de la apreciación de la moneda local que venía registrándose desde el 2016.

Por otro lado, a diciembre del 2018, el saldo de colocaciones del sistema bancario ascendió a S/ 270,662 millones, cifra 10.2% mayor a la observada al cierre del 2017. Este incremento fue producto del otorgamiento de mayores facilidades crediticias, las cuales tuvieron un impacto en el crecimiento del crédito a las empresas corporativas (14.0%), grandes empresas (10.4%), medianas empresas (5.7%), pequeñas empresas (2.8%), microempresas (2.2%), créditos de consumos (12.6%) y créditos hipotecarios para vivienda (9.7%). De esta manera, a diciembre del 2018, la utilidad neta acumulada de la banca múltiple, incluyendo sucursales en el exterior, ascendió a S/ 8,219 millones, cifra 10.4% mayor respecto a la registrada en similar periodo del 2017, que fue de S/ 7,442 millones.

En cuanto a la calidad de la cartera de colocaciones del sistema bancario,

Por otro lado, a diciembre del 2018, el saldo de colocaciones del sistema bancario ascendió a S/ 270,662 millones, cifra 10.2% mayor a la observada al cierre del 2017



el ratio de créditos atrasados (créditos vencidos y en cobranza judicial) a créditos directos fue de 3.0% a diciembre del 2018, cifra similar a la registrada el año anterior. Asimismo, la cartera refinanciada y reestructurada, como porcentaje de los créditos directos, ascendió a 1.5%, cifra ligeramente superior a la registrada en el 2017 (1.4%).

Proyecciones para el 2019

Para el 2019 se estima un crecimiento acumulado del PBI nacional de 3.7%, basado en un mayor dinamismo en la inversión minera e infraestructura, por proyectos como Quellaveco, Mina Justa, la expansión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y las obras por los Juegos Panamericanos Lima 2019. No obstante, el entorno del comercio internacional desafiante, la lenta recuperación en la Reconstrucción El Niño y el alza de las tasas de referencia por parte del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) atenuarían el crecimiento económico esperado.

La micro y pequeña empresa en el Perú

La micro y pequeña empresa representa un importante sector de la economía peruana y se estima que contribuye en 24% al PBI y emplea a más de 60% de la población económicamente activa (PEA). En conjunto, agrupa a más de 99% de las empresas y representa el 35% de las deudas del sistema financiero.

El mercado de Mibanco está dirigido a este sector de la economía, clasificado de acuerdo con el volumen de créditos. Según la definición de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), los créditos a microempresas son aquellos que se otorgan por montos menores a S/ 20,000 y a pequeñas empresas, si se encuentran en el rango de S/ 20,000 a S/ 300,000.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el 2017, el 21,7% de la población del país (6 millones 906 mil personas) se en-



contraba en situación de pobreza, es decir, tenían un nivel de gasto inferior al costo de la canasta básica de consumo (compuesto por alimentos y no alimentos). Al comparar estos resultados con el nivel obtenido en el año 2016, se observa que la pobreza aumentó en 1,0 %; es decir, 375 mil personas pobres, más que en el año 2016.

Por área de residencia, en el 2017, la pobreza afectó más a los residentes de las zonas rurales, donde incidió en el 44,4% de su población, siendo tres veces más que en la zona urbana (15,1%). Al comparar dichas cifras con el año 2016, la pobreza aumentó en 1,2 % en el área urbana, en tanto el área rural lo hizo en 0,6 %.

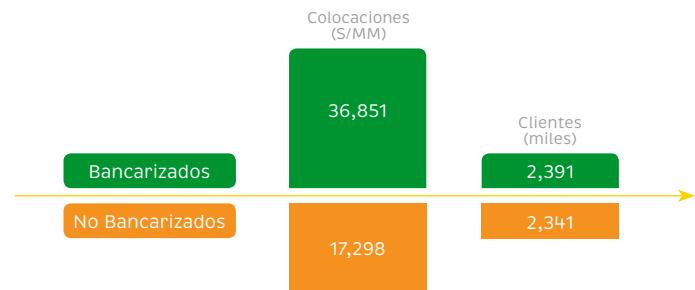
Conscientes de que las familias de los microempresarios se encuentran en la base de la pirámide social y económica del país, donde uno de cada cuatro adultos realiza algún tipo de actividad emprendedora, buscamos apoyarlos para que puedan mantener su condición financiera y mejorar su calidad de vida. Así, en Mibanco buscamos establecer una relación de largo plazo con nuestros clientes, de manera tal que no solo puedan cumplir con sus compromisos contraídos, sino que puedan progresar e incrementar tanto sus ingresos personales y familiares como sus activos.

En la base de esta pirámide social se encuentra el futuro de las microfinanzas y una gran oportunidad para contribuir al desarrollo de las personas más necesitadas. Se estima que el potencial de clientes por bancarizar es de 2.3 millones y con un monto aproximado de colocaciones de S/ 17,298 millones.



Dimensión del mercado - Micro y Pequeña Empresa

Fuente: ENAHO 2016 / RCC (diciembre del 2017)

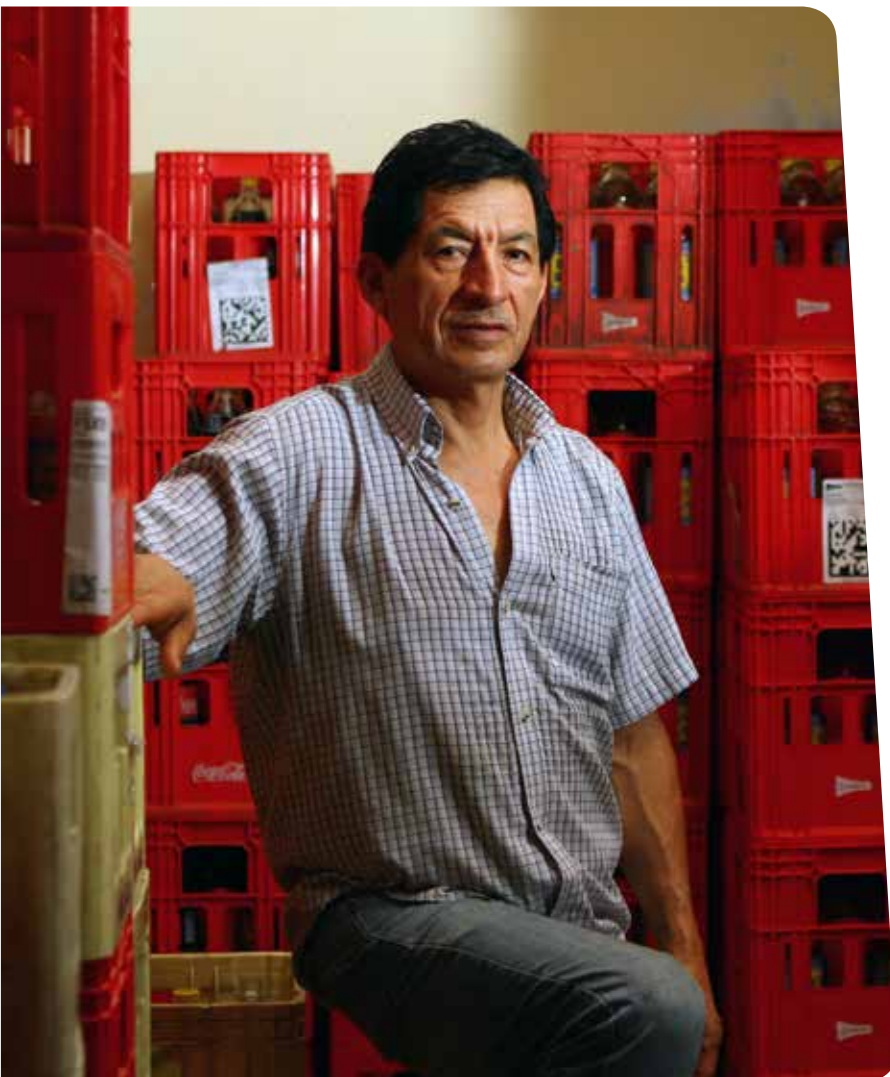


Situación actual de las microfinanzas

Las microfinanzas son protagonistas de la mayor inclusión financiera del Perú y su rol en la mejora de la calidad de vida de los peruanos ha sido medular. Según un estudio de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), “La inclusión financiera como determinante de la reducción de la pobreza en el Perú: un análisis a nivel departamental”, existe una correlación positiva entre el aumento de la inclusión financiera y la reducción del nivel de pobreza en las regiones del país.

Otro indicador que evidencia este protagonismo es el número creciente de bancarizados en los últimos cinco años. En el 2018, las instituciones que forman parte del sistema financiero nacional (bancos, financieras, y las Cajas Municipales y Rurales de Ahorro y Crédito; y Edpymes) bancarizaron a más de 640,000 nuevos usuarios, cifra 31% mayor a la registrada en el 2014. No obstante, se estima que en el Perú aún existen 2.3 millones de clientes con potencial de ser bancarizados, por lo que la tarea, entonces, es enorme.

De acuerdo con el más reciente reporte “Microscopio Global 2018”, un estudio elaborado por The Economist Intelligence Unit, desde el 2008, Colombia



y Perú han sido considerados como los países con el mejor desempeño en sus estrategias de inclusión financiera entre 55 naciones analizadas. El caso peruano destaca por el alto nivel de compromiso de los sectores público y privado para impulsar la inclusión financiera, lo que ha derivado en iniciativas e ideas que pueden transformar la forma de operar de las instituciones financieras, tales como el lanzamiento de la Billetera Electrónica Móvil (BIM). Sin embargo, el reto para que estos proyectos sean exitosos viene del lado de la demanda; de consumidores que aún no se habitúan al uso de estas nuevas herramientas tecnológicas, pues no perciben aún beneficios concretos al usarlas y no confían en ellas.

En ese sentido, desde el sector público, el Poder Ejecutivo ha dado muestras claras de volver a impulsar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Hace poco la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera convocó a los sectores público y privado para retomar las diferentes acciones e iniciativas que nos lleven a cumplir los objetivos planteados al año 2021, tales como lograr una mayor profundidad en los mercados financieros, ampliar la cobertura a todos los distritos del país, lograr un mayor uso de medios de pago digitales, y lograr un ecosistema financiero confiable y seguro.

No podemos dejar que estos esfuerzos públicos y privados para impulsar el sector microfinanciero pierdan impulso. Los avances de los últimos años no solo en alcance, sino también en cobertura y accesibilidad, son destacables. De 45,000 puntos de atención en el año 2013 pasamos a casi 180,000 en junio del año pasado, de la mano del crecimiento de los cajeros corresponsales. Así, la banca y, en especial, las instituciones de microfinanzas están llegando cada vez a más lugares, respondiendo al desafío geográfico que plantea un país como el Perú, y liderando la mayor penetración de servicios financieros en América Latina. Así, a junio del año pasado, el porcentaje de distritos con al menos un centro de servicios financieros era del 82%, frente al 42% del 2013. Estamos seguros de que las instituciones de microfinanzas, con una genuina orientación hacia los emprendedores peruanos, seguirán siendo

Así, la banca y, en especial, las instituciones de microfinanzas están llegando cada vez a más lugares, respondiendo al desafío geográfico que plantea un país como el Perú, y liderando la mayor penetración de servicios financieros en América Latina.

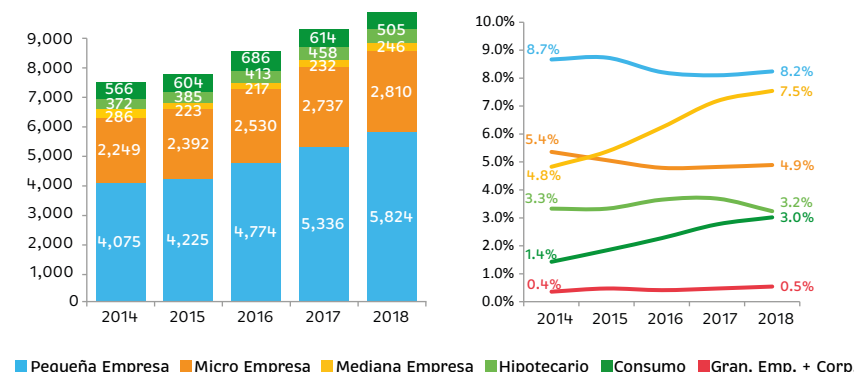


protagonistas de la inclusión financiera durante los próximos años.

Para una institución como Mibanco, cuyo objetivo es transformar vidas, esta situación se convierte en un importante desafío y también en una oportunidad. De los más de 640,000 clientes bancarizados reportados en el 2018, alrededor de 154,000 accedieron a servicios financieros a través de Mibanco, vale decir, la cuarta parte de los usuarios del sistema financiero.

En el 2018, el financiamiento al segmento de la microempresa registró un crecimiento de 4.7%, cifra menor en 7.6% a la registrada en el 2017. Asimismo, la pequeña empresa registró un crecimiento de 5.6%, menor al 9.1% observado en el 2017. Con relación a los créditos para la microempresa, la cartera atrasada tuvo un crecimiento de 6.2%, menor a lo registrado en el año anterior (8.3%). De esta manera, el indicador de mora a diciembre del 2018 asciende a 4.9%, mayor a lo registrado en diciembre del 2017 (4.8%). Cabe agregar, que el ratio de cartera atrasada de los créditos para la pequeña empresa se incrementó en 14 puntos respecto al año anterior y la mora pasó de 8.1% en diciembre del 2017 a 8.2% en diciembre del 2018.

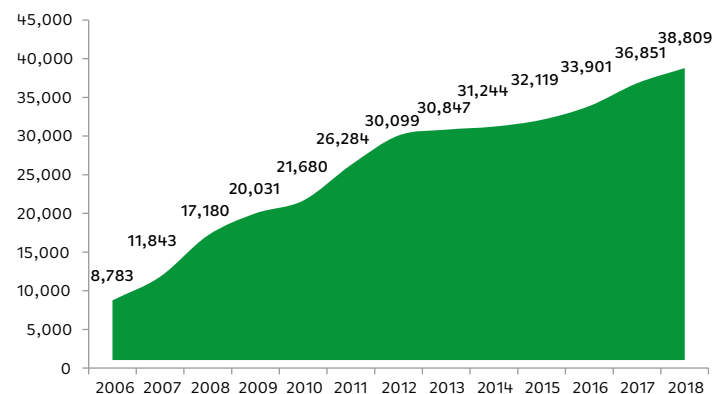
Evolución de la cartera total y cartera atrasada por tipo de crédito
(en S/ millones y %)





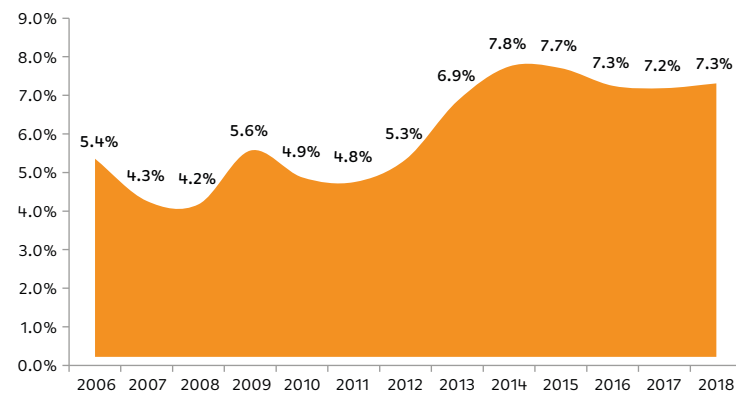
Evolución del sistema microfinanciero del Perú (saldos de colocaciones totales, en S/ millones)*

Fuente: RCC (diciembre de 2018)



Morosidad del sistema microfinanciero del Perú (en porcentajes)*

Fuente: RCC (diciembre de 2018)

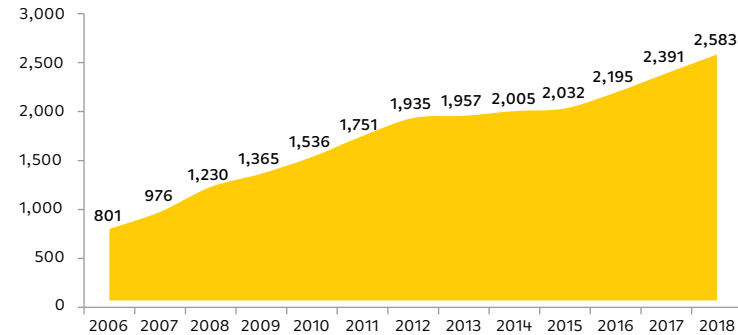


(*) Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran créditos microempresa y comercial hasta S/ 300,000.



Número de clientes del sistema microfinanciero del Perú
(reporte de clientes) *

Fuente: RCC (diciembre de 2018)



Inclusión financiera

En Mibanco estamos convencidos de que el acceso al conocimiento es fundamental para que las personas logren alcanzar su desarrollo. Por ello, reconocemos la capacitación y educación financiera como complementos necesarios para el acceso al capital.

Adicionalmente, reconocemos el impacto positivo que tienen los créditos en la economía local ya que permiten acercarse a mercados excluidos por la banca tradicional, contribuyendo así con la inclusión financiera.

Líderes en bancarización a nivel nacional

En los últimos siete años, hemos bancarizado a más de un millón 20 mil peruanos; lo que expresa nuestro genuino compromiso con la inclusión financiera. Nuestras operaciones se extienden a todas las regiones del Perú y los créditos que hemos otorgado abarcan distintos tipos, priorizando a la micro y pequeña empresa. Así, a diciembre del 2018, bancarizamos a más de 153 mil personas, que tuvieron acceso por primera vez al sistema financiero a través de Mibanco.

(*) Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran créditos microempresa y comercial hasta S/ 300,000.

Grado de bancarización del sistema financiero

Fuente: RCC (diciembre de 2018)

Tipo Entidad	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje
Total Sistema Financiero	514,509	100.0%	438,509	100.0%	464,110	100.0%	454,881	100.0%	547,667	100.0%	582,224	100.0%	635,489	100.0%
1 B. Mibanco	201,384	39.1%	138,722	31.6%	138,119	29.8%	125,108	27.5%	124,785	22.8%	142,443	24.5%	153,992	24.2%
2 F. Compartamos	19,838	3.9%	40,328	9.2%	63,744	13.7%	82,658	18.2%	160,744	29.4%	180,934	31.1%	218,998	34.5%
3 F. Confianza	56,464	11.0%	43,950	10.0%	40,660	8.8%	37,605	8.3%	35,947	6.6%	35,866	6.2%	37,388	5.9%
4 CMAC Arequipa	30,837	6.0%	30,710	7.0%	31,921	6.9%	30,974	6.8%	37,773	6.9%	45,536	7.8%	48,894	7.7%
5 CMAC Cusco	12,205	2.4%	16,345	3.7%	22,638	4.9%	21,499	4.7%	21,059	3.8%	25,019	4.3%	25,868	4.1%
6 CMAC Piura	21,438	4.2%	19,804	4.5%	17,354	3.7%	18,819	4.1%	22,659	4.1%	24,392	4.2%	27,969	4.4%
7 CMAC Huancayo	12,651	2.5%	12,713	2.9%	13,865	3.0%	15,853	3.5%	19,322	3.5%	19,467	3.3%	24,811	3.9%
8 CMAC Sullana	17,118	3.3%	10,814	2.5%	10,946	2.4%	13,925	3.1%	16,934	3.1%	11,800	2.0%	7,482	1.2%
9 CMAC Trujillo	14,713	2.9%	14,532	3.3%	13,912	3.0%	12,862	2.8%	13,530	2.5%	11,739	2.0%	12,002	1.9%
10 F. CrediScotia	25,842	5.0%	14,906	3.4%	14,917	3.2%	12,129	2.7%	12,359	2.3%	8,655	1.5%	5,851	0.9%
11 F. Credinka	7,549	1.5%	10,253	2.3%	10,782	2.3%	10,831	2.4%	15,162	2.8%	11,844	2.0%	9,591	1.5%
12 CRAC Los Andes	8,125	1.6%	9,889	2.3%	9,674	2.1%	8,633	1.9%	8,572	1.6%	15,871	2.7%	16,238	2.6%
13 F. Proempresa	7,689	1.5%	6,698	1.5%	6,990	1.5%	8,212	1.8%	9,150	1.7%	9,049	1.6%	9,200	1.4%
14 EDPYME Raíz	13,189	2.6%	9,224	2.1%	8,248	1.8%	6,754	1.5%	1,987	0.4%	-	0.0%	-	0.0%
15 CMAC Tacna	9,493	1.8%	8,857	2.0%	6,216	1.3%	5,453	1.2%	5,330	1.0%	4,455	0.8%	3,579	0.6%
16 Otros	64,122	12.5%	57,375	13.1%	60,651	13.1%	49,373	10.9%	49,572	9.1%	41,787	7.2%	40,429	6.4%

Las cinco regiones con más clientes activos son Lima, Piura, Puno, La Libertad y Lambayeque. Por otro lado, las cinco regiones en las que contamos con un mayor número de clientes pasivos son Lima, La Libertad, Piura, Puno y Arequipa. Otras regiones del país también representan importantes oportunidades para seguir fortaleciendo y expandiendo el negocio, aunque tienen una distribución menor de 6.4% y %5.4, respectivamente.

Distribución regional del número de clientes de Mibanco en el 2018

Fuente: Mibanco

Activos

Departamento	N° Clientes	Dist. %
AMAZONAS	9,105	1.0%
ANCASH	56,711	6.0%
APURIMAC	4,661	0.5%
AREQUIPA	50,603	5.3%
AYACUCHO	15,551	1.6%
CAJAMARCA	56,501	5.9%
CALLAO	22,277	2.3%
CUSCO	37,664	4.0%
HUANCAVELICA	1,451	0.2%
HUANUCO	13,320	1.4%
ICA	16,667	1.8%
JUNIN	33,250	3.5%
LA LIBERTAD	63,615	6.7%
LAMBAYEQUE	60,958	6.4%
LIMA	262,414	27.6%
LORETO	7,130	0.8%
MADRE DE DIOS	2,173	0.2%
MOQUEGUA	9,172	1.0%
PASCO	3,735	0.4%
PIURA	98,339	10.3%
PUNO	65,462	6.9%
SAN MARTIN	24,163	2.5%
TACNA	13,974	1.5%
TUMBES	10,657	1.1%
UCAYALI	9,156	1.0%
NO IDENTIFICADO	1,823	0.2%
Total	950,532	100.0%

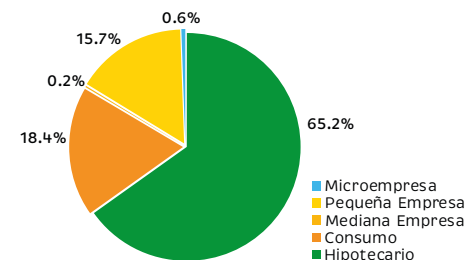
Pasivos

Departamento	N° Clientes	Dist. %
AMAZONAS	7,396	0.7%
ANCASH	44,468	4.3%
APURIMAC	4,149	0.4%
AREQUIPA	56,380	5.4%
AYACUCHO	19,691	1.9%
CAJAMARCA	38,682	3.7%
CALLAO	30,748	3.0%
CUSCO	36,946	3.5%
HUANCAVELICA	1,435	0.1%
HUANUCO	14,181	1.4%
ICA	20,829	2.0%
JUNIN	42,948	4.1%
LA LIBERTAD	67,822	6.5%
LAMBAYEQUE	43,743	4.2%
LIMA	386,668	37.1%
LORETO	9,456	0.9%
MADRE DE DIOS	5,730	0.6%
MOQUEGUA	8,789	0.8%
PASCO	4,191	0.4%
PIURA	67,978	6.5%
PUNO	57,508	5.5%
SAN MARTIN	27,078	2.6%
TACNA	21,880	2.1%
TUMBES	8,574	0.8%
UCAYALI	13,435	1.3%
NO IDENTIFICADO	769	0.1%
Total	1,041,474	100.0%

Saldos y distribución de créditos de Mibanco en el 2018 por categoría SBS

Fuente: Mibanco

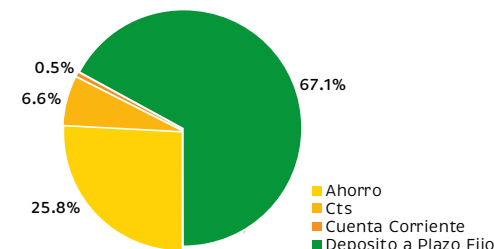
Categorías de la SBS	N° Operaciones	Dist. (%)
Microempresa	746,050	65.2%
Pequeña Empresa	210,211	18.4%
Mediana Empresa	2,071	0.2%
Consumo	180,227	15.7%
Hipotecario	6,382	0.6%
Total	1,144,941	100.0%



Saldos por productos pasivos de Mibanco en el 2018

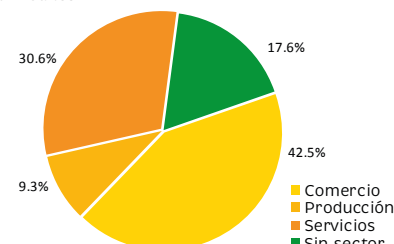
Fuente: Mibanco

Categorías de la SBS	Saldos (S/.MM)	Dist. (%)
Ahorro	975	25.8%
Cts	250	6.6%
Cuenta Corriente	17	0.5%
Deposito a Plazo Fijo	2,531	67.1%
Total	3,773	100.0%



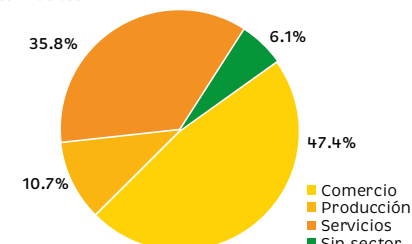
Distribución de clientes por actividad productiva

Fuente: Mibanco



Distribución de cartera por actividad productiva

Fuente: Mibanco





Línea de negocios de Mibanco por región en el 2018

(*) Total de clientes únicos

Categorías de la SBS	Lima		Otras regiones		Total	
	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)
Microempresa	167,667	852	444,732	1,736	612,399	2,587
Pequeña Empresa	64,739	2,313	99,782	3,060	164,521	5,373
Otros	55,344	609	118,268	664	173,612	1,274
Total (*)	287,750	3,774	662,782	5,460	950,532	9,234

Línea de negocios de Mibanco por sector en el 2018

(*) Total de clientes únicos

Categorías de la SBS	Comercio		Producción		Servicios		Sin Sector		Total	
	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)	N° de clientes	SalDOS (S/.MM)
Microempresa	317,564	1,286	68,768	302	224,194	995	1,873	5	612,399	2,587
Pequeña empresa	82,652	2,692	17,965	574	63,717	2,103	187	4	164,521	5,373
Otros	3,923	351	1,268	109	3,293	234	165,128	580	173,612	1,274
Total (*)	404,139	4,330	88,001	984	291,204	3,331	167,188	589	950,532	9,234

Tipos de créditos Mibanco según Reporte Crediticio Consolidado, diciembre 2018

Fuente: Mibanco

Tipos de Crédito Mibanco Diciembre 2018 (S/ MM)						
Sector	Micro empresa	Pequeña empresa	Mediana Empresa	Consumo	Hipotecario	Total
Comercio	1,408	2,942	119	2	244	4,716
Producción	329	625	36	2	75	1,066
Servicios	1,067	2,253	91	6	145	3,562
Sin sector	6	4	0	555	40	605
Total	2,810	5,824	246	564	505	9,950
Distribución en %	28.2%	58.5%	2.5%	5.7%	5.1%	100.0%

A man with a mustache, wearing a white t-shirt and a grey vest, stands in a workshop. He is leaning on a workbench. Behind him are shelves filled with numerous cylindrical electronic components, likely capacitors or inductors, arranged in rows. To the left, there are blue storage bins with yellow labels. The text "2. Nuestro banco" is overlaid on the image in a large, white, sans-serif font, with a decorative border of colorful triangles on the right side.

2. Nuestro banco

2. Nuestro banco

Nuestra Misión

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

Nuestra Visión

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

Nuestros Principios Culturales

- Integridad en todas nuestras acciones
- Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia
- Gestionamos los riesgos con responsabilidad
- Apasionados por servir responsablemente al cliente
- Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente
- Somos pioneros y promovemos el cambio

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial.





3. Nuestro desempeño económico

3. Nuestro desempeño económico

Análisis de la gestión del 2018

Negocios y participación de mercado

A diciembre del 2018 nuestra participación de mercado en el segmento objetivo de la micro y pequeña empresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 150 mil) se incrementó a 26.2%, en comparación al 26.1% obtenido al cierre del 2017.

A diciembre del 2018, las colocaciones brutas de Mibanco fueron S/ 9,950 millones, registrando un incremento de S/ 573 millones (6.1%) respecto al mismo periodo del 2017.

Adicionalmente, la mora contable de Mibanco se situó en 5.3% al cierre del 2018, 54 puntos básicos (pbs) por encima del nivel registrado al terminar el 2017 (4.7%). De esta forma, este nivel de mora contable ha venido acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada (provisiones/cartera atrasada), situándose en 172.7% en el 2018, tasa mayor al promedio del sistema bancario.

Asimismo, nos mantenemos como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa, al alcanzar los 734,033 clientes a diciembre del 2018.

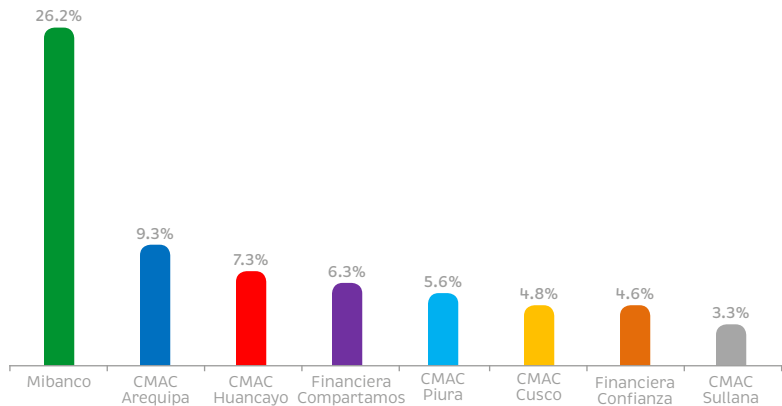
Asimismo, nos mantenemos como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa, al alcanzar los 734,033 clientes a diciembre del 2018.



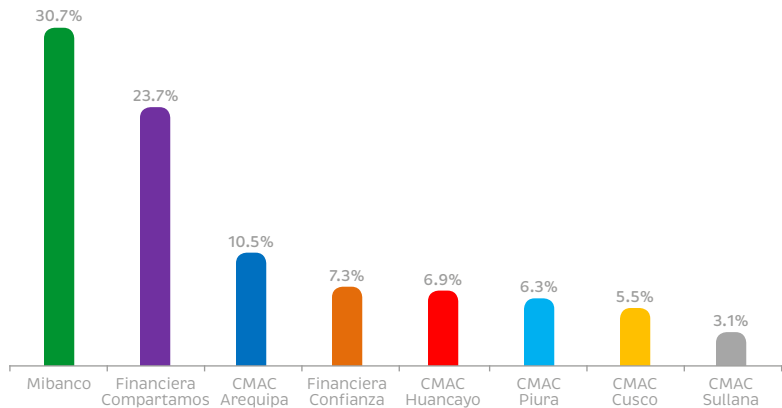


Participación de mercado de IMF (Micro empresa+Pequeña empresa S/O-S/150M) de saldo vigente

Fuente: RCC (diciembre de 2018)



Participación de mercado de IMF (Micro empresa+Pequeña empresa S/O-S/150M) de clientes vigente





Activos

La mayor concentración de la cartera de Mibanco (86.8% que representan S/8,634 millones) se encuentra en el sector de la micro y pequeña empresa, en tanto mantenemos nuestro foco en los microcréditos, así como en los créditos a la pequeña empresa.

Nuestros activos totales se incrementaron S/797 millones respecto al 2017 hasta alcanzar S/12,941 millones en diciembre del 2018, principalmente por el crecimiento de la cartera. Adicionalmente, para acompañar el crecimiento de las colocaciones y diversificar inversiones, los activos líquidos se incrementaron, en mayor medida en bonos del tesoro Perú y Colombia, así como en fondos interbancarios.

Pasivos y obligaciones

En Mibanco, nuestras necesidades de fondeo son cubiertas mediante la captación del público y de inversionistas institucionales, la participación activa en el mercado de capitales, las líneas directas de endeudamiento (locales y del exterior) y la capitalización de una parte de las utilidades.

Así, durante el 2018 los pasivos totales también se incrementaron S/607 millones respecto al 2017. De dicha cifra, S/472 millones provinieron del incremento en depósitos de personas naturales que representa el 35.8% del fondeo, alcanzando los S/ 11,155 millones al cierre del 2018 para acompañar el crecimiento del negocio y generar eficiencias al intercambiar fondeo de adeudados y bonos por obligaciones con el público.

Solvencia y adecuación de capital

Presentamos un ratio de capital global por encima del promedio del sistema bancario. De esta manera garantizamos que contamos con suficiente patrimonio para continuar y ampliar nuestras operaciones comerciales. Así, al cierre del 2018, el patrimonio efectivo de Mibanco ascendió a S/1,491 millones, cifra que permite obtener un ratio de capital global de 14.3%.

Nuestros activos totales se incrementaron S/ 797 millones respecto al 2017 hasta alcanzar S/ 12,941 millones en diciembre del 2018, principalmente por el crecimiento de la cartera.



Resultado de las operaciones

En el 2018, a pesar de ser un año de retos y desafíos, nuestros resultados obtuvieron una notable mejora. La utilidad neta creció S/ 89.0 millones (24.6%) en comparación al año anterior, al alcanzar S/ 450.7 millones, obteniendo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 26.5% y sobre los activos (ROA) de 3.6%.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,471.0 millones a diciembre del 2018, incrementándose en S/ 155.3 millones con respecto al año anterior. Esto se debió principalmente al crecimiento de la cartera, dada la mayor productividad de nuestra fuerza comercial, que compensó la mayor competencia en tasas en el mercado.

Por otro lado, los gastos financieros alcanzaron los S/ 434.5 millones, disminuyendo en S/ 43.5 millones principalmente por menor costo de los fondos (alineado a una menor tasa de referencia). Asimismo, se generaron eficiencias al optimizar la estructura de fondeo.

El costo de provisión a diciembre del 2018 fue de S/ 451.9 millones. A partir del segundo trimestre se observó un ligero deterioro en la calidad de cartera a consecuencia de las secuelas que dejó el Fenómeno el Niño Costero (FEN) y algunas iniciativas implementadas durante el ejercicio pasado en algunos productos sobre las cuales ya se realizaron los ajustes correspondientes, lo cual originó un incremento de la mora contable en 54 pbs hasta alcanzar niveles de 5.3%. En cuanto a los ingresos por servicios financieros, estos ascendieron a S/ 99.8 millones, lo cual refleja un incremento en S/ 13.0 millones, principalmente por los mayores desembolsos y comisiones de seguros.

En Mibanco hemos continuado con la estrategia de eficiencia comercial que incluyó el reforzamiento de los controles de aprobación de gastos a partir de la mejora del indicador Gasto / Margen Financiero a niveles de 48.0% en diciembre del 2018, en comparación al 49.8% del año anterior.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,471.0 millones a diciembre del 2018, incrementándose en S/ 155.3 millones con respecto al año anterior.



Fondeo

Durante el 2018, buscamos incrementar nuestro fondeo estable a través de las obligaciones con el público, disminuyendo así la concentración en adeudados y continuando con la optimización en el costo de fondos. De esta manera se redujeron los valores en S/ 103 millones y los adeudados en S/ 158 millones. Adicionalmente, se capturaron S/ 725 millones del público, S/ 303 millones en depósitos del sistema financiero para, de esta manera, acompañar el crecimiento de las colocaciones y optimizar el costo de fondos.

Clasificación de riesgo

A nivel local, mantuvimos la clasificación categoría A otorgada tanto por la empresa Apoyo & Asociados Internacionales (asociada a Fitch Ratings) como por la empresa Equilibrium (afiliada a Moody's). A nivel internacional, mantuvimos la clasificación categoría BBB+ (grado de inversión), la cual es otorgada por Standard & Poors.

Mercado de capitales y mercado de valores

Las cotizaciones mensuales (máxima, mínima, de apertura y cierre), correspondientes al ejercicio 2018 muestran los valores representativos de deuda para su negociación en Rueda de Bolsa. En lo que se refiere a las cotizaciones de renta variable, en el 2018 se tuvo movimiento en abril y mayo, según se detalla en el cuadro siguiente.



Renta Variable

CODIGO ISIN	Nemónico	Año-Mes	Cotizaciones 2017				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP 133001003	MIBANC1	2018-01	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-02	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-03	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-04	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95
PEP 133001003	MIBANC1	2018-05	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83
PEP 133001003	MIBANC1	2018-06	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-07	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-08	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-09	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-10	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2018-11	-	-	-	-	-
PEP 13300100	MIBANC1	2018-12	-	-	-	-	-

Renta fija

CODIGO ISIN	Nemónico	Año-Mes	Cotizaciones 2018				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP13300D016	MIBAN2BS1A	2018-09	109.2500	109.2500	109.2500	109.2500	109.2500
PEP13300D016	MIBAN2BS1A	2018-10	109.2500	109.2500	109.2500	109.2500	109.2500
PEP13300D057	MIBAN3BS5A	2018-03	-	-	-	-	105.0000
PEP13300D057	MIBAN3BS5A	2018-08	102.2208	103.5000	103.5000	102.2208	102.8604
PEP13300M157	MIBAN4BC1B	2018-10	102.5255	102.5255	102.5255	102.5255	102.5255

A photograph of a man and a woman in a kitchen or food service area. The man is seated at a wooden table, looking towards the camera with a slight smile. The woman stands behind him, her hands on his shoulders, also smiling. On the table are several bowls of food, including a pink bowl with a floral design. In the background, there is a wooden counter with a glass display case containing blue plastic baskets and yellow gloves. The text "4. Nuestra estrategia y propuesta de valor orientada al cliente" is overlaid in large white font, flanked by decorative patterns of small triangles.

4. Nuestra estrategia y propuesta de valor orientada al cliente

4. Nuestra estrategia y propuesta de valor orientada al cliente

En el 2016, se dio inicio al piloto del proyecto estratégico de segmentación “Cliente Soy” que marcó un hito para Mibanco, porque impulsa cambios orientados a convertirnos en un banco centrado en el cliente.

Con “Cliente Soy” se identificaron cinco perfiles de cliente, segmentados en función a sus preferencias y necesidades, movimientos financieros (préstamos activos con Mibanco y en otras entidades financieras) y sus aspiraciones como emprendedores. Para la atención y asesoría también se perfilaron tres fuerzas comerciales en función al tipo de cliente: fuerza bancarizadora, fuerza pyme y fuerza pasivera.

Finalizada esta etapa, a partir de julio de 2017 y durante todo el 2018 se ha continuado con el despliegue de “Cliente Soy”, fortaleciendo al mismo tiempo el método de trabajo de nuestros Asesores de Negocios a través del proyecto de Gestión Efectiva, logrando mayor eficiencia en su trabajo de campo. Al cierre de año, se ha logrado un avance del 36% de agencias a nivel nacional, dejando listo el escenario para su culminación en la gestión 2019.

La inteligencia de negocios es otro de nuestros proyectos estratégicos que busca crear una ventaja competitiva, orientando a la organización a la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas basada en el análisis de datos de información comercial con perspectivas históricas, actuales y predictivas y respaldado por un modelo de gobierno de datos

El análisis de la información nos permitirá encontrar hechos, relaciones, patrones ideas y/o tendencias para una mejor toma de decisiones. Entender qué

La inteligencia de negocios es otro de nuestros proyectos estratégicos que busca crear una ventaja competitiva, orientando a la organización a la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas.





está pasando, por qué está pasando, qué puede pasar y cómo podemos hacer que pase. Todo ello nos permitirá saber hasta dónde podemos llegar dentro de la industria.

En Mibanco, convertirnos en un banco centrado en el cliente no sólo ha significado clasificar y perfilar a nuestros clientes; y trabajar en inteligencia de negocios, también nos ha demandado identificar nuevas fórmulas, complementarias al modelo de negocios actual, para llegar e incluir cada vez a más clientes al sistema financiero. En esa línea en el 2018, dimos un paso más en nuestro compromiso por retar el modelo de negocio desde la perspectiva de la innovación y la transformación digital y creamos la división de transformación.

Para una organización como la nuestra, donde la bancarización es uno de nuestros compromisos irrenunciables, los resultados nos motivan a seguir trabajando en facilitar el acceso cada vez a más peruanos al sistema financiero y en esa ruta lo digital es un excelente medio para ir más rápido.

Sin embargo, no puede haber transformación de ningún tipo si esta no viene acompañada por una evolución cultural con un propósito y aspiración definidos y con unos principios claros, que inviten y reten a la organización y a cada uno de sus colaboradores a su práctica diaria, en sus formas de hacer las cosas y en sus formas de trabajar.

Es así que, en el 2018, los líderes de Mibanco comenzaron a trabajar en el cambio cultural que la organización requiere para afrontar los desafíos y retos de seguir liderando la industria de las microfinanzas en los próximos años. Esta reformulación de la aspiración, propósito y principios culturales nos permitirá seguir avanzando en nuestro compromiso de “transformar la vida de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera”. No puede haber transformación de ningún tipo si esta no es acompañada por una evolución cultural y fundamentalmente del compromiso manifiesto de los que lideramos el banco.

Dimos un paso más en nuestro compromiso por retar el modelo de negocio desde la perspectiva de la innovación y la transformación digital y creamos la división de transformación.



Nuestros Productos

Desde nuestra creación en el año 1998, hemos identificado las necesidades de los emprendedores peruanos, concibiendo una variedad de productos y servicios diseñados para cubrir sus requerimientos de financiamiento. De esta manera, hemos acercado la banca a los empresarios de la micro y pequeña empresa. Asimismo, acompañamos su proceso de desarrollo y crecimiento a través de nuestros asesores de negocio especializados.

Sistema de préstamos

Ofrecemos a nuestros clientes, el acceso al crédito de una manera rápida y sencilla a través de la atención brindada por nuestro personal altamente calificado que permite asegurar una adecuada prospección y un excelente servicio durante todo el proceso crediticio.

Para el negocio

Hemos desarrollado un amplio portafolio de productos que permite satisfacer las diferentes necesidades financieras de las MYPES, entre las cuales encontramos:

- **Capital de trabajo**, dirigido a personas naturales o jurídicas que buscan financiar la compra de mercadería, insumos, materia prima, pago de servicios del negocio, y otros.
- **Línea de crédito**, para los mejores clientes del banco (personas naturales o jurídicas) a fin de financiar las necesidades del negocio como la compra de mercadería y/o activo fijo, brindando más agilidad en el desembolso.
- **Agropecuario**, crédito destinado a financiar actividades agrícolas y ganaderas, vinculadas a la cosecha y/o comercialización de los productos.
- **Bienes muebles**, crédito dirigido a financiar la adquisición de maquinaria, equipo, vehículos, herramientas, y otros.



- **Bienes inmuebles**, crédito destinado a comprar, ampliar, construir o remodelar locales comerciales, con y sin garantía hipotecaria.

Para proyectos comerciales

A través de este crédito, nuestros clientes Micro y Pequeños Emprendedores, agrupados bajo la modalidad de Asociaciones o Sociedades, pueden cubrir la necesidad de adquirir un local comercial adecuado para su negocio o construir integralmente un proyecto inmobiliario comercial, en un entorno moderno de mercado, campo ferial o centro comercial.

Gracias a proyectos comerciales, financiamos hasta 80% del precio de venta para la adquisición de inmueble de tipo comercial y hasta el 80% del presupuesto total para la construcción integral de un proyecto comercial inmobiliario, donde funcionarán los negocios del grupo de emprendedores o comerciantes.

Durante el 2018, desarrollamos cuatro proyectos comerciales con asociaciones, logrando atender a más de 150 clientes, con un financiamiento total de S/. 10 millones.

Para las necesidades personales

Diseñamos productos complementarios que permiten satisfacer las necesidades de nuestros clientes, distintas de las vinculadas a los negocios, y que se orientan a continuar con su crecimiento.

- **Construcción de vivienda**, crédito que ofrece a las familias peruanas la posibilidad de mejorar las condiciones de sus viviendas, ya sea para ampliar, construir, modernizar, remodelar o terminar la construcción. Esta modalidad de crédito financia el 100% de la obra, incluyendo mano de obra y presupuesto de materiales, sin requerir de garantía hipotecaria. En el 2018, atendimos a 235,456 clientes, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de más familias peruanas.

Gracias a proyectos comerciales, financiamos hasta 80% del precio de venta para la adquisición de inmueble de tipo comercial y hasta el 80% del presupuesto total para la construcción integral de un proyecto comercial inmobiliario.



- **Consumo personal**, crédito de libre disponibilidad para satisfacer necesidades no vinculadas al negocio.
- **Crédito hipotecario**, crédito destinado a la adquisición de vivienda o de terreno para uso habitacional, construcción y remodelación, con la garantía hipotecaria del bien a adquirir, construir o remodelar.

Crediagua

Este programa busca financiar las conexiones de agua y desagüe intradomiciliarias para lograr una mejora en la calidad de vida de familias peruanas. Durante el 2018 logramos masificar el programa en nuestra red a nivel nacional desembolsando más de 184,000 créditos.

Crédito Mujer

Este producto crediticio inclusivo está dirigido a mujeres dependientes e independientes mayores de 23 años que deseen financiamiento hasta por 12 meses para capital de trabajo, activo fijo, vivienda y consumo personal. El monto mínimo asignado es de S/ 300 y el máximo de S/ 3,500. Crédito Mujer surgió con el objetivo de facilitar a la mujer el acceso al crédito con independencia del cónyuge o conviviente.

Sistema de ahorros

Brindamos alternativas de ahorro e inversión a nuestros clientes, a través de las siguientes cuentas:

Cuenta Ahorro Negocios

Dirigido a clientes con negocios, les permite realizar transacciones gratis dentro de la misma plaza en todos los canales disponibles. Adicionalmente, tiene tarifas reducidas en algunas comisiones como inter plaza y transferencias interbancarias.

Cuenta Full Ahorro

Ofrece mejores tasas de intereses y se encuentra dirigida tanto al segmen-



to independiente como el dependiente. Este producto promueve el ahorro sin la rigidez de un depósito a plazo fijo.

Cuenta Ahorro por un Sueño

Dirigida a los clientes que quieren comenzar a ahorrar. Es una cuenta que les ayuda a lograr una meta de ahorro a través de depósitos periódicos. Adicionalmente, brinda al cliente un cronograma de pagos para lograr la meta establecida y envía recordatorios sobre las fechas en las que se comprometió a realizar los abonos.

Depósito a Plazo Fijo Flexible

Depósito a plazo fijo, pero con el beneficio de poder incrementar los depósitos las veces que el cliente requiera sin necesidad de romper el contrato inicial. Asimismo, permite realizar hasta dos retiros de 10% del capital y ofrece al cliente una tasa de interés creciente, dependiendo del monto depositado.

Depósitos a Plazo Fijo

Brinda la modalidad de ahorros con mayor retorno dentro de los productos del portafolio.

Ofrecemos, además, compensación por tiempo de servicios (CTS) y cuenta corriente, que permiten un manejo del dinero en forma eficiente y ordenada, a través de una variedad de canales de atención.

En el 2018, la cartera de pasivos creció S/ 477 millones, lo que representó un 15% de incremento con respecto al año anterior. Durante el 2018, se continuó trabajando en el posicionamiento de los productos del pasivo y su importancia para nuestros clientes. Se lanzó una nueva campaña de publicidad masiva, “Tigres de la Honestidad” para continuar posicionando a Mibanco como un banco que también ofrece alternativas de ahorro a sus clientes. La estrategia de depósitos hacia el 2020 es convertirnos en el principal banco

En el 2018, la cartera de pasivos creció S/ 477 millones, lo que representó un 15% de incremento con respecto al año anterior.



de nuestros clientes, ofreciendo productos pasivos, así como canales rentables y convenientes.

Canales

Con el objetivo de brindarle a nuestros clientes la mejor experiencia en su atención, venimos trabajando en repotenciar y ampliar nuestros canales alternativos. De esta manera, le brindaremos a nuestros clientes conveniencia, acceso a más puntos de atención, confianza y mejoraremos la satisfacción. Hoy contamos con una amplia red agentes, una de las más grandes del Perú, con el objetivo de tener mayor capilaridad y brindar mayores facilidades y comodidades a nuestros clientes y, en línea con nuestra estrategia de migración a canales más costo-eficientes, no solo continuamos promoviendo el uso gratuito de los Agentes y Cajeros BCP a nivel nacional, sino que lanzamos dos nuevos canales alternativos:

Agentes KasNet

En agosto del 2017, pusimos a disposición de nuestros clientes más de 6,200 establecimientos comerciales en donde pueden depositar, retirar efectivo y realizar el pago de sus préstamos de forma segura. Este canal ha tenido muy buena aceptación, creciendo en el 2018 en 10% el número de transacciones mensuales y sumando 1,100 agentes adicionales para acercarnos a nuestros clientes.

Mibanco por Internet

Nuestra plataforma fue rediseñada y repotenciada el 2017; incorporando mejoras en la navegación, un registro simplificado y nuevas funcionalidades como transferencias, pago de préstamos y cargo automático. En el 2018 agregamos nuevas operaciones como la apertura de Depósitos a Plazo Fijo online con tasas especiales, retiro de Efectivo Altoque para que los clientes puedan hacer uso de sus líneas de crédito de forma inmediata sin trámites y, por último, las transferencias inmediatas, las cuales son gratuitas.



Mibanco móvil

Pensado en las necesidades de nuestro cliente y co-creando soluciones en conjunto, en el 2019 llegará el App, la cual estará diseñada para mejorar la experiencia de uso de los canales digitales.

Cajeros Electrónicos

Gracias a nuestra alianza con el BCP contamos con más de 2,300 cajeros electrónicos a nivel nacional, en los cuales los clientes pueden hacer retiros gratuitos. En 2018, el número de retiros por este canal aumentó en 37%.

Con estos canales hemos logrado derivar el 30% de las transacciones fuera de las agencias con altos niveles de satisfacción. Para los siguientes años, la estrategia es estar cada vez más cerca del cliente facilitando su interacción con el banco a través de canales alternativos de atención, transacción u venta

Canal Alianzas Comerciales

Son alianzas estratégicas con empresas comercializadoras de maquinarias, insumos y servicios, orientadas al financiamiento de nuestros clientes para brindarles soluciones de negocio.

Los clientes pueden contactarse con estas empresas y solicitar la cotización correspondiente, luego de lo cual les otorgamos un crédito a la medida de sus necesidades.

Gracias a estas alianzas los clientes reciben beneficios como:

- Descuentos en el precio de compra y beneficios adicionales en el servicio postventa.
- Financiamiento de hasta 100% del valor del bien o del servicio (sujeto al convenio firmado entre Mibanco y la empresa comercial).
- Evitar cargar efectivo, depósito directo a la cuenta del proveedor.

Con estos canales hemos logrado derivar el 30% de las transacciones fuera de las agencias con altos niveles de satisfacción.



En el 2018 se lograron realizar 16,103 operaciones por un total de S/ 352,3 millones, lo que significó un crecimiento de 160% con relación al año 2017.

Seguros

Ofrecemos planes de seguros diseñados de acuerdo a las características de nuestros clientes; los cuales son accesibles a más personas y asociados a los créditos. Existen, además, seguros opcionales que pueden ser adquiridos en la red de agencias en todo el país.

Criterios sociales para la creación y administración de seguros en MiBanco

Bajo costo	Se adjunta el presupuesto de la mayoría y generan rentabilidad que permite el sostenimiento del negocio
Cobertura con alcance definido	Facilitan la compresión 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 la línea con la naturaleza del seguro y las operaciones del banco
Proceso sencillo de cobro de beneficios	Los beneficios no se ven perjudicados por costos de tiempo y dinero elevados, reforzando la confianza en los seguros como herramientas de protección.

Los seguros con los que contamos son los siguientes:

Seguro de desgravamen: Según el monto prestado, cubre el saldo insoluto en caso de muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente y enfermedad.

Seguro multiriesgo: Producto que protege las garantías de los prestatarios ante eventuales inundaciones, incendios, sismos y otros siniestros, evitando su insolvencia.



Vida Protección Financiera: Según el monto prestado, cubre el monto inicial del préstamo en caso de muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente y enfermedad.

Accidentes Familia Protegida: Ofrece a nuestros clientes, las coberturas de muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente y desamparo súbito familiar a un costo muy accesible. Este producto se otorga en dos planes (individual y familiar), de acuerdo con la capacidad de pago de cada persona.

Protección Negocio: Cubre los bienes que se encuentran dentro del local o locales y que son de propiedad del asegurado hasta por el monto de su préstamo, lo cual se refiere a la suma asegurada.

Onco Respaldo: Brinda un respaldo económico con un pago único de acuerdo con el plan elegido en caso de que el cliente o su familiar afiliado sea diagnosticado con cáncer

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT): 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.

Seguro vehicular: Cubre daños al vehículo, responsabilidad civil frente a terceros o para ocupantes, accidentes personales de los ocupantes, muerte e invalidez permanente, gastos de curación, seguro de asistencia y servicio, y accesorios musicales.

A lo largo del 2018, continuamos cimentando nuestra posición como institución comercializadora de seguros orientados a la microempresa. Como resultado, hemos colocado 911,892 seguros optativos.

**A lo largo del 2018,
continuamos cimentando
nuestra posición
como institución
comercializadora de
seguros orientados
a la microempresa.
Como resultado, hemos
colocado 911,892 seguros
optativos.**



Nuestra Gestión de la experiencia del cliente

Para poder conectar con nuestros clientes debemos entender bien cuáles son sus necesidades y hablarles en su lenguaje. Solo así podremos ser su mejor aliado y acompañarlos en su crecimiento y desarrollo. Para lograr esto, mejoramos nuestra atención al cliente, priorizando las áreas con mayor oportunidad de mejora y las más sensibles. Durante el 2018 nos enfocamos en los siguientes frentes:

Investigación:

Monitoreamos la relación que tiene el cliente con el banco a través de su experiencia general con el banco, conociendo su satisfacción general, como en las interacciones más relevantes. Asimismo, monitoreamos la calidad del servicio de la red de agencias, considerando los atributos más valorados en cada canal de atención. Finalmente, realizamos un monitoreo de la satisfacción interna de los colaboradores del personal del banco, fundamentadas en los mismos atributos de la evaluación de los clientes externos.

Sensibilización:

Realizamos reuniones periódicas sobre la temática de cultura, con la finalidad de sensibilizar a los colaboradores de la red y personal en la mejora del servicio y en considerar al cliente en el centro de sus decisiones. Asimismo, se realizó una profundización en las ciudades más importantes del sur para conocer la idiosincrasia de los ciudadanos de esta región, involucrando a gerentes de áreas claves para sensibilizar la visión que tienen de esta parte del país.

Herramientas:

Monitoreamos que se cumplan los protocolos de atención para las áreas de contacto a los clientes, definiéndose pautas de relacionamiento en los canales de ventanilla y plataforma. De esta forma, se buscó estandarizar el servicio en la red.



Capacitación:

Realizamos capacitaciones a nivel nacional dirigidas a los jefes de Banca y Servicio y, además, se brindaron talleres de calidad por regiones. En dichos talleres se reforzó la comprensión de los atributos del servicio Mibanco, el rol de líderes con enfoque en el servicio, el despliegue de los resultados de las mediciones de servicio y la práctica del protocolo de atención. Adicionalmente, se incluyó en el taller un bloque para el desarrollo de habilidades blandas para poder desempeñarse mejor en sus labores diarias y atender mejor al cliente.

Nuestra gestión integral de riesgos

En Mibanco estamos organizados para asegurar una adecuada gestión integral de riesgos, siendo este uno de los principios culturales de la institución; el cual se refleja en nuestro principio “en Mibanco gestionamos los riesgos con responsabilidad”. Así, la planificación, administración y el control constituyen procesos que forman parte del accionar diario en todos los niveles de la organización.

La División de Riesgos está compuesta por cinco gerencias con funciones y objetivos claramente definidos, así como una adecuada segregación de funciones. Estas gerencias son: Riesgo de Crédito, Recuperaciones, Riesgo de Tesorería, Riesgo Operacional y Gestión de Fraudes (incluye las unidades de RO, Continuidad y Seguridad de la Información) y la Gerencia de Cumplimiento, con funciones de Lavado de Activos, Seguridad y Salud en el trabajo y Cumplimiento Normativo.

En Mibanco estamos organizados para asegurar una adecuada gestión integral de riesgos, siendo este uno de los principios culturales de la institución.



Componentes de la gestión de riesgos Mibanco

Definiendo,
aprobando y velando
por el cumplimiento
de las normas
internas y externas,
que permitan una
adecuada identificación
y administración de los
riesgos que enfrenta.

**Aprobando y
velando**
por el cumplimiento
del apetito de riesgo y
límites de exposición en
las distintas métricas
de la admiración del
riesgo.

Aprobando,
recursos necesarios
que permiten contar
con la infraestructura,
metodologías y
personal apropiado y
debidamente calificado
para gestionar los
riesgos según las
políticas y normas
definidas.

En el marco de estos componentes, los principales logros del 2018 en esta materia se pueden resumir de la siguiente manera:

Riesgo de Crédito

En el 2018, se observó un incremento del gasto de provisión que se debió principalmente a las secuelas que dejó el Fenómeno del Niño del 2017 y que afectó los negocios de nuestros clientes de forma directa o indirecta, generando atrasos en el pago de créditos refinanciados y reprogramados en el año 2017. Otro motivo de incremento en el riesgo fue el atraso de créditos recurrentes con saldo, otorgados a mayor plazo desde fines del 2016.

A inicios del año 2018 se implementó la nueva segmentación de riesgos, sobre la base de nuevos modelos predictivos con un poder de discriminación mucho mayor que los que se venían utilizando el año previo. Esta medida nos permitió perfilar mejor la cartera de cara a campañas y orientación de la fuerza comercial, buscando mejorar así la calidad en la originación de créditos. A este cambio se sumaron medidas crediticias en función a los segmentos, orientadas a restringir en los nichos de mayor riesgo, flexibilizando a su vez la pauta y proceso crediticio para los mejores riesgos. En ese sentido, se



aplicaron medidas como la restricción de atención de riesgos altos, ajuste en las condiciones del producto recurrente con saldo y en las autonomías para el otorgamiento de excepciones. El impacto de estas medidas se vio reflejado en los menores gastos de provisión en el último trimestre del año y cuya tendencia se espera se mantenga en el 2019.

En el 2018, también se implementó la metodología IFRS9 para el cálculo de provisiones en contabilidad internacional, lo que llevó a mayores gastos de provisión hasta el tercer trimestre por efecto de la inclusión de la mirada Forward Looking y efectos macroeconómicos, que no se tenían bajo la metodología anterior. Esta nueva metodología llevó a identificar oportunidades en la gestión de cobranza temprana claves para una mejor gestión del riesgo.

A nivel de estructura, en el 2018 se fortaleció el equipo de Riesgo de Crédito creando una gerencia de servicio que a su vez tiene cuatro equipos a cargo. El primero con dedicación exclusiva al gobierno de la información, el segundo dedicado al desarrollo y calibración permanente de los distintos modelos de riesgo que se tienen en la División, el tercero para el seguimiento del portafolio y uno último con funciones nuevas encargado del gobierno de la pauta y procesos crediticios de la organización.

A lo largo del 2018 se realizó el monitoreo de la cartera, enfocado en mejorar la calidad crediticia a través de una buena originación y una buena gestión de cobranza, buscando mantener los indicadores en el límite del presupuesto y el apetito de riesgo del banco. La cartera es monitoreada a nivel de agencias de manera permanente por el equipo de Supervisión y Contraloría de Riesgos y a nivel de todo el portafolio por el equipo de Seguimiento. Para ello se realiza, por distintas segmentaciones y variables de riesgo, los análisis de cosechas respectivos que nos llevan a tomar las medidas correctivas de manera oportuna, así como, medidas para ampliar la base crediticia donde se identifican oportunidades de negocio. Los análisis e informes realizados se presentan en los diferentes foros como los Comités Tácticos de Riesgo de

A lo largo del 2018 se realizó el monitoreo de la cartera, enfocado en mejorar la calidad crediticia a través de una buena originación y una buena gestión de cobranza, buscando mantener los indicadores en el límite del presupuesto y el apetito de riesgo del banco.



Crédito, Comité Gerencial de Riesgo de Crédito y el Comité de Administración de Riesgos, a fin de tomar decisiones consensuadas con las áreas de negocios y marketing, orientadas a un crecimiento sano y sostenido

En el 2019 se esperan grandes retos en la gestión del portafolio. Para ello se viene trabajando en la implementación del Motor de Reglas y nuevo Work-Flow que nos permitirá tener un proceso crediticio más ágil y una mejor gestión de la política crediticia, así como mayor flexibilidad de cambios en las mismas. Ello nos preparará para la incorporación de nuevos negocios y procesos crediticios que son necesarios para responder a la situación cambiante del mercado, la competencia y necesidades de nuestros clientes.

Recuperaciones

En el 2018, se consolidó la cobranza de mora temprana implementándose el acompañamiento de canales alternativos de cobranza externa con buenos resultados hacia el segundo semestre del año. Adicionalmente al uso de canales de cobranza tradicionales, se empezó a gestionar mora preventiva con cobranza digital.

Se desarrolló un modelo de “Advance Analytics” para segmentar la cartera de mora temprana, buscando incrementar la eficiencia y efectividad de nuestros canales de cobranza. En el 2019 completaremos su implementación.

Adicionalmente, con el fin de lograr mejoras a nivel de ahorro de provisiones, se inició un piloto buscando la especialización de la cobranza del último estado de mora temprana. Esperamos desplegarlo en todo el banco en el 2019.

En el 2018, se continuó con los buenos resultados en la gestión de mora tardía y recupero de cartera castigada. En este frente, se creó un equipo multidisciplinario para la búsqueda de eficiencias en la gestión de mora tardía, lográndose identificar puntos de mejoras que se pilotearon en el último semestre del año. Esperamos completar su implementación en el 2019.



Finalmente, a nivel de capacitación se continuó el refuerzo de estrategias, negociación y procesos de cobranza mediante capacitaciones presenciales, complementándose con un programa de capacitación virtual. En el 2019, se desarrollará un programa integral usando capacitaciones presenciales y virtuales.

Riesgos de Tesorería

En el 2018, hemos realizado proyectos de gestión de riesgos que involucraron:

- Desarrollo e implementación de modelos conductual para vista y ahorro.
- Actualización de las metodologías del Ratio de Cobertura de Liquidez y del Ratio de Fondeo Neto Estable.
- Desarrollo de una base de datos centralizada de Riesgos de Tesorería.
- Desarrollo de lineamientos objetivos para priorizar las propuestas de Tesorería.
- Adecuación al nuevo reglamento de Riesgo de Mercado.
- Análisis y mejora del monitoreo de Riesgo de Tesorería.

Adicionalmente, realizamos capacitaciones al cliente interno, principalmente a la Gerencia del Área de Tesorería y Mercado de Capitales, sobre la administración y gestión de los riesgos de tesorería. Asimismo, los miembros del equipo de la Gerencia de Servicio de Riesgos de Tesorería también fueron capacitados.

Finalmente, realizamos prueba de activación del Plan de Contingencia de Liquidez en coordinación con el área de Continuidad del Negocio, el cual obtuvo un resultado satisfactorio.

Riesgo operacional, continuidad del negocio, seguridad de la información y prevención e investigación de fraudes

Durante el 2018, en Riesgo Operativo, asesoramos a los equipos de negocios y soporte en la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos operativos en el lanzamiento de nuevos productos y cambios significativos relacio-

Realizamos capacitaciones al cliente interno, principalmente a la Gerencia del Área de Tesorería y Mercado de Capitales, sobre la administración y gestión de los riesgos de tesorería.



nados a los proyectos estratégicos (13 evaluaciones), proveedores críticos (02 evaluaciones); así como en los cambios/mejoras de los procesos del banco (05 evaluaciones de procesos priorizados y 07 evaluaciones procesos no priorizados).

Asimismo, se reconoció con incentivos monetarios y no monetarios, a los primeros puestos destacados en la gestión de Riesgo Operativo (Oficina Principal y Agencias).

Adicionalmente, se implementaron planes de acción correspondientes a las observaciones de la SBS para la renovación ASA 2019, y se ejecutaron 12,816 horas en capacitación al personal del banco (modalidad: presencial, virtual y talleres).

En Continuidad del Negocio, se realizaron 52 ejercicios/simulacros programados con la participación de gerentes de línea y personal del banco, con el fin de estar preparados y afrontar incidentes de interrupción en las operaciones. Los ejercicios/simulacros que destacan son: Activación del Centro de Procesamiento de Datos alternativo para probar funcionalidad del Core Financiero y servicios vitales del banco, así como la ejecución de la interfaz Operativa/Contable para la ejecución de cadena de cierre. También el ejercicio integral de escenario terremoto con la participación de los diversos equipos de Gestión de Crisis y 50 agencias (se utilizaron los lugares alternos: Centro de Comando, Centro de Operaciones, Centro de Procesamiento de Datos y los medios de comunicación alternativos - equipos satelitales).

Asimismo, se activó el Equipo de Soporte de Crisis en tres eventos de manera preventiva y se identificaron diferentes oportunidades de mejora que fueron implementados.

En Seguridad de la Información, se continuó con el despliegue de las políticas y metodologías del sistema de gestión de Seguridad de la Información tanto



en la oficina principal como en las agencias. Esto nos ayudó a afianzar el sistema de gestión de Seguridad de la Información en todo el banco.

Adicionalmente, se realizaron 80 actividades mensuales de monitoreo de seguridad de la información, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del Plan Operativo. También se incorporó el framework de Ciberseguridad FFIEC en la gestión de Seguridad de la Información.

Asimismo, se ejecutaron 180 horas de capacitación y se llevaron a cabo capacitaciones al resto de colaboradores del banco (presencial, virtual, talleres, entre otros) con un total de 9,379 horas para colaboradores de la Red de Agencias y 1,043 horas para colaboradores de la Oficina Principal.

Finalmente, en Prevención e Investigación de Fraudes, somos conscientes de la importancia de prevenir e investigar potenciales fraudes. Por tanto, actuamos de manera oportuna en contener señales de alerta de fraude internos y externos.

Mejoramos la gestión preventiva de Tarjetas de Débito a través de procedimientos internos, seguimiento de alertas, bloqueos, identificación de puntos de compromiso y atención oportuna de los reclamos. Se realizó la capacitación a los colaboradores del banco (94% de participación), así como 17 charlas presenciales a 261 líderes que requieren mayor atención en temas de Gestión Correctiva y Preventiva en Fraudes (Negocios, Soporte Red y Recuperaciones).

Por último, consolidamos la integración entre la gestión de riesgo operativo, continuidad del negocio, seguridad de la información y prevención e investigación de fraudes del banco. De esta manera, se crean sinergias para conseguir mayor fluidez de la información, evaluación de riesgos, así como la implementación de controles y acciones de mitigación para aquellos riesgos que sean afines a estos frentes.

Mejoramos la gestión preventiva de Tarjetas de Débito a través de procedimientos internos, seguimiento de alertas, bloqueos, identificación de puntos de compromiso y atención oportuna de los reclamos.



Cumplimiento

En la gestión del 2018, el equipo de Cumplimiento participó en la evaluación de riesgos de las iniciativas, nuevos productos y cambios significativos realizados al interior de la organización. De esta manera, se buscó velar no solo por el Cumplimiento en los frentes de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Normativo y Conducta de Mercado, sino de garantizar la transparencia de la información para el cliente.

En el frente de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo se desarrolló el monitoreo de las operaciones, así como la evaluación de Debida Diligencia para aquellos clientes considerados de alto riesgo. Se capacitó al personal de oficinas en Señales de Alerta PLAFT, hecho que influyó en el incremento de reportes de oficinas (62%).

En el frente de Conducta de Mercado, desarrollamos cursos virtuales y presenciales de actualización para el personal de atención directa al cliente. Así también, se capacitó al personal recién incorporado. Se visitaron 46 agencias a nivel nacional, las cuales fueron evaluadas en temas de productos, transparencia de la información y reclamos, reforzando la atención de visitas del ente regulador.

Por el frente Normativo, gestionamos la implementación de las nuevas disposiciones. Asimismo, coordinamos con las unidades responsables para asegurar que todas las iniciativas contemplen el cumplimiento de la norma de Protección de Datos Personales.

Mibanco participó del Programa Corporativo Aliados de Cumplimiento dedicados a difundir la Cultura de Cumplimiento, con la incorporación de siete colaboradores pertenecientes a las áreas de Negocios y Administración.



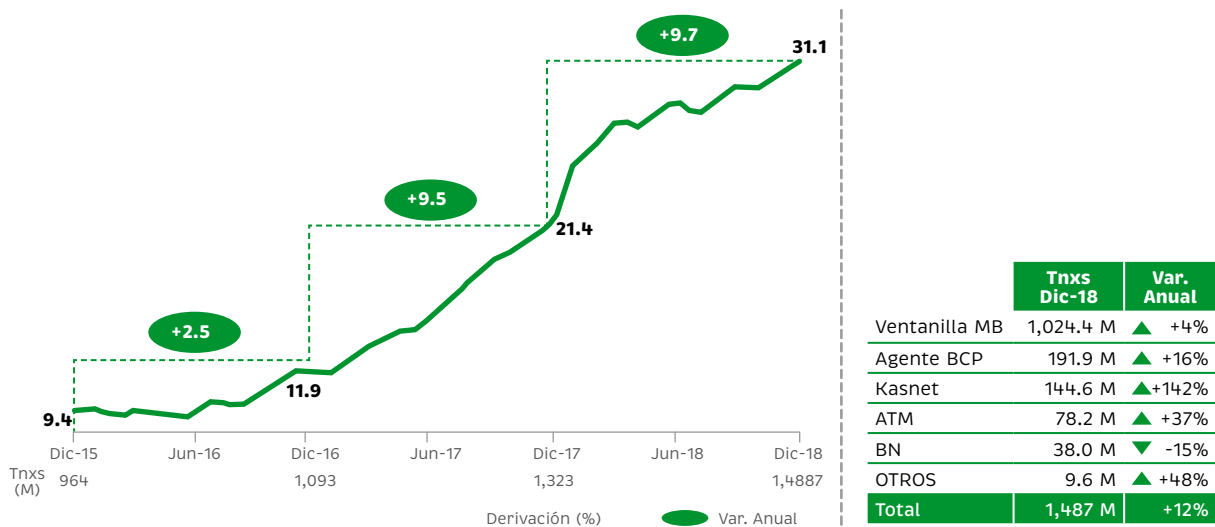
Nuestra eficiencia, nivel de servicio y colaboración con la expansión del negocio desde los equipos de Soporte Centralizado

Optimización de cargas operativas

En Mibanco, optimizamos nuestros procesos para mejorar y disminuir la carga operativa de nuestros equipos y lograr mayores eficiencias. Una de estas mejoras estuvo enfocada en la mejora del ratio de derivación a canales alternos (31.1% al cierre de año) con un total de 4.8 millones de transacciones derivadas de nuestras ventanillas. De esta manera, facilitamos las operaciones de nuestros clientes en canales alternos a la agencia, haciendo el proceso más ágil para el cliente.

Derivación de transacciones a canales alternos

Fuente: Mibanco





Buscando dar de igual forma un mejor nivel de servicio, enfrentamos el reto de disminuir la carga de nuestras plataformas. Para ello, en el último trimestre del 2018 se desplegó el piloto Lean Plataforma y se identificó la oportunidad de liberar un 24% de su tiempo para dedicarlo a temas de servicio e impulsar las ventas en agencias.

Otra de las mejoras se centró en el proceso de desembolsos, mediante la simplificación de la etapa final del mismo, con la implementación del Call Center y mejorando la experiencia de nuestros clientes (+23% de satisfacción versus clientes con desembolsos fuera del HUB) al reducir los tiempos de espera del cliente en la agencia de modo que puedan regresar rápidamente a sus negocios.

Finalmente, una de las estrategias avocadas a liberar a las personas de funciones operativas fueron los procesos de robotización (RPAs), desarrollados para liberarle tiempo a los colaboradores y que lo dediquen a tareas de mayor valor para el banco. De esta forma se realizó la robotización del envío de correos en el proceso de desembolsos vía Call con lo que se liberó de tiempo a 20 personas y se incrementó el número de llamadas en un 75%.

Minimizar el Riesgo Operativo y Cibernético

Para enfrentar el reto de minimizar el riesgo, la División de Soporte Centralizado estableció en los equipos de Soporte Red de Agencias nuevos controles e implementó a nivel nacional una metodología de gestión de efectiva (para Supervisores Regionales y Jefe de Banca). En la misma línea, el área de Sistemas generó reportes ad hoc y procedimientos de Ethical Hacking para disminuir el riesgo de fraudes con canales virtuales y canales terceros.

Ser flexibles y oportunos para cubrir necesidades del negocio

La flexibilidad ante las necesidades del banco fue otro de los retos asumidos en el 2018 por los equipos de Sistemas y Arquitectura. Al caso de robotización ya comentado, se le sumaron como logros la implementación de más de 90

Otra de las mejoras se centró en el proceso de desembolsos, mediante la simplificación de la etapa final del mismo, con la implementación del Call Center y mejorando la experiencia de nuestros clientes.



conectores APIs, el inicio del desacoplamiento del Topaz (para temas de segmentación, indicadores y políticas de riesgo) y el inicio de la implementación de algunas plataformas transversales (motor de reglas y motor de tipo de cambio). Con estas iniciativas empezamos a contar con nuevas herramientas habilitadoras para cubrir necesidades del negocio que hasta hace poco se cubrían con esfuerzos aislados o desarrollos ad hoc que no formaban parte de una solución integral.

Capas tecnológicas habilitadoras

Fuente: Mibanco

Frentes del programa de Modernización TI

- ① Habilitadores
- ② Nuevas arquitecturas
- ③ Sostenibilidad TI
- ④ Ciberseguridad
- ⑤ Procesos y metodologías



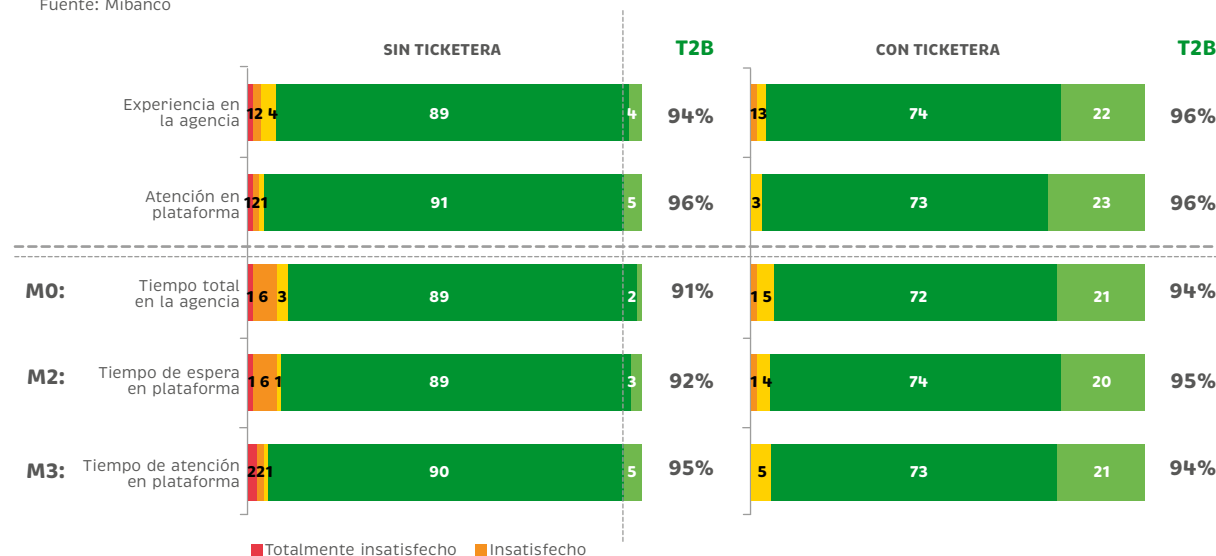


Brindar un servicio extraordinario

En adición al tema de la carga operativa de nuestros equipos, en el 2018 el banco se esforzó por brindar un servicio de primer nivel para lo cual iniciamos el piloto de ticketeras en la Plataforma de nuestras agencias. Los resultados del piloto fueron bastante alentadores, llegando a tener en dos meses un 84% de clientes atendidos dentro de nuestra promesa de servicio (antes del piloto, 57% de las agencias cumplían el SLA) y con 22% de clientes totalmente satisfechos en su experiencia total de la agencia (el ratio de totalmente satisfechos era de 4% para las agencias del piloto). Sumado a todo esto, la gestión que la ticketera nos permitió además que estas agencias del piloto incrementaran sus colocaciones por derivación (Campaña Pase Gol) en un 22%.

Satisfacción general por modelo

Fuente: Mibanco





En el mismo frente del servicio, tuvimos dos iniciativas adicionales que ayudaron a garantizar una calidad de servicio homogénea hacia el cliente externo y un mejor tiempo de respuesta a nuestros clientes internos. Hacia el cliente externo, Soporte Red de Agencias -en coordinación con el área de Experiencia al Cliente- actualizó los protocolos de atención de la agencia y capacitó al 100% del personal, con lo que llegó a cumplir el objetivo del Índice de Satisfacción de la Red (81%). Por su parte, de cara al cliente interno, el equipo de Sistemas estableció tres mesas ágiles que sumadas a la definición de metodologías, herramientas y buenas prácticas nos permitió cumplir al 99% con el tiempo de respuesta (time to market) en los proyectos y requerimientos de nuestros usuarios.

Maximizar la estabilidad de los servicios tecnológicos

En este frente, el banco tuvo como principales temas por resolver la necesidad de renovar o cubrir herramientas que no existían o de herramientas desfasadas. En tal sentido, las áreas de Sistemas y Arquitectura iniciaron la implementación del “Proyecto Exadata” y el proceso de tercerización del Data Center que permitirán mejorar la performance y agilidad de nuestros procesos. Ambos proyectos ayudarán a garantizar la estabilidad de nuestros servicios tecnológicos.

Adicionalmente, el equipo de Sistemas inició la implementación de la herramienta colaborativa Office 365 en el staff (con el lanzamiento de un taller laboratorio y con un despliegue del proyecto que hoy ya está al 43%) y la migración del Open Office al Office 2010 para el 100% de nuestras agencias (con un impacto estimado de 8,348 colaboradores que ahora poseen un software estandarizado).

Incrementar la venta de productos y servicios

En el 2018, el banco encontró y consolidó en el equipo de Soporte Red de Agencias la opción de un canal de ventas adicionales con el despegue del proceso de venta de líneas de crédito a través de nuestras plataformas y la cap-

Por su parte, de cara al cliente interno, el equipo de Sistemas estableció tres mesas ágiles que sumadas a la definición de metodologías, herramientas y buenas prácticas nos permitió cumplir al 99% con el tiempo de respuesta (time to market) en los proyectos y requerimientos de nuestros usuarios.



tación de nuevos clientes en el hall de las agencias. A este canal le sumamos la implementación de un Call Center para realizar ventas a través de llamadas a clientes que poseen una oferta comercial (aprobada y/o pre aprobada).

Nuestros mecanismos de control

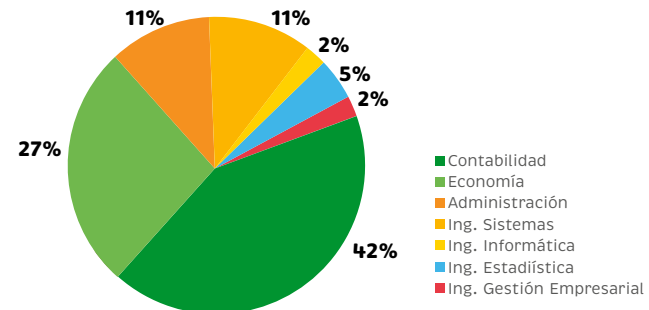
La misión de la División de Auditoría Interna (DAI) es evaluar permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de Gestión de Riesgos, Control y Gobierno Corporativo, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación a través del aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos. Acorde con nuestra misión, la visión de la DAI es ser una unidad independiente, profesional, objetiva y promotora del cambio, reconocida en la corporación por agregar y proteger valor alineados a los objetivos estratégicos.

Para alcanzar lo anterior, la DAI cuenta con la siguiente estructura:

- Las Gerencias de Auditoría de Territorios (Agencias - 2 en total), Riesgo de Crédito, Procesos, TI y continua, y, finalmente, la Subgerencia de Aseguramiento de la Calidad.
- Los 45 colaboradores con los que cuenta la DAI al 31 de diciembre del 2018 conforman un equipo especializado y multidisciplinario con alto nivel de conocimiento.

Carreras del Equipo de la División de Auditoría Interna

Fuente: Mibanco





Adicionalmente, 16% del personal cuenta con estudios de maestría y seis auditores cuentan con 16 certificaciones internacionales en total.

Durante el 2018, la DAI emitió un total de 253 informes, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de Evaluación	Informes 2018
Visita a Agencias y Oficinas especiales	200
Requeridas por la SBS	26
Evaluación de Procesos	21
Evaluación de Procesos Informáticos	6
Total	253

El cumplimiento de nuestro Plan Anual en el 2018 fue de 102%, el mismo que ha cubierto 62% de las agencias del banco. Asimismo, se evaluaron los principales procesos del banco, relacionados con los Riesgo de Mercado y Liquidez, Riesgo Operacional y Riesgo Crediticio. Es importante resaltar que el Plan Anual de Auditoría del periodo 2018 fue realizado bajo el enfoque de auditoría basada en riesgos.

Respecto al Sistema de Control Interno (SCI) realizado por la DAI, este ha sido diseñado conforme al Internal Control - Integrated Framework de COSO en su versión del año 2013, definiéndolo como el proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y todo el personal responsable de proveer una seguridad razonable en lo concerniente al cumplimiento de objetivos relacionados con Operaciones, Reporte y Cumplimiento.

El Sistema estableció tres categorías de objetivos, que permiten a la organización enfocarse en aspectos específicos del Control Interno:

- **Objetivos Operativos:** están relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo metas operativas, financieras y la salvaguarda de activos.
- **Objetivos de Reporte:** están relacionados con el reporte interno y externo



de información financiera y no financiera. Adicionalmente, puede incluir requerimientos de integridad, transparencia, oportunidad y otros establecidos por reguladores o mejores prácticas.

- **Objetivos de Cumplimiento:** están relacionados con la adherencia y cumplimiento de leyes y regulaciones a las que Mibanco está sujeto.

Asimismo, el Proceso de Evaluación del SCI de Credicorp y Subsidiarias, el cual incluye a Mibanco, se realiza utilizando el enfoque establecido por COSO, basado en el análisis de 17 principios y 5 componentes de control. De igual forma, el SCI de Credicorp y Subsidiarias, está diseñado de tal manera que cumple también con las disposiciones establecidas por la Ley Sarbanes Oxley (SOX). Esta involucra a todo su personal, entre los cuales encontramos a los miembros del Comité Directivo y del Comité de Auditoría, quienes tienen la responsabilidad de supervisar los procesos de preparación de la información contable y financiera, y los colaboradores que mantienen y actualizan los registros contables, preparan y difunden las políticas y monitorean los sistemas de información.

Conforme al Reglamento del Directorio, el Comité de Auditoría tiene la finalidad de llevar a cabo la supervisión, monitoreo y revisión independiente de los procedimientos de control interno de Credicorp y subsidiarias (que incluye a Mibanco). La evaluación del sistema de control a nivel de Mibanco consiste en comprobar que las gerencias identifican y evalúan el diseño y la efectividad de sus controles a nivel de cada entidad.

Por otro lado, con el objetivo de garantizar que se realizan las acciones necesarias para proteger razonablemente los activos y asegurar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas, la Gerencia de Auditoría Interna ejecuta la evaluación de los controles internos; la cual pone especial atención en el diseño de procedimientos de control interno del banco. De esta manera, se procura que los procesos sean eficientes, la información financiera y no financiera tanto interna como externa sea razonable y que se cumplan con los requisitos legales aplicables. Asimismo, asegura que



la Gerencia haya implementado las sugerencias y recomendaciones producto de las evaluaciones de control interno ejecutadas por Auditoría Interna, por los Auditores Externos, y por los distintos entes reguladores a través de la revisión de los informes correspondientes.

De igual manera, se realiza una evaluación del Sistema de Control Interno a Nivel Entidad (ELC – Entity Level Controls, por sus siglas en inglés), la cual describe los aspectos del Control Interno que tienen un efecto generalizado en el Sistema de Control Interno de una organización. Los Controles a Nivel de Entidad (ELC) ayudan a asegurar que las directivas relativas a la gestión de toda la entidad se lleven a cabo, lo que permite:

- Determinar si los ELC proveen una seguridad razonable para que errores materiales sean prevenidos, detectados y corregidos oportunamente.
- Identificar debilidades en el diseño de los ELC que afecten el diseño de pruebas a nivel actividad.
- Determinar si los ELC crean un ambiente de control que permita la operación efectiva de los controles a nivel de actividad.

La evaluación del control interno de Mibanco es permanente, dado que este es un proceso continuo.

El Directorio de Mibanco, a través de la supervisión realizada por el Comité de Auditoría de Credicorp, el cual incluye a Mibanco, garantiza que las gerencias hayan implementado un adecuado Sistema de Control Interno en la organización, efectuando periódicamente un seguimiento al resultado de las evaluaciones a las auditorías programadas en el año. El Comité de Auditoría revisa tanto el resultado de las evaluaciones de Auditoría Interna como los casos en los que se presentan demoras para subsanar observaciones.

Por otro lado, la Unidad de Auditoría de Mibanco, ejecuta anualmente la Evaluación del Sistema de Control Interno de Mibanco, el mismo que es presentado al Comité de Auditoría Credicorp.

La evaluación del control interno de Mibanco es permanente, dado que este es un proceso continuo.



5. Nuestros colaboradores

Gestión y Desarrollo Humano

El área de Gestión y Desarrollo Humano es fundamental para Mibanco ya que es la responsable de potenciar la capacidad de nuestra organización; de atraer, retener y motivar de manera sostenida a las personas que cumplan los perfiles y tengan el desempeño que el banco requiere para lograr los desafíos de corto, mediano y largo plazo; alinear los planes de trabajo a los objetivos estratégicos del negocio; reducir el riesgo operativo; cumplir con las políticas internas; la legislación laboral vigente; y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

En el 2018 identificamos las competencias requeridas de los diferentes puestos del banco, trabajamos en nuestro programa de formación de líderes Ejemplo Soy, nuestro programa de reconocimiento Pachikuy, nuestra cultura de valores éticos a través del programa Juguemos Limpio y la inclusión laboral a través de la Escuela de Formación de Microfinanzas.

Adicionalmente, continuamos comprometidos con el desarrollo de nuestro personal a través de nuestros diversos programas que buscan potenciar sus habilidades, capacidades técnicas y fomentar su especialización.

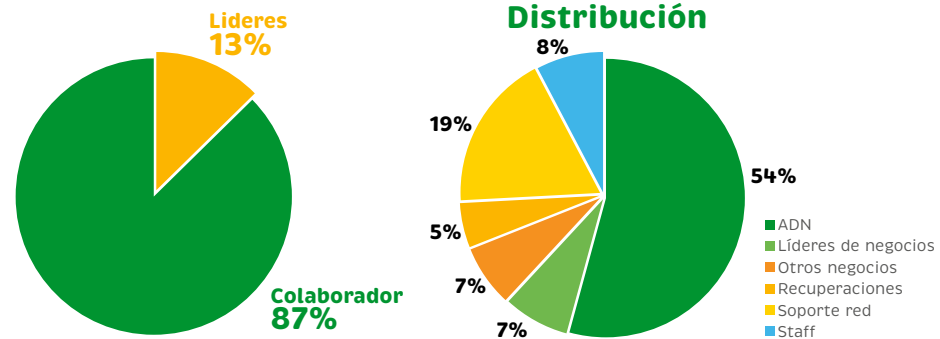
En el 2018 identificamos las competencias requeridas de los diferentes puestos del banco, trabajamos en nuestro programa de formación de líderes Ejemplo Soy.





¿Quiénes somos?

En el 2018 fuimos 10,422 colaboradores en Lima y provincias los que contribuimos a los resultados de Mibanco, de los cuales 5,200 son varones y 5,222 son mujeres.



Programa de Liderazgo: Ejemplo Soy

En el 2018, nuestros esfuerzos estuvieron dirigidos en asegurar que las personas cuenten con las habilidades necesarias para impulsar al banco hacia el cumplimiento de sus objetivos. Así, a través de talleres definimos las competencias requeridas para los diversos puestos del banco y evaluamos a los líderes de la red de negocios para obtener una línea base frente a



los comportamientos requeridos. Este esfuerzo, realizado a nivel nacional, culminó con informes individuales para más de 700 líderes de la red de negocios, soporte y recuperaciones quienes podrán utilizar ese input para generar planes individuales de desarrollo.

Asimismo, al contar con una mayor visibilidad del calce de las competencias deseadas versus las competencias actuales pudimos priorizar el plan de desarrollo de líderes del 2019 para enfocarnos en aquellas competencias con mayores brechas.

Atracción de Talento

En Mibanco, la Gestión y Atracción del Talento es un proceso clave cuyo principal desafío es atraer e incorporar a los mejores talentos del mercado que se identifiquen con la misión y cultura de la institución y que cuenten con las habilidades necesarias para ser exitosos.

En el 2018, se incorporó a 2,592 nuevos colaboradores a nivel nacional, siendo 56% de ellos mujeres. Asimismo, aproximadamente el 28% de estos ingresos fueron a nuestra Escuela de Microfinanzas.

Incorporaciones 2018

	Másculino	Femenino	
			
TOTAL	1142	1450	TOTAL 2592
Staff	137	139	276
Red	672	920	1592
Escuela	333	391	724



El desarrollo de nuestros colaboradores

Para garantizar el crecimiento sostenido del banco y acompañar el desarrollo de los colaboradores, trabajamos en mapear las rutas de aprendizaje de la red negocios y los procesos de formación de líderes. En ese sentido, definimos los programas y temarios que deben seguir los Asistentes de Negocios, Asesores de Negocios y Líderes para asegurar que cuenten con el conocimiento necesario por puesto de trabajo. Estas mallas se estarán ejecutando en el 2019.

Como en años anteriores, contamos con diversos programas de capacitación que se enfocan en mejorar las capacidades técnicas, de especialización y el desarrollo de habilidades para la mejora de su desempeño. Ello, junto al acompañamiento y orientación permanente de los líderes. Estos programas refuerzan lo aprendido y les permite ser exitosos en sus puestos de trabajo.

En ese sentido, en el 2018 se desplegaron:

- **Cursos presenciales:** Implican actividades en puestos de trabajo y/o cursos e-learning. Se realizaron 197 cursos con 414,380.50 horas de capacitación.
- **Despliegue de conocimientos en temas regulatorios:** Se desplegaron 15 cursos con una participación promedio de 95%, lo que demuestra el compromiso de promover una cultura de emprendimiento.
- **Diploma Integral en Microfinanzas Especializado (DIME):** En su sexta edición, participaron 306 asesores de negocios, alcanzando así a más de 1,407 colaboradores beneficiados por el programa.
- **Escuela de Formación en Microfinanzas:** Se capacitó a 1,255 asesores de negocios. Si a ellos les sumamos las promociones previamente egresadas, el 61% del total de los asesores de negocios de Mibanco provienen hoy de la Escuela de Formación en Microfinanzas. De esta manera, nos aseguramos



de contar con el mejor talento del mercado, formando constantemente a asesores preparados que comparten la cultura de Mibanco

Oportunidades de desarrollo

En Mibanco estamos comprometidos con el desarrollo de nuestra gente, razón por la cual priorizamos la selección de candidatos internos para cubrir nuevas vacantes. De esta forma, se valora el conocimiento especializado en microfinanzas que tienen los colaboradores, se gestiona el potencial interno y se genera una cantera de talento que garantice el crecimiento sostenido de Mibanco.

Alineados con nuestro compromiso, durante el 2018 promovimos a 2,876 colaboradores que representan el 28% del total de nuestros colaboradores. El 50% de los colaboradores promovidos han sido asesores de negocios, quienes en su mayoría provienen de nuestra exitosa Escuela de Formación en Microfinanzas. Asimismo, nuestra escuela ha promovido y graduado como asesores de negocios cerca de 775 colaboradores, contribuyendo a generar empleo a jóvenes recién egresados de las universidades del Perú. Por otro lado, y como parte de brindar oportunidades de desarrollo y promover líderes, hemos promovido 109 colaboradores a líderes de negocios.

Modelo de Gestión de Desempeño

Nuestro Modelo de Gestión de Desempeño funciona como eje central de la organización al ser un conector entre la estrategia y las actividades que realizan los colaboradores en el día a día. De esta manera, se hace tangible el logro de los objetivos estratégicos del negocio, identificando la contribución de los equipos.

En el 2018, el 80% de nuestros colaboradores tuvo reuniones de desempeño cuatrimestrales con sus líderes, lo que aseguró el compromiso con su desarrollo y permitió obtener hacia fin de año una satisfacción de la calidad de retroalimentación brindada de 80%, superando la meta de 79%.

Durante el 2018 promovimos a 2,876 colaboradores que representan el 28% del total de nuestros colaboradores. El 50% de los colaboradores promovidos han sido asesores de negocios, quienes en su mayoría provienen de nuestra exitosa Escuela de Formación en Microfinanzas.



Reconocimiento

Una de nuestras prioridades en Mibanco es que nuestros colaboradores se desarrollen en un entorno laboral donde sean reconocidos tanto por su buen desempeño por resultados como por aquellos comportamientos ejemplares alineados a nuestros principios culturales. Por ello, en el 2018, se afianzó aún más nuestro Programa de Reconocimiento Pachikuy, que significa “la acción de dar las gracias” en quechua. Esto se logró gracias a la incorporación de prácticas de reconocimiento por nuestros líderes en su gestión del día a día y aplicación en diferentes eventos y actividades con sus equipos, siendo cada vez más conscientes de no desaprovechar la oportunidad para reconocer un excelente desempeño. En mayo pasado se realizó el evento de premiación anual Noche Pachikuy en la que participaron los mejores de cada categoría.



Anexos

Anexos

Directorio y Gerencia

Directorio

Directores titulares

Sr. Walter Bayly Llona

Sr. Gianfranco Ferrari De las Casas

Sr. Fernando Dasso Montero

Sr. César Gonzalo Ríos Briceño

Sr. Reynaldo Carlos Patricio Llosa Benavides

Sr. César Fernando Rivera Wilson

Sr. Benedicto Cigüeñas Guevara *

Sr. Miguel Ángel Bazán García *

Sra. María del Carmen Torres Mariscal**

Gerencia

Sr. Javier Ichazo Bardales

Gerente General

Sra. Ana Maria Zegarra Leyva

Gerente General Adjunta

Sra. Adriana Ruth Chávez Bellido

Gerente de la División de Finanzas

Sr. Jorge Gustavo Morón Pastor

Gerente de la División de Riesgos

(*) Directores independientes

(**) Directores suplentes





Sr. Renzo Rossi Escuza

Gerente de la División de Transformación

Sr. Carlos Guillermo Sotelo Rebagliati¹

Gerente de División de Negocios

Sr. Jorge Luis Flores Armijo

Gerente de la División de Soporte Descentralizado

Sr. Eduardo Werner Harster Mendoza

Gerente de la División de Marketing

Sr. Mariela Paula Ramírez Campos

Gerente de la División de Administración

Sra. Claudia Sofía Salas Colonna

Gerente de la División de Gestión y Desarrollo Humano

Sra. Linda Yzela Ávila Ortiz

Gerente de la División Legal

Sra. Margherita Ángela Abril Alvarado

Auditora Interna

(1) Gerente de la División de Negocios hasta el 31 de diciembre de 2018.



Información de Auditoría Externa

Honorarios de Auditores Externos en el año 2018						
2016		2017		2018		
S/	%	S/	%	S/	%	
Auditoría						
843,382	97%	859,912	96%	1,030,410	97%	
Relacionados a la auditoría						
Impuestos						
30,208	3%	31,718	4%	32,497	3%	
Otros						
Total						
873,590		891,630		1,062,907		

Localización de la sede principal

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Dirección de la oficina principal: Av. Domingo Orué No. 165, Surquillo, Lima.
Teléfono: (511) 513-8000
Fax: (511) 513-8155
Página web: www.mibanco.com.pe



Estados Financieros Auditados