





Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.** ha presentado su memoria "MEMORIA ANUAL 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 18 Marzo 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 11 Marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

INFORME DE REVISION INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2012 DE MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.

A la Gerencia General de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.:

Hemos llevado a cabo la revisión de la Memoria de Sostenibilidad 2012 de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (en adelante, Mibanco). Su preparación es responsabilidad exclusiva de Mibanco.

Alcance del trabajo

La revisión de la Memoria de Sostenibilidad 2012 (en adelante "la Memoria") de Mibanco se ha realizado de acuerdo con el alcance solicitado por la Compañía.

Las revisiones han consistido en:

- La adecuación de la estructura y contenido de la Memoria a lo señalado en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1.
- Los datos correspondientes a los indicadores centrales y adicionales relacionados con las dimensiones económica, ambiental y social establecidas en la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Institute (GRI) versión 3.1.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la gerencia de Activo Social de Mibanco, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente, basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con las Normas Internacionales de Compromisos de Aseguramiento, que no son auditoría financiera o revisiones de información financiera histórica (*international Standards on Assurance Engagements other than Audits or Reviews of*

Historical Financial Information) – ISAE 3000, por sus siglas en inglés – emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (*International Auditing and Assurance Standard Board*), aplicables para la realización de revisiones con un alcance de aseguramiento limitado.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables del área de Activo Social de Mibanco y una selección de directivos y personal clave de las unidades involucradas en la preparación de la Memoria. El propósito fue conocer y revisar cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Mibanco.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Mibanco establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria.
3. Revisión de la adecuación de estructura y contenidos de la memoria a lo señalado en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1.
4. Comprobación, en base a selecciones muestrales de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en la Memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este informe.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún

caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el código ético de la International Federation of Accountants (IFAC)

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión de la Memoria y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria de Sostenibilidad 2012 de Mibanco no ha sido preparada según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G 3.1) en su nivel de aplicación A+, tal y conforme se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores del Informe, contenga errores significativos.

Medina, Zaldívar, Paredes & Asociados
Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada



Fernando Núñez
Socio

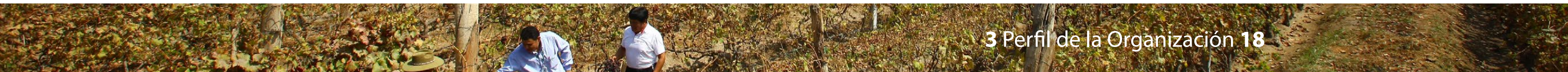
Lima, abril de 2013



1 Declaración de Responsabilidad **10**



2 Carta del Presidente del Directorio a los Accionistas **12**



3 Perfil de la Organización **18**



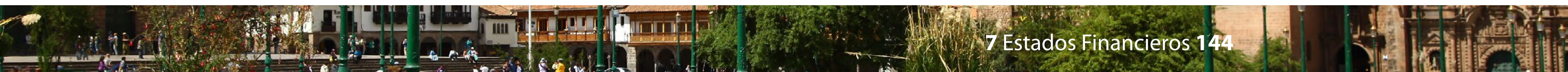
4 Gobierno Corporativo **36**



5 Desempeño Económico, Social y Ambiental **56**



6 Experiencia y Trayectoria **156**



7 Estados Financieros **144**



8 Iniciativa de Reporte Global (GRI) **208**



9 Relación de Agencias **224**



Edith Pineda Asesora de Negocios, Agencia Cusco
Gregorio Arroyo giro de negocio: alquiler de maquinaria agrícola y agricultura

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. durante el año 2012. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.

H. Santa María
Hugo Santa María Guzmán
Presidente del Directorio

[Signature]
Carlos Morante Ormeño
Gerente General

Lima, 21 de marzo de 2013



Declaración de Responsabilidad



Gustavo Lozano Bardales, asesor agencia Ucayali

Carta del Presidente
del Directorio
a los Accionistas 2



Aspiramos a seguir siendo la institución líder en microfinanzas del país

Hugo Santa María, Presidente del Directorio

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS

Señores accionistas:

El 2012 ha sido un año de transición para Mibanco. A nivel del Directorio, tuve el honor de asumir la presidencia en reemplazo de Óscar Rivera, quien se retiró del cargo luego de doce años de gestión. Óscar participó en el proceso de creación del Banco y contribuyó decididamente a convertirlo en la institución líder y reconocida que es hoy. Por otro lado, Mariana Rodríguez se reincorporó como directora titular. Este nuevo Directorio ratifica, al igual que los anteriores, la misión de Mibanco y su compromiso con el progreso de los hombres y mujeres de la microempresa. Aspiramos a seguir siendo la institución líder en microfinanzas del país y a contribuir, desde nuestras actividades, con el desarrollo del Perú.

A nivel del equipo gerencial, Carlos Morante, destacado profesional con casi veinte años de experiencia en banca, asumió el cargo de gerente general, con el reto de liderar la Organización en un mercado en cambio acelerado e intensa competencia. Carlos ha hecho suyos los valores y cultura institucional del Banco, sustentados en la historia y experiencia del Grupo ACP.

El 2012 fue un buen año para la economía peruana. El PBI creció 6.3% –la tasa más alta de Sudamérica– y la inflación fue menor al 3%. Estos resultados se sustentaron, principalmente, en la fortaleza de la demanda interna y en un entorno internacional mejor al anticipado.

La confianza de los inversionistas y consumidores, por su parte, aumentó significativamente el año pasado, lo que, unido a un fuerte impulso del gasto público, permitió que la demanda interna creciera 7.6%. Es importante notar que las cuentas fiscales cerraron con un superávit de 2% del PBI y que las reservas internacionales bordearon los US\$ 64,000 millones, equivalentes a casi 20 meses de importaciones.

En el ámbito internacional, los estímulos monetarios implementados por las economías avanzadas tuvieron poco impacto en la actividad económica, pero redujeron el riesgo de una crisis financiera e incrementaron los flujos de liquidez hacia economías emergentes con buenas perspectivas económicas, como el caso del Perú. El país recibió, durante el año, flujos del exterior equivalentes al 10% de su PBI, lo que contribuyó a apreciar el tipo de cambio y a tener condiciones de financiamiento históricamente buenas.

Quisiera destacar, en este contexto, algunos logros que Mibanco ha obtenido en distintos ámbitos. En primer lugar, la clasificadora internacional Standard & Poor's ratificó la clasificación crediticia de largo plazo a Mibanco, manteniéndola en BBB. Con esta calificación, la Institución mantiene el grado de inversión, el nivel más alto alcanzado en el Perú. Asimismo, The Smart Campaign, una iniciativa mundial para incorporar principios más rigurosos de protección al cliente en la industria microfinanciera, reconoció a Mibanco por la excelencia en su Código de Ética. Por último, la agencia calificadora Planet Rating, especializada en desempeño social, otorgó al Banco la puntuación de 4 (en una escala de 0 a 5+), una de las más altas entre 50 instituciones de microfinanzas evaluadas a nivel mundial. En el plano local, un hito significativo ha sido el galardón que recibió Mibanco en la 17ª edición del concurso "Creatividad Empresarial", organizado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). El innovador programa de captación de nuevos clientes de la microempresa, denominado "Miamigo", fue premiado en la categoría de "Servicios Bancarios, Financieros y de Seguros". Estos logros nos enorgullecen y llevan a reconocer el esfuerzo desplegado por nuestros colaboradores.

En cuanto a resultados financieros, Mibanco mantuvo su liderazgo en el campo de las microfinanzas. Las colocaciones brutas al cierre de 2012 fueron 4,732.1 millones de soles, representando el 85.1% de los activos totales. Nuestros activos y calidad de cartera han merecido un especial

cuidado, lo que nos ha llevado a consolidar el desarrollo de una gestión integral de riesgos. Mibanco cerró el ejercicio con un ratio de morosidad de 4.48%, además de una importante cobertura de provisiones de 152.5% sobre la cartera vencida y judicial. Nuestros activos totales alcanzaron, a diciembre de 2012, un saldo de S/. 5,561.9 millones, es decir, un crecimiento de 6.9% con respecto al cierre del año anterior.

Los pasivos totales, por su lado, ascendieron a S/. 4,919.7 millones, lo que implica un incremento de 7.07% en relación al 2011. Las obligaciones con el público (S/. 3,608.5 millones) representaron el 73.3% de los pasivos y se mantuvieron estables respecto del 2011. Es importante notar que el número de clientes del pasivo superó las 325,000 personas, lo que significa un aumento de casi un 40% durante el 2012 y refleja la confianza del público en la solidez de Mibanco.

Mención especial merece el hecho que durante el año Mibanco amplió su liderazgo en bancarización, alcanzando un nivel de 24.26%. Esta cifra refleja que uno de cada cuatro peruanos que accede por primera vez al sistema financiero formal, lo hace a través de las puertas de Mibanco. En este esfuerzo cumplen un rol fundamental los grupos solidarios, un canal en el que nuestras clientes mujeres representan el 68%, y que ha permitido bancarizar a 53,197 personas a lo largo del 2012. Estos esfuerzos se hacen evidentes en nuestros casi 855,000 clientes al cierre del año, que ratifican a Mibanco como la entidad de microfinanzas con mayor número de clientes.

Con la finalidad de otorgar créditos a emprendedores de la micro y pequeña empresa, Mibanco recibió durante el año diversos préstamos de fondos especializados en microfinanzas, organismos multilaterales, instituciones financieras y entidades gubernamentales del exterior. Este capital provino de la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), Microfinance Enhancement Facility (MEF), KCD Mikrofinanz fonds, Res-

ponsability SICAV, Credit Suisse Microfinance Fund Company, Proparco y Banco de la Nación, entre otros. Los aportes de estas instituciones, con las que Mibanco comparte su misión y principios, incorporan cláusulas sociales y ambientales como requisitos para otorgar financiamientos.

Para Mibanco, la inclusión financiera debe ir acompañada de servicios adicionales, con la finalidad de apoyar a sus clientes en la administración sostenible de sus negocios. Por ello, contamos con programas de capacitación y educación financiera gratuitos, como el Diploma en Microempresa y el proyecto "Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en Perú", que se lleva a cabo con la Agencia Australiana para el Desarrollo Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Fundación Goldman Sachs y la Escuela de Negocios Thunderbird. Mibanco también ofrece a los empresarios de la micro y pequeña empresa servicios de asesoría empresarial y legal gratuitos a través de los programas Miconsultor y Microjusticia, que representan iniciativas conjuntas con prestigiosas instituciones nacionales e internacionales.

Antes de terminar quisiera mencionar que, al igual que en años anteriores, la presente Memoria Anual se ha elaborado usando los principios generales dictados por el Global Reporting Initiative (GRI). Este año, tenemos el orgullo de contar con el Nivel de Aplicación A+, lo cual refuerza nuestro compromiso de calidad y transparencia en la elaboración de este reporte. Los lineamientos permiten mostrar a nuestros grupos de interés nuestro rendimiento integral, los avances en la inclusión financiera mediante la oferta de productos diseñados para cubrir las necesidades de nuestros clientes, y los programas de capacitación para promover una mejor inversión de su dinero. Asimismo, consideran la atención de los requerimientos de nuestros colaboradores, a quienes se brindan oportunidades de desarrollo profesional; finalmente, implican una mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Por último, debo agradecer al amplio conjunto de organizaciones y personas que han hecho posible el crecimiento de Mibanco. A nuestros accionistas, por su confianza y apoyo; a la plana directiva y gerencial, por su permanente contribución en el diseño de estrategias y toma de decisiones; a nuestros colaboradores, por ser pieza clave en el desarrollo de nuestra Organización; y a nuestros clientes emprendedores, que son la fuerza que mueve al país, y cuyo esfuerzo y trabajo diario avivan nuestro compromiso hacia ellos.

H. Santa María

Hugo Santa María Guzmán
Presidente del Directorio



Héctor Pezo Chuquipiondo asesor agencia Pinto II
Lucio Serrano Limache Giro de negocio: cultivo (granda vid uva italia)

Perfil de la Organización 3



A. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., es el primer banco privado de la micro y pequeña empresa y se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada ante el Notario Público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda.

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

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

Objeto Social

Empresa bancaria.
Clasificación Industrial Uniforme de todas las Actividad Económicas (CIIU): 6519.

Plazo de Duración
Indefinido.

Clases de Acciones

Acciones Clase A con Derecho a Voto

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de Participación
Menor al 1%	12	1.32%
Entre 1% y 5%	5	15.48%
Entre 5% y 10%	3	21.06%
Mayor al 10%	1	57.36%
Total	21	95.22%

Acciones Clase B sin Derecho a Voto

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de Participación
Menor al 1%	6	1.45%
Entre 1% y 5%	1	3.33%
Total	7	4.78%

Patricia Eyzaguirre Soto, Jefe de Banca de Servicio. Agencia: Tacna.

Mayo 1998 Mibanco inicia sus operaciones en Lima.

B. LOCALIZACIÓN DE NUESTRA SEDE PRINCIPAL

MIBANCO, Banco de la Microempresa S.A.
Dirección de la Oficina Principal: Av. Domingo Orué No. 165, Surquillo, Lima.
Teléfono: (511) 513-8000. Fax: (511) 513-8155
E-mail: mibanco@mibanco.com.pe.
Página web: www.mibanco.com.pe

C. DIRECTORIO

Hugo Santa María Guzmán / Presidente del Directorio
Luis Felipe Derteano Marie / Vicepresidente del Directorio

DIRECTORES TITULARES

Roberto Dañino Zapata
Alfredo Llosa Barber
Juan Otero Steinhart
Luis Ovalle Gates
Miguel Pinasco Limas
Michael Edward Schlein
Mariana Rodríguez Risco

DIRECTORES SUPLENTE

Fernando Arias Vargas
Esteban Andrés Altschul
Enrique Ferraro

D. COMITÉ EJECUTIVO DEL DIRECTORIO

El Comité Ejecutivo constituye un órgano de decisión de la gestión administrativa de la sociedad, está conformado por cinco miembros designados por el Directorio, y sesiona ordinariamente por lo menos dos veces al mes. Para el periodo 2012-2013 fueron elegidos los siguientes directores:

Óscar Rivera Rivera – Presidente (hasta el 15.3.2012)
Hugo Santa María Guzmán (desde el 15.3.2012)
Luis Felipe Derteano Marie
Alfredo Llosa Barber
Juan Otero Steinhart
Luis Ovalle Gates
José Castillo Deza – Secretario (hasta el 2.4.2012)
Carlos Morante Ormeño – Secretario (desde el 2.4.2012)



DIRECTORES



Luis Felipe Derteano Marie
Vicepresidente del Directorio

Presidente del Consejo Directivo del Grupo ACP, y Presidente del Directorio de Grupo ACP Corp. S.A.A., Lima, Perú. Vicepresidente del Directorio de Mibanco, Lima, Perú. Director titular de Protecta S.A. Compañía de Seguros, Lima, Perú. Presidente del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú. Presidente del Directorio de Tiggres S.A., Lima, Perú. Consejero Propietario de Forjadores de Negocios, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.N.R., México D.F., México. Vicepresidente del Directorio de Banco Solidario S.A., La Paz, Bolivia. Presidente del Directorio de Microfinanzas del Uruguay S.A., Montevideo, Uruguay. Director titular de Empresa (Fis Empresa Social S.A.), Buenos Aires, Argentina. Director propietario de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral S.A., San Salvador, El Salvador. Vicepresidente del Directorio de Apoyo Integral Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala. Director titular de Conecta2 S.A., San Salvador, El Salvador. Segundo vicepresidente del Directorio de Financiera El Comercio SAECA, Asunción, Paraguay. Presidente del Directorio de Unifinsa Sociedad Financiera. Premio a la Excelencia Empresarial 2010 otorgado por la revista América Economía, seleccionado como uno de los 19 protagonistas que cambian el campo empresarial en América Latina. Co – fundador de la Alianza Mundial de Banca basada en Valores en capacidad propia y como



representante del Grupo ACP y de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Miembro del Consejo Directivo Inaugural de la Iniciativa Child Finance, en capacidad propia y como representante del Grupo ACP y del GABV. ESTUDIOS: Estudios en Economía en el Programa Académico de Ciencias Sociales – Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú. Egresado del Programa de Magíster en Economía Agraria – Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, Chile. En Mibanco desde su fundación en mayo de 1998.



Roberto Dañino Zapata
Director Titular

Vicepresidente del Directorio de Hochschild Mining PLC, Londres, Reino Unido. Presidente del Directorio de Fosfatos del Pacífico S.A., Lima, Perú. Director Titular de Cementos Pacasmayo, Goldfields Inc. (Sudáfrica), Goldfiels La Cima, ACCION International (EE.UU.), CARE Peru, Results for Development, (EE.UU.). Fue Vicepresidente Senior y Asesor Jurídico del Banco Mundial y Secretario General del CIADI, Washington D.C., EE.UU. Fue Primer Ministro de Perú y Embajador de Perú en los Estados Unidos de América. Fue socio de Wilmer, Cutler & Pickering, Washington, D.C., EE.UU. ESTUDIOS: Abogacía – Escuela de Derecho de Harvard University, EE.UU. y Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. En Mibanco desde marzo de 2007.



Alfredo Llosa Barber
Director Titular

Vicepresidente del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú. Vicepresidente del Directorio de Grupo ACP Corp. S.A.A, Lima, Perú. Director titular de Mibanco, Lima, Perú. Presidente del Directorio de Conecta Centro de Contacto S.A., Lima, Perú. Director titular de Protecta S.A., Compañía de Seguros, Lima, Perú. Vicepresidente del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú. Vicepresidente del Directorio de Tiggres S.A., Lima, Perú. Consejero Suplente Forjadores de Negocios, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.N.R., México D.F., México. Director titular de Banco Solidario S.A., La Paz, Bolivia. Director titular de Microfinanzas del Uruguay S.A., Montevideo, Uruguay. Director titular de Conecta2 S.A., San Salvador, El Salvador. Vicepresidente del Directorio de Unifinsa Sociedad Financiera, Ambato, Ecuador. Presidente del Directorio de Gamesa, Arequipa, Perú. Presidente del Directorio de Fundades, Lima, Perú. ESTUDIOS: Administración de Empresas – Georgetown University, Washington D.C., EE.UU. Maestría en Estudios Latinoamericanos con especialización en Desarrollo. Económico – Georgetown University, Washington D.C., EE.UU. Programa de Alta Dirección PAD – Universidad de Piura, Lima, Perú. Liderazgo Estratégico para las Microfinanzas – Harvard University – Escuela de Negocios – Boston, MA., EE.UU. En Mibanco desde marzo de 2001.



Juan Otero Steinhart
Director Titular

Director Titular de Mibanco. Consejero Propietario de Forjadores de Negocios, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.N.R., México D.F., México. En Mibanco desde noviembre de 2003.





◀ **Miguel Pinasco Limas**

Director Titular

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

ESTUDIOS: Ingeniería Mecánica y Electricidad – Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú. Postgrado en Administración de Empresas y Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Programa de Alta Gerencia del INCAE, Nicaragua. Programa de Alta Dirección PAD – Universidad de Piura, Lima, Perú. En Mibanco desde 1999.



Mariana Rodríguez Risco ▲

Director Titular

Director Titular de Mibanco, Lima, Perú. Miembro del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú. Miembro del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú. Director del Grupo ACP Corp S.A.A., Lima, Perú. Presidente del Directorio de CSC InnovAcción, Lima, Perú. Presidente & CEO Laureate Perú, a cargo de las operaciones de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, de la Universidad Privada del Norte y los Institutos Cibertec e ITN. Fue Presidente y Gerente General de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC, así como co-fundadora en 1994. Fue Gerente General de Cibertec Instituto Superior Tecnológico y co-fundadora en 1983. Fue Jefe de Proyectos de Novoa Ingenieros, Lima, Perú, 1981-1982.

ESTUDIOS: Universidad de Missouri Rolla (Missouri, 1980), Bachiller en Ciencias - Ingeniero Civil, Graduada con Honores “Magna Cum Laude”. GPA 3.5. Boston University School of Management (Boston, 1989), MBA, Graduada con Honores “Suma Cum Laude”. GPA 3.9 En Mibanco desde marzo de 2012.



◀ **Fernando Arias Vargas**

Directores Suplentes

Director Suplente de Mibanco. Miembro del Consejo Directivo del Grupo ACP, Lima, Perú. Miembro del Consejo Directivo de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú. Presidente del Directorio de Aprenda, Lima, Perú. Director Suplente de Forjadores de Negocios S.A., México D.F., México. Director de Grupo ACP S.A.A., Lima Perú. Presidente del Directorio de Minera Andina de Exploraciones S.A.A., Lima, Perú. Presidente del Directorio de Peruana de Energía S.A.A., Lima, Perú.

Asociado al Instituto de Ingenieros de Minas del Perú, Lima, Perú. Director de Inmobiliaria EFIA S.A., Lima, Perú. Presidente del Directorio Renovables de los Andes SAC, Lima, Perú.

ESTUDIOS: Ingeniero de Minas – Michigan Technological University, EE.UU. En Mibanco desde marzo de 2007.

Michael Edward Schlein ▶

Director Titular

Director Titular de Mibanco. Director Suplente de Bancosol, La Paz, Bolivia. Presidente y Director Ejecutivo de ACCION, Boston, MA, EE.UU. Fue Presidente de Citigroup International Franchise Management, New York, EE.UU. Fue Jefe de Equipo de U.S. Securities and Exchange Commission, Washington D.C., EE.UU. Fue Jefe de Equipo para Finanzas y Asuntos Económicos de la Alcaldía de Nueva York, EE.UU. Fue Director de Finanzas de la campaña para la presidencia del Sr. Dukakis en Nueva York, EE.UU. Antiguamente asociado con Smith Barney Investments Banking, Nueva York, EE.UU. Fue Director de Citibank NA, EE.UU. y Bank Handlowy, Polonia, Citibank Korea, Inc., la Junta de Gobernadores de la EMEA, la Fundación Citigroup, Wildcat Service Corporation y New York Cares, EE.UU. Miembro del Consejo de Relaciones Exteriores, EE.UU.

ESTUDIOS: Maestría en Ciencias Políticas y Económicas, Phi Beta Kappa - Massachusetts Institute of Technology, EE.UU. London School of Economics, Londres, Inglaterra En Mibanco desde marzo de 2010.



Esteban Andrés Altschul ▶

Directores Suplentes

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

ESTUDIOS: Maestría en Economía Internacional – Georgetown University, Washington D.C., EE.UU. Título de Pregrado en Diplomacia y Negocios Internacionales; graduado con honores Magna cum Laude y Phi Beta Kappa – Georgetown University, Washington D.C., EE.UU. Programa de Desarrollo de Ejecutivos – Harvard University, Boston, MA, EE.UU. Programas de Capacitación en Liderazgo – Diálogos Inc., Boston, MA, EE.UU. En Mibanco desde marzo de 2010.



◀ **Enrique Ferraro**

Directores Suplentes

Director Suplente de Mibanco. Vice-presidente de Banco Solidario, Quito, Ecuador. Presidente del Directorio de Bancosol, La Paz, Bolivia. Consultor en Estrategia e Inversiones.

ESTUDIOS: Maestría en Administración de Empresas – Universidad Nacional de Buenos Aires, Argentina. En Mibanco desde diciembre de 2004.

E. GERENCIAS



◀ Carlos Morante Ormeño
Gerente General



Fernando Balbuena Favarato ▲
Gerente de la División de Marketing



Adriana Chávez Bellido ▲
Gerente de la División de Contraloría y Finanzas



▲ Antonio Di Paola Lamas
Gerente de la División Comercial



Roberto Gonzales Peralta ▲
Gerente de la División de Operaciones y Procesos



◀ Mónica Ortiz Artola
Gerente de la División de Recursos Humanos



Leonel Henríquez Cartagena ▲
Gerente de la División de Riesgos

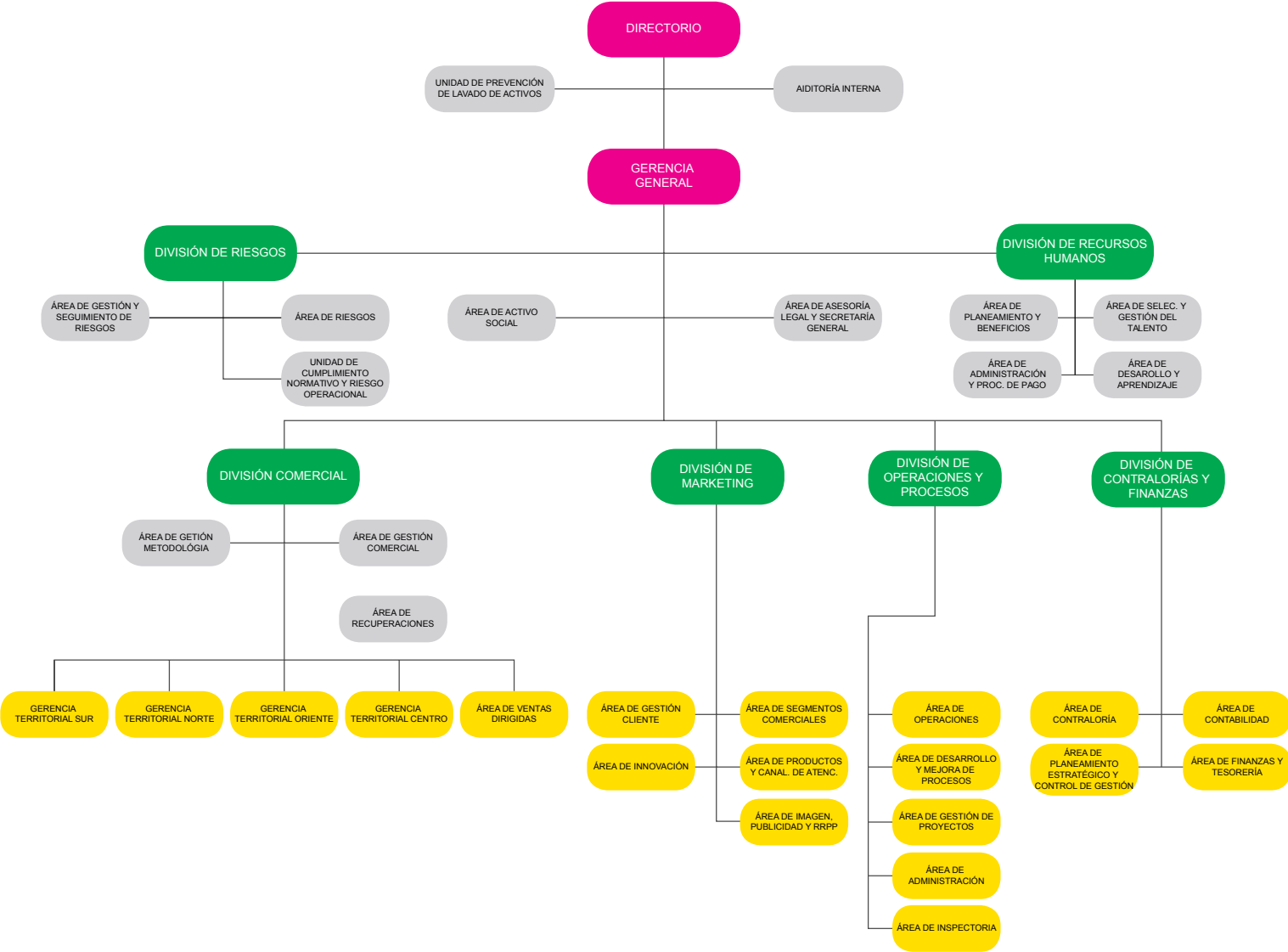
El Directorio está conformado por **7** Directores titulares y **3** suplentes

GERENCIAS DE ÁREA

- Carolina Benavides Piaggio
- Luz María Boza Llosa
- Ana Bruckmann Corvera
- Rossana Chasseloup López
- Antonio Chumacero Sánchez
- Zenobia Córdova Paz
- José Delgado Contreras
- Eduardo Franco Águila
- María del Pilar Martínez Rubio
- Juan Manuel Morgan Ochoa
- Guillermo Nevado Rioja
- Enrique Orezzoli Moreno
- Jessica Pacheco Lengua
- Ramiro Postigo Castro
- Dante Torres Martínez
- Francisco Vargas Peralta
- María Luz Zegarra Seminario

- Gerente del Área de Activo Social
- Gerente del Área de Riesgos
- Gerente del Área de Banca de Microempresa – Banca Emprendedora
- Gerente del Área de Asesoría Legal y Secretaría General
- Gerente del Área de Gestión y Seguimiento de Riesgos
- Gerente del Área de Innovación
- Gerente del Área de Recuperaciones
- Gerente del Área de Operaciones
- Contadora General
- Gerente Territorial – Zona Sur
- Gerente del Área de Gestión Metodológica
- Gerente Territorial – Zona Norte
- Gerente de Territorio
- Gerente del Área de Tesorería y Finanzas
- Auditor General
- Gerente del Área de Planeamiento e Inteligencia Comercial
- Gerente del Área de Segmentos Comerciales

F. ORGANIGRAMA





Gino Cervantes Vega, gerente de la agencia Tacna

G. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

NUESTRA VISIÓN

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

NUESTRA MISIÓN

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

NUESTROS VALORES

HONESTIDAD. Trabajamos con integridad moral y ética profesional, desarrollando una gestión transparente, brindando información clara y precisa, y generando confianza.

COMPROMISO. Tenemos la convicción de dar lo mejor de nosotros mismos y nos involucramos y participamos activamente en el desarrollo y cumplimiento de la misión y la visión de Mibanco.

EFICIENCIA. Gestionamos de manera óptima nuestros recursos, mejorando continuamente los procesos y la productividad para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

RESPECTO. Reconocemos y apreciamos de manera integral el valor de la persona con sentido de equidad y justicia, en un ambiente de armonía, libertad de opinión e igualdad de oportunidades.

INNOVACIÓN. Fomentamos la generación de ideas originales y creativas mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directivos, cuya aplicación genere cambios sustanciales y exitosos.

CALIDAD. Desarrollamos eficazmente nuestras actividades y proyectos y superamos de manera continua nuestros estándares de gestión, asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los clientes internos y externos para garantizar nuestra competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.

H. CAPITAL SOCIAL

El capital social suscrito y pagado, inscrito en la partida electrónica de la sociedad en los Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 408'663,351.00, representado por 408'663,351 acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una.

Con fecha 15 de marzo de 2012, la Junta Obligatoria Anual de Accionistas de Mibanco acordó por unanimidad aumentar el capital social, producto de la capitalización de utilidades de libre disposición al 31 de diciembre de 2011, hasta por la suma de S/. 65'653,538.00, mediante la emisión de hasta 65'653,538 nuevas acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una, de acuerdo al siguiente detalle:

Clases de Acciones	Número de Acciones
Clase A	62'303,964
Clase B	3'349,574

Como consecuencia del aumento de capital, se modificó el Artículo Quinto del Estatuto Social, el cual quedó redactado con el siguiente tenor:

“ARTÍCULO QUINTO.- El capital social suscrito es de S/. 408'663,351.00 (Cuatrocientos ocho millones seiscientos sesenta y tres mil trescientos cincuenta y uno y 00/100 Nuevos Soles), representado por un total de 408'663,351 acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, divididas en 2 clases, denominadas Clase A y B, todas nominativas, indivisibles y libremente transmisibles, de acuerdo con lo siguiente:

Acciones de la Clase “A” con derecho a voto: Representan un capital de S/. 387'813,777.00 (Trescientos ochenta y siete millones ochocientos trece mil setecientos setenta y siete y 00/100 Nuevos Soles), representado por 387'813,777 acciones con derecho a voto, íntegramente suscritas y pagadas, de un valor nominal de S/. 1.00 (Un Nuevo Sol) cada una.

Acciones preferentes de la Clase “B” sin derecho a voto: Representan un capital de S/. 20'849,574.00 (Veinte millones ochocientos cuarenta y nueve mil quinientos setenta y cuatro y 00/100 Nuevos Soles), representado por 20'849,574 acciones preferentes sin derecho a voto, íntegramente suscritas y pagadas, de un valor nominal de S/. 1.00 (Un Nuevo Sol) cada una.

Tenemos la convicción de dar lo mejor de nosotros mismos y nos involucramos y participamos activamente en el desarrollo y cumplimiento de la misión del Mibanco

65.95% de accionistas peruanos

I. ESTRUCTURA ACCIONARIA

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

RELACIÓN ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
ACCIONES A Y B

Accionista	Participación	Sede
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	60.68%	Perú
ACCION Investments in Microfinance	9.36%	Islas Caimán
International Finance Corporation	6.50%	EE.UU.
ACCION International	6.33%	EE.UU.
Stichting Hivos – Triodos Fonds	4.75%	Países Bajos
StichtingTriodos – Doen	4.75%	Países Bajos
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A.	3.49%	Perú
Triodos Fair Share Fund (Fondo Mutuo)	1.64%	Países Bajos
La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.	1.19%	Perú
Triodos Sicav II- Triodos Microfinance	0.72%	Países Bajos
Transacciones Especiales S.A.	0.13%	Perú
Transacciones Financieras S.A.	0.01%	Perú
Otros inversionistas	0.45%	Perú



Gilmar Ruiz Loaiza, gerente de agencia, José Luis Quispe Quispe, Gilmart Galiano Ramos, Asesor de Negocios. Agencia: Cusco Centro.



Marisol Meza Jesús, Asesora de Negocios. Agencia: El Agustino
Dominga Cuadros Moreno, Giro de negocio: Venta de gaseosas y bebidas

directrices que contribuyen a reforzar la seguridad y la confianza

A. GOBIERNO CORPORATIVO

Los principios y normas de Buen Gobierno Corporativo por los que se rige Mibanco están destinados a velar por el correcto funcionamiento de la Institución, y se hacen plausibles en el Código de Ética y Transparencia que guían todas las acciones de la Organización. A esto se suma un conjunto de sólidos valores y directrices que contribuyen a reforzar la seguridad y la confianza por parte de los accionistas y de todos los grupos de interés.

En cuanto a ayuda financiera por parte de gobiernos, Mibanco no recibe ninguna.

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE MIBANCO
Este sistema se funda en cinco categorías que se detallan en la matriz:

- 1º **Derechos de los accionistas.** Los derechos de los accionistas de Mibanco son protegidos de manera transparente, esencial e inderogable, y en cumplimiento estricto de una política de dividendos clara y justa.
- 2º **Tratamiento equitativo de los accionistas.** Todos los accionistas de Mibanco gozan de los mismos derechos, mientras que los directores independientes cumplen sus funciones garantizando imparcialidad e integridad en caso de surgir algún conflicto de interés.
- 3º **Responsabilidades del Directorio.** El Directorio tiene una función primordial en Mibanco, pues está encargado de la toma de decisiones estratégicas para el buen funcionamiento de la Institución. Asimismo,

supervisa las operaciones de la gerencia y vela por los derechos de los accionistas. Celebra reuniones con periodicidad y las atribuciones y funciones de sus comités se encuentran claramente establecidas.

4º **Comunicación y transparencia informativa.** La transparencia es un requisito fundamental para el buen funcionamiento de las empresas, que Mibanco refuerza permanentemente brindando información periódica, precisa y veraz entre la gerencia, los accionistas y los grupos de interés, de modo que todos puedan tomar decisiones apropiadas y fundamentadas. Asimismo, promueve la difusión de información legal, operativa y financiera para que el Directorio y el Comité Ejecutivo actúen de manera consistente y equilibrada.

5º **Buenas prácticas empresariales.** Se trata de un conjunto coherente de acciones (técnicas, métodos, procesos, acciones) eficaces e innovadoras, que ayudan a resolver dificultades, fomentando el desarrollo en diferentes campos. Simultáneamente, promueven el respeto y apoyo para que clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general logren satisfacer sus necesidades. Mibanco busca permanentemente mantener buenas relaciones con sus grupos de interés.

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

GRUPOS DE INTERÉS

Clientes; colaboradores; accionistas y directorio; inversores; instituciones reguladoras y fiscalizadas; proveedores; líderes de opinión y medios de comunicación; asociaciones, redes, universidades y gremios nacionales; redes y asociaciones internacionales.



El Directorio define la estrategia y las políticas de largo plazo que se plasman por intermedio de la Alta Gerencia. Es el órgano de mayor responsabilidad en Mibanco. El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo.

Integran el Directorio de Mibanco 12 personas, tal como se muestra en el cuadro a continuación, y sus miembros son elegidos según procesos establecidos por el Banco. La remuneración es acordada por la Junta General de Accionistas y los integrantes deben tener sólidos fundamentos en materia de gestión de empresas, aunque no necesariamente están capacitados en temas ambientales y sociales.

Directores	Número
Dependientes	10
Independientes	2
Total	12

Es importante precisar que hasta la fecha no se aplican políticas expresas de voto en asuntos ambientales o sociales. El Directorio no evalúa estos temas, pues no existen todavía procedimientos diseñados para calificar el desempeño del Banco en esta materia. Sin embargo, las actividades centrales como bancarización, cartera y capacitación de clientes sí son evaluadas permanentemente. Asimismo, tanto los accionistas como los colaboradores cuentan con diversos canales de comunicación para transmitir sus recomendaciones.

En relación al medio ambiente, Mibanco se rige por normas que incluyen limitaciones para el otorgamiento de créditos a empresas que incum-

plen las leyes en este aspecto o cuyas actividades generan impactos negativos. Estas limitaciones figuran en las listas de exclusión y se aplican a través del Comité de Créditos, encargado de la evaluación de los riesgos del crédito, y otorgando categorías de riesgo limitado, medio y alto.

Cabe indicar que Mibanco planea continuar contribuyendo con la protección del entorno a través de productos que promuevan actividades sostenibles, y que para el 2013 tiene pensado aplicar un sistema de gestión de los impactos ambientales de la organización. Debe resaltarse que Mibanco no realiza operaciones en hábitats que albergan especies en peligro de extinción, y que por tanto puedan verse afectados.

PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS

La política de Mibanco estipula que todos los colaboradores y ejecutivos deben familiarizarse con las normas que rigen sus funciones y responsabilidades y cumplir con los procedimientos establecidos en el Directorio para evitar conflictos de interés, tal como lo establecen la Matriz de Gobernabilidad Corporativa, el Comité de Solución de Conflictos de Interés y el Código de Conducta y Ética.

Si algún colaborador incumple alguna norma o contraviene las reglas estipuladas en el Código de Ética, primero deberá notificarse el caso al supervisor inmediato o la persona designada por Recursos Humanos.

El Código también señala que si algún colaborador quisiera realizar actividades que no sean de carácter filantrópico, de docencia o distin-

tas a las de la Institución, debe ser previamente autorizado por el superior jerárquico.

Asimismo, el Código es explícito en la prohibición de que los colaboradores o ejecutivos de la Institución brinden asesoría a cualquier otra entidad financiera, persona o sociedad que tenga relación directa o indirecta con el Banco, salvo autorización previa. En relación a esto, los códigos indican lo siguiente:

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

B. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La Gestión del Riesgo genera valor, tanto para los clientes como para los colaboradores y los accionistas:

- Clientes:** satisfacen sus necesidades de financiamiento de acuerdo a las características de su negocio y su capacidad de pago, potenciando su desarrollo futuro empresarial y familiar.
- Colaboradores:** orientan su accionar, focalizan y hacen eficiente su gestión.
- Accionistas:** generan beneficios econó-

micos para la Institución, que permiten asegurar su sostenibilidad futura y potenciar el crecimiento de la organización para brindar mayores oportunidades de financiamiento como parte de su misión social.

La gestión integral de riesgos en Mibanco es un proceso que abarca a toda la Organización, desde el Directorio, que fija las políticas básicas, hasta los diversos comités especializados, la alta gerencia, las gerencias de área y, en general, todos los colaboradores de la Institución.

Se ejerce bajo los lineamientos definidos por el Directorio, donde miembros se reúnen en un Comité de Riesgos, de periodicidad mensual, que está integrado por cinco Directores, el Gerente General y los Gerentes de División Comercial, Finanzas y Riesgos, entre otros. Complementariamente, se han establecido comités diferenciados por cada uno de los tipos de riesgos definidos en la normativa sobre gestión integral de riesgos (operacional, seguridad de información, continuidad, estratégico y reputacional).

Para la gestión y el control de los riesgos se cuenta con una división especializada que ejerce sus funciones sobre todos los aspectos contemplados en la gestión integral de riesgos, con responsabilidades de alcance global (todo riesgo, todos los productos, todo el país).

En Mibanco, esta gestión se desarrolla de la siguiente forma:

- Establecimiento de políticas y procedimientos de riesgos, que son aprobados por el Directorio y las diversas instancias

de decisión del Banco. Constituyen el marco normativo básico a través del cual se regulan las actividades y procesos de riesgos.

- Aplicación de un sistema de seguimiento y control de riesgos en el que se verifica el cumplimiento normativo y se hacen los ajustes de política que correspondan.

A partir del 2012 se incluye también la gestión de sus proveedores críticos (“socios estratégicos”), con el objeto de lograr un proceso integral de riesgos que aporte cada vez mayor valor a la empresa.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

La gestión del riesgo de crédito se ejecuta en las tres etapas del proceso: admisión, seguimiento y recuperación.

A. Admisión de Riesgos:

En la búsqueda del fortalecimiento de la gestión de admisión crediticia, durante el 2012 se implementaron una serie de acciones, entre las que cabe destacar:

- La modificación de la estructura comercial de las agencias con la creación de equipos denominados “células comerciales”, integradas por grupos de 6 a 8 asesores de negocio, bajo la supervisión de un jefe de créditos. Estos últimos coordinan todas las actividades crediticias de su equipo y son el eje principal en la resolución crediticia. Cada agencia puede contar con 2 o 3 jefes de crédito, dependiendo el tamaño.
- La creación de la Gerencia de Gestión Me-

todológica, con el objetivo de asegurar la correcta aplicación de la metodología, tecnología, políticas, normas, procedimientos crediticios y gestión comercial, así como identificar, prevenir y corregir posibles desviaciones en su aplicación. Esta área busca garantizar la sostenibilidad y continuidad del modelo de negocio en el tiempo. Como funciones principales tiene:

- Acompañamiento en campo.
- Generar planes de acción.
- Difundir a nivel nacional las mejores prácticas comerciales.
- Proponer cambios y ajustes metodológicos.
- Retroalimentar al área comercial y áreas claves del banco.

- La culminación de la implementación de una nueva estructura en la Unidad de Admisión de Riesgos, que tiene a su cargo la resolución de operaciones de mayor cuantía. Este cambio implica una estructura espejo con relación al área comercial, con asignación de analistas por región/territorio. Esto ha permitido un crecimiento del número de solicitudes presentadas a la unidad del 104% y una reducción a la mitad en los tiempos de atención.

- El monitoreo permanente de las diversas políticas y su correcta aplicación, que ha permitido realizar ajustes con miras a mejorar la calidad en la admisión de los créditos. Se ha potenciado el uso los scorings a través de su empleo de manera mucho más profunda, dado su alto poder predictivo.

con la reorganización se estableció un nuevo modelo de revisión

Se están desarrollando nuevos modelos de scoring para la admisión y seguimiento de la cartera, donde se utilizan segmentaciones que son relevantes a partir de los indicadores de riesgo evaluados



Luis Escudero Vásquez, Analista de Contabilidad; Jeanpierre Ortega Munai, Analista Contable.

B. Gestión y Seguimiento de Riesgos:

Dentro del proceso crediticio, el seguimiento cobra una importancia relevante para advertir de manera temprana posibles desviaciones en los niveles de riesgo deseados. Para ello, el Área de Gestión y Seguimiento cuenta con las siguientes unidades:

Unidad de Seguimiento y Modelos

Esta unidad es responsable de los análisis a nivel de portafolio. Busca mejorar la gestión del riesgo a través del análisis de los indicadores que presentan las distintas segmentaciones revisadas y que se traducen en mejoras a las políticas crediticias, gestión de los productos y campañas, entre otros.

Con la información que se obtiene del DataMart de Riesgos se generan alertas tempranas y se identifican nichos de riesgo. Para esto se utiliza la minería de datos, con la que se exploran variables como territorio, región, agencia y asesor, así como variables socio-demográficas y características del producto/canal/segmento en estudio.

Asimismo, este equipo se encarga de los reportes mensuales que contienen información de morosidad, tanto a nivel stock como de nuevos desembolsos (cosechas de créditos), los cuales se comparten con la red comercial.

Se están desarrollando nuevos modelos de scoring para la admisión y seguimiento de la cartera, donde se utilizan segmentaciones que son relevantes a partir de los indicadores de riesgo evaluados.

Unidad de Contraloría de Créditos

Se complementa el análisis de portafolio con el seguimiento en campo a través de esta unidad, que tiene como objetivo identificar y cuantificar nichos de riesgo, medir la calidad de la evaluación crediticia de los asesores de negocios y determinar oportunidades de mejora, buscando asegurar una adecuada evaluación y seguimiento del crédito. Para ello se supervisa la gestión crediticia en agencias, validando el flujo de otorgamiento del crédito y la situación post desembolso de los mismos.

En el último trimestre del año se realizó la reorganización de la unidad, y se estableció un nuevo modelo de revisión que incorpora nuevas variables de medición (de acuerdo al nivel de riesgo y crecimiento de la cartera), un nuevo flujo de supervisión y una calificación de riesgo para cada asesor de negocios, de tal manera que el seguimiento y acción sean diferenciados y se realicen de acuerdo al nivel de riesgo identificado.

Unidad de Clasificación de Cartera

Esta unidad mantiene permanentemente clasificados a los deudores de la cartera de créditos, de acuerdo a los criterios establecidos en la resolución SBS N°11356-2008 “Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones”. En el caso de la cartera “No Minorista”, se toma en consideración la situación económica financiera, y en el caso de la cartera “Minorista”, se considera la capacidad de pago medida en función al cumplimiento de las obligaciones con el banco y el sistema financiero.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
Expresado en miles de Nuevos Soles

Clasificación	Total Deuda S/.	% Cartera	Total provisiones S/.
Normal	4,195,109	88.60%	61,970
CPP	223,826	4.73%	10,706
Deficiente	83,494	1.76%	20,137
Dudoso	103,787	2.19%	60,515
Pérdida	128,631	2.72%	125,029
Total	4,734,848	100%	278,358

GESTIÓN DEL RIESGO DE MERCADO

Mibanco está afecto a riesgos de mercado, tanto en su toma de posiciones en la cartera de negociación como en sus actividades de gestión de balance, administrando el valor de sus inversiones e ingresos financieros proyectados, así como la tenencia de recursos líquidos en niveles adecuados a la estrategia comercial y objetivos patrimoniales del Banco.

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

Respecto a la gestión del riesgo en la cartera de negociación, el objetivo es controlar que las inversiones no excedan el máximo riesgo tolerable. Para ello se efectúa diariamente un seguimiento de las operaciones, el efecto de los cambios en el mercado sobre las posiciones, la medición del riesgo de mercado asumido, el consumo de capital regulatorio y el análisis rentabilidad-riesgo sobre el patrimonio.

El principal indicador de medición es el denominado Valor en Riesgo (VaR), definido como la pérdida potencial máxima, estimada a partir de datos históricos sobre la evolución de los factores de riesgo. Para homogeneizar la medición del riesgo global de la cartera de negociación, se usa la metodología de VaR paramétrico, dando mayor peso a las observaciones más recientes y tomando el plazo de

1 día para medir las posibles pérdidas, ya que todas las posiciones abiertas son altamente líquidas. Además de contrastar la precisión en el monitoreo del riesgo, se realizan regularmente pruebas de validaciones históricas y análisis de impacto en los resultados.

Respecto a la gestión del riesgo de balance, este se compone del riesgo de liquidez y de tasa de interés, y el objetivo es monitorear los posibles efectos de cambios en los perfiles de vencimiento y reprecio de los principales componentes del balance sobre la estrategia financiera del Banco en diversos escenarios.

- Riesgo de Tipo de Cambio**
El tipo de actividad desarrollada por el Banco permite que el riesgo cambiario sea cada vez menor y la posición en moneda extranjera se encuentre prácticamente neteada al cierre de 2012.

El perfil de riesgo inherente a la negociación del tipo de cambio sol / dólar fue superior -en promedio- en la primera mitad del año 2012, moderándose en el contexto de fuerte tendencia depreciatoria del dólar americano.

- Riesgo de Tasa de Interés**
El Banco dispone de herramientas para el control y análisis de este tipo de riesgo, siendo la más importante la cuantificación de la sensibilidad del margen financiero pronosticado y del valor patrimonial ante movimientos en las masas patrimoniales y cambios en las curvas de tasas de interés asociada, adoptando medidas financieras alineadas a su estrategia financiera.

Este riesgo ha sido administrado de manera adecuada durante el año 2012, mostrando indicadores de Ganancia en Riesgo (GeR) por debajo del límite regulatorio¹, incluso cuando el ente supervisor realizó un cambio de metodología en el mes de noviembre.

- Riesgo de Liquidez**
El Banco supervisa el riesgo de liquidez mediante el seguimiento de indicadores (límites), escenarios y planes de contingencia ante eventuales desviaciones de la liquidez proyectada, por causas internas o por el comportamiento de los mercados. Para ello se analiza periódicamente la sensibilidad temporal del balance en escenarios de cancelación de activos y pasivos, tomando en cuenta los plazos residuales de vencimiento y el desfase acumulado en cada intervalo temporal. Estas simulaciones permiten administrar un importe mínimo de activos líquidos como parte de la evaluación de suficiencia de liquidez, que aseguren afrontar los escenarios previstos.

Durante el 2012 se cumplió con los límites de ratio de liquidez establecidos², contando con holgura de respuesta ante los compromisos financieros asumidos a corto plazo, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Ratio de Liquidez	2009	2010	2011	2012
Moneda Nacional	19.27%	19.46%	25.25%	24.66%
Moneda Extranjera	39.42%	28.26%	39.51%	33.01%

El Banco viene administrando el cálculo de los requerimientos de capital por riesgo en el marco del Nuevo Acuerdo de Capital, y para adoptar buenas prácticas en el ámbito de gestión de riesgos estructurales en el año 2012 se implementó la plataforma de administración de activos y pasivos, estando preparados para la adopción de los lineamientos de Basilea III³ y sus estándares regulatorios.

- Riesgo País**
El Banco no ha mantenido exposición a este riesgo durante el año 2012.

1 Límite Superintendencia de Banca, Seguros y AFP GeR (máximo 5% del patrimonio efectivo).
2 Límite Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ratio MN (mínimo 8%) y límite SBS ratio ME (mínimo 20%).
3 “A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems” y “International framework for liquidity risk measurement, standards and monitoring”.



Giovana Sullca Londoñe y Florencio Sullca Cconovilca.
Giro de negocio: Verduras y Tubérculos – Papa procesada.
Agencia: Ventanilla

GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

En el año 2012 la gestión del riesgo operacional se orientó a implementar mejoras en la metodología de administración de riesgos y en las definiciones de apetito y tolerancia al riesgo asociadas a las líneas de negocio en las que el Banco opera. Se amplió la cobertura de talleres de autoevaluación de riesgos sobre los procesos y se realizó un especial seguimiento al desarrollo de planes de acción de mitigación de los riesgos identificados. Igualmente, se potenció la gestión de incidencias, eventos de pérdida, indicadores de riesgos y la participación de coordinadores de riesgos. Finalmente, se aplicaron programas de incentivos y se desarrollaron talleres de capacitación y concientización en la red de agencias.

Las principales acciones de la gestión de riesgo operacional desarrolladas en Mibanco durante el 2012, son:

1. Participación activa de las unidades de negocio y de soporte a nivel de la oficina principal y de la red de agencias.
2. Desarrollo continuo del proceso de evaluación de riesgos mediante la ejecución de talleres de autoevaluación sobre los principales procesos de Mibanco, nuevos productos y cambios significativos y sobre proveedores críticos, en los cuales se procedió a evaluar los controles e implementar planes de acción de mitigación para los riesgos altos y extremos.
3. Identificación, análisis y registro de los eventos de pérdidas por riesgo operacional y definición de planes de acción para aquellos eventos que superen el umbral definido para la gestión interna.
4. Concientización sobre la cultura de riesgo operacional, para lo cual se realizó el curso virtual de la Gestión del Riesgo Operacional para todos los colaboradores y uno específico para los Coordinadores de Riesgos Operacionales. Igualmente, se desarrolló el plan anual de visitas a 33 agencias, que incluyó capacitación y talleres prácticos de evaluación de riesgos.
5. Uso y actualización de la herramienta tecnológica “Accelerate Analyser”, que facilita la gestión de riesgos operacionales a nivel de todas las unidades organizativas de Mibanco, incluyendo facilidades para el control y monitoreo de los riesgos identificados.
6. Monitoreo periódico de los riesgos operacionales identificados, contando con indicadores de riesgos que permiten detectar variaciones significativas y generar planes de acción.
7. Revisión y optimización periódica de mecanismos de consolidación y reporte de los resultados de la gestión del riesgo operacional, que se presentan al Comité de Administración de Riesgo Operacional, Comité de Riesgos y Directorio.
8. Desarrollo del plan de capacitación y especialización al personal de riesgo operacional en los conceptos, políticas y metodologías que se aplican en la gestión del riesgo operacional.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el año 2012, alineado a la política de seguridad de la información del Banco, a los proce-

dimientos internos y en cumplimiento de las normas regulatorias y legales del país, se inició la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Para ello se implementó una adecuada gestión de los incidentes de seguridad de la información, no solo reactiva sino preventivamente, mejorándose la gestión de la seguridad lógica y de las operaciones y comunicaciones, así como la gestión de seguridad en la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas. Ahora el compromiso de los colaboradores es mayor, y se han manifestado iniciativas de mejorar ciertos controles; además, se está logrando también el compromiso en seguridad de la información de nuestros proveedores críticos. El Banco ha cumplido con su plan de tratamiento de riesgos de activos de información en el año, ha desplegado la revisión de escritorios limpios a toda su red de agencias, y ha iniciado el desarrollo de controles de seguridad en los dispositivos móviles. El objetivo de Mibanco es llevar su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) hacia la excelencia y mantenerla así para hacerla competitiva con las empresas financieras más grandes del país.

Mibanco destacó en el 2012 por su participación como miembro de la Asociación de Bancos en una charla de concientización en seguridad de la información para todos los gerentes generales de los bancos, que se realizó en octubre en ASBANC, así como en los eventos nacionales del CYBERSECURITY BANK realizados en agosto, y en el SEGURINFO 2012 en noviembre. De esta manera el Banco fortalece su compromiso con los temas de seguridad de la información.

El objetivo de Mibanco es llevar su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) hacia la excelencia y mantenerla así para hacerla competitiva con las empresas financieras más grandes del país

Janet Estrada Naranjo, Asistente de Canales Alternativos; Susana Romero Sotelo, Asistente de Canal Miami



Mibanco prosiguió su plan de masificación de la cultura de riesgos al interior y fuera de la Organización, participando activamente en todos los foros de discusión relacionados



Miguel Loayza Rojas, Analista de Seguridad de Información Senior; José Vargas Narvaez, Jefe Territorial de Admisión de Créditos.

COMITÉ DE RIESGO ESTRATÉGICO

El Comité de Riesgos Estratégicos (CRE) está presidido por el Gerente de Contraloría y Finanzas y se encarga de implementar, desarrollar y revisar la metodología de la administración del riesgo estratégico en el Banco. Para tal fin, actualiza el registro de riesgos estratégicos y presenta en el marco del *Comité Integrado de Riesgos* el análisis de los riesgos relevantes que podrían desviar al Banco del cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Así, en el marco de la metodología vigente, se identifican los riesgos estratégicos y son registrados en una matriz ponderando los principales riesgos estratégicos en dos dimensiones: impacto y probabilidad. A partir de esto se elaboran planes de acción para el tratamiento respectivo, de manera que se que facilite el monitoreo y control de los riesgos estratégicos. El CRE sesiona trimestralmente o cuando la situación lo requiere.

GESTIÓN DE RIESGO DE REPUTACIÓN

Mibanco cuenta con un esquema de gestión de riesgos de reputación a través del establecimiento de una metodología de medición de los posibles riesgos que impacten en su reputación e imagen: la ejecución de un plan de acción para prevenir o mitigar dichos riesgos y la conformación de un comité encargado de aprobar las políticas y lineamientos a seguir para gestionar adecuadamente los riesgos de reputación.

GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Durante el 2012 Mibanco rediseñó la meto-

dología de gestión de continuidad del negocio, la cual está basada en las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como en las mejores prácticas internacionales, lo que permitió reforzar el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio y dotar al Banco de herramientas de respuesta ante incidentes que afecten el normal desarrollo de los procesos.

Entre las principales acciones de la gestión de continuidad del negocio en Mibanco se encuentran:

- El desarrollo de una gestión descentralizada de continuidad del negocio con participación activa de todas las unidades de negocio y de la alta gerencia de Mibanco.
- El desarrollo del primer simulacro de contingencia en un ambiente real, en el cual se utilizó el sistema de contingencia del sistema principal con información real y se atendió satisfactoriamente a los clientes del Banco a través de todos los canales.
- El desarrollo y aplicación de pruebas y ejercicios de continuidad del negocio para garantizar la preparación y respuesta adecuada ante situaciones de contingencia que afecten los procesos del Banco.
- Estas prácticas han ayudado a Mibanco a fortalecer el programa de mejora continua en materia de continuidad del negocio, el cual incluye revisiones por parte del equipo de Auditoría Interna de manera anual.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

A partir del 1° de febrero de 2012 y en aplicación de la Resolución SBS N° 8754-2011 Modificación de la Gestión Integral de Riesgos, se implementó en Mibanco la Unidad de Cumplimiento Normativo con el objetivo de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa que sea aplicable al Banco, tanto a nivel externo como interno.

Las principales acciones desarrolladas en la gestión de cumplimiento normativo durante el 2012 fueron:

- Adecuación a los principales requerimientos de la SBS, entre ellos el nombramiento del Oficial de Cumplimiento Normativo, la aprobación de políticas y manuales de procedimientos, generación y desarrollo del plan anual de trabajo y la emisión de reportes periódicos de la gestión a la Gerencia y Directorio.
- Diseño y aplicación de la metodología de trabajo, que considera el uso de bases de datos de normas regulatorias, la incorporación del concepto de riesgo de cumplimiento en la gestión integral de riesgos del Banco, el monitoreo del cumplimiento de nuevas regulaciones, monitoreo del cumplimiento de plazos de entrega de reportes regulatorios, revisión de normas internas, consultoría interna en aspectos normativos, participación en el desarrollo de nuevos productos y en mejoras de procesos, y la evaluación del sistema normativo externo e interno.
- Concientización y capacitación de los

conceptos y alcances de la Función de Cumplimiento Normativo entre los colaboradores del Banco.

- Integración de actividades con áreas relacionadas a la gestión de cumplimiento tales como Asesoría Legal, Riesgo Operacional y Gestión Normativa.

ADECUACIÓN AL NUEVO ACUERDO DE CAPITAL (BASILEA)

El Banco calcula sus requerimientos de capital por riesgos basándose en los lineamientos regulatorios brindados por la SBS, que hacen referencia al Pilar I⁴ del Nuevo Acuerdo de Capital⁵. Asimismo, el ente supervisor ha introducido el Pilar II, asociado a la evaluación de la suficiencia de capital regulatorio e inclusión de requerimientos adicionales por riesgos no contemplados en el Pilar I, contando con una base de capital que permite no solo cumplir con los requerimientos regulatorios sino disponer de un exceso razonable en sus operaciones.

Mibanco prosiguió su plan de masificación de la cultura de riesgos al interior y fuera de la Organización, participando activamente en todos los foros de discusión relacionados. Actualmente, aplica el Método Estándar Alternativo (ASA) para el cálculo del requerimiento de capital mínimo por riesgo operacional, cuya autorización de uso fue renovada por parte de la SBS en enero 2012, por un periodo de 19 meses.

4 Armonización de los requerimientos mínimos de capital por riesgo.

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

Por tercer año consecutivo, el proyecto “Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en el Perú”, ha beneficiado a más de 29 mil mujeres empresarias de la micro y pequeña empresa

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

ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ (ASBANC)

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

ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS DEL PERÚ (ASOMIF)

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

CÁMARA DE COMERCIO PERUANO HOLANDESA

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

FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS (FELABAN)

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

RED ACCIÓN INTERNACIONAL

Es una red compuesta por varias de las instituciones de microfinanzas de mayor reconocimiento en el mundo, que colaboran para fortalecerse entre sí y para apoyar al sector de las microfinanzas en su totalidad.

La misión de la Red es trabajar conjuntamente para integrar a las instituciones de microfinanzas en los sistemas financieros de sus respectivos países. Adicionalmente, los miembros de la Red intercambian experiencias y mejores prácticas sobre problemas relevantes para la industria de las microfinanzas.

WOMEN'S WORLD BANKING (WWB)

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

MICROFINANCE NETWORK (MFN)

Esta asociación internacional agrupa a las instituciones líderes en microfinanzas y reúne a 33 miembros de 28 países que comparten ideas y experiencias, proponiendo soluciones innovadoras a los retos que enfrentan para lograr el crecimiento continuo y un mayor progreso. Los miembros del MFN buscan ser un modelo a seguir en la industria de las microfinanzas.

GLOBAL ALLIANCE FOR BANKING ON VALUES (GABV)

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

D. RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, PREMIOS Y DISTINCIONES

Este año, Mibanco obtuvo importantes logros en términos sociales y de calidad del servicio, los que reafirman el compromiso con nuestra misión. Mibanco obtuvo una calificación de 4, otorgada por Planet Rating, una prestigiosa agencia de calificación internacional, especializada en microfinanzas. Si bien la calificación se vio disminuida frente a la obtenida el período anterior, de 4+ a 4, las razones que sustentan tal cambio se refieren principalmente a factores externos: como un incremento en la rotación del personal del sector microfinanciero, y el en-

torno competitivo que podría afectar la calidad de cartera. Sin embargo, mantenemos una clara orientación hacia la inclusión financiera y hacia el logro de cambios sociales significativos.

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

Por otro lado, en el 2012 y por tercer año consecutivo, el proyecto “Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en el Perú”, ha beneficiado a más de 29 mil mujeres empresarias de la micro y pequeña empresa. En lo que va del proyecto se ha llegado a 47 mil mujeres en Lima, Arequipa, Cajamarca y Puno, entre otras importantes ciudades del Perú.

En mayo Mibanco también fue reconocido como la “Gran marca moderna 2011 del Perú” por el Marketing Hall of Fame de los Effie®. Esta distinción destaca la comunicación efectiva de la Institución que, con estrategia y creatividad, ha contribuido con la construcción de Mibanco como el banco que atiende al segmento de los empresarios de la micro y pequeña empresa.

E. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

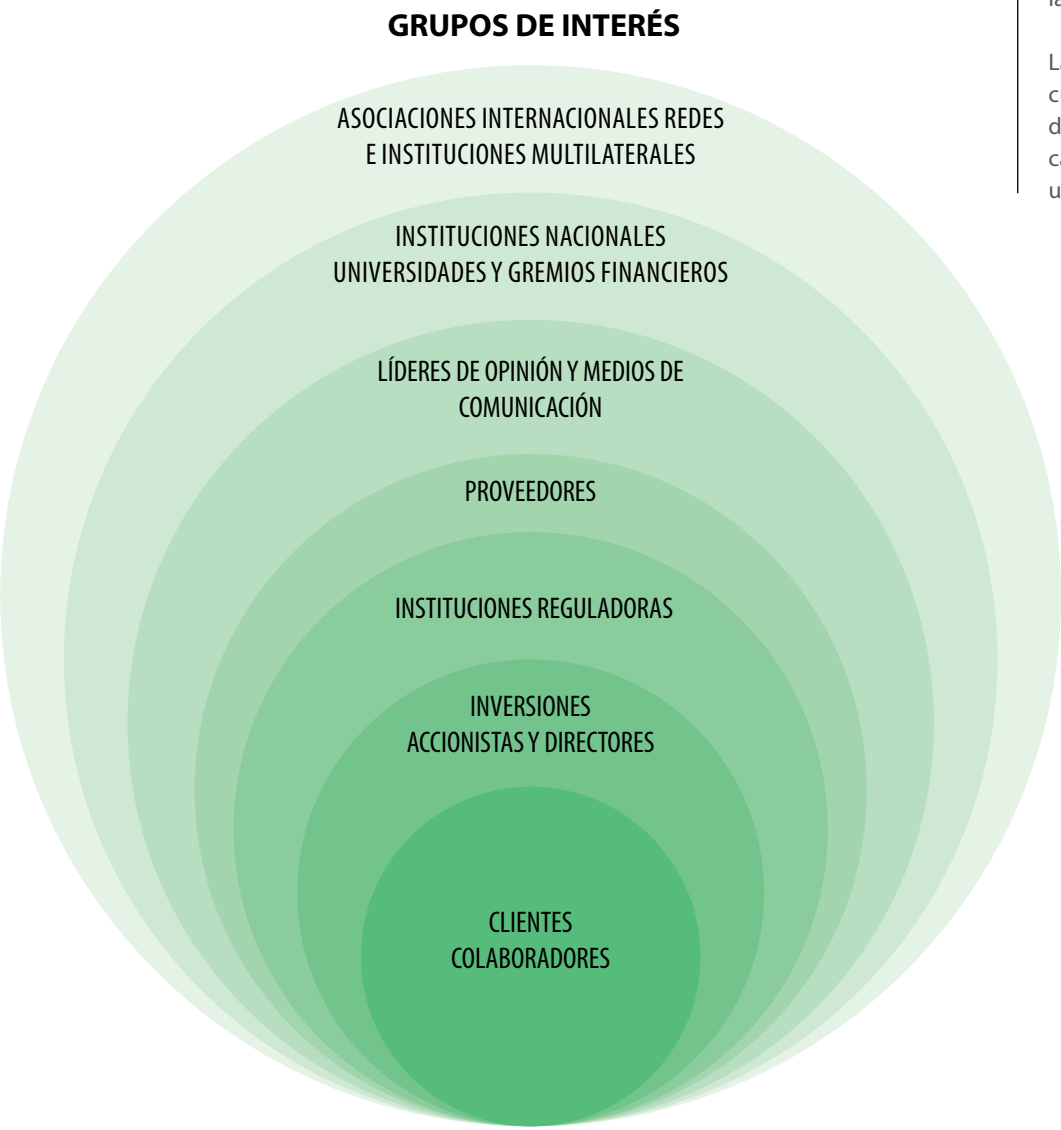
Mibanco refuerza los vínculos y las buenas relaciones con sus grupos de interés, promoviendo el diálogo sostenido y un permanente intercambio de información para conocer sus expectativas, necesidades, percepciones y sugerencias respecto a las operaciones y actuación de la Institución.

En el 2012 se realizaron actividades de identificación y acercamiento con los representantes de cada grupo, con miras a continuar con los avances del ejercicio anterior y contribuir al crecimiento de la empresa. Estas acciones se integran con otros canales de comunicación y diálogo propios de cada área.

Dependiendo del nivel de influencia con respecto al cumplimiento de su misión y estrategias de gestión basadas en la triple rentabilidad, el Banco ha identificado a los siguientes grupos de interés.

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

GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS, SEGÚN NIVEL DE INFLUENCIA



Entre los valores que Mibanco promueve con sus grupos de interés son fundamentales la transparencia y la credibilidad, que refuerzan los vínculos y el compromiso para acrecentar la confianza en la Institución.

La información que se muestra en el siguiente cuadro ha sido generada básicamente a través de entrevistas personales y grupales, identificándose temas prioritarios en relación a cada uno de los grupos.



Ángel Luis Brito Cashu. Giro de negocio: Comercio de frutas. Agencia: Pucallpa.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

	Grupo de Interés	Bases		Enfoques para su Inclusión		Tipo de relación / comunicación		Aspectos surgidos de la Interacción					
		Identificación y Selección	Canal de Comunicación	Respuesta del banco (ubicación dentro del informe)	Frecuencia de participación								
INFLUENCIA	CLIENTES	Selección de una muestra representativa para entrevistas orientadas a conocer temas prioritarios, expectativas y percepciones.	- Red de agencias. - Calidad y Sevicios al cliente. - Gerencia de Activo Social.	Grupo que en mayor medida influye o puede verse afectado por las actividades de la organización y a quienes les debe el éxito alcanza-do. Criterios: Influencia (mayor), Proximidad, Dependencia y respon-sabilidad.	1 vez por año se realizan estudios que permiten a Mibanco identificar las necesidades, el posicionamiento de Mibanco y la satisfacción de los clientes.	Mibanco consulta a sus grupos de interés cuáles son los aspectos que debe analizar para fundamentar las decisiones internas en relación con su comportamiento ambietnal y socialmente responsable. Mibanco pregunta y los grupos de interés responden.	BIDIRECCIONAL	- Mejora de productos. - Claridad en la información. - Acceso al crédito. - Programas de capacitación. - Mayor compromiso social.					
	COLABORADORES		- Portal del empleado. - Correo Electrónico Interno. - Comités de salud y seguridad.		1 encuesta de clima laboral (por año).			- Comités de salud y seguridad. - Beneficios (convenios educativos, Plan Integral de Salud, etc.). - Programas de actualización y especialización.					
	ACCIONISTAS / DIRECTORES		- Representación en órganos de gobierno. - Gerencia General. - Gerencia de Activos Social.		Reuniones cuatrimestrales donde se trata asuntos de desempeño econó-mico, social y ambiental.			- Acceso al crédito de personas de la base de la pirámide, igualdad de oportunidades y desarrollo sostenible. - Consolidar la Gerencia de Activo Social. - Consolidar la buena reputación de Mibanco. - Poner en marcha el sistema de gestión de y Reportes 3P).					
	INVERSORES		- Gerencia General. - Gerencia de Marketing. - Gerencia de Riesgos. - Red de Agencias.		Visitas de evaluación e informe anual de compromisos asumidos.			Regiones 4 veces por año.		Aplicación de estándares de transparencia e implemen tación de políticas de riesgo (método estándar alternativo, etc.).			
	INSTITUCIONES REGULADORAS (CONASEV, SBS, BCR) Y FISCALIZADORAS (INDECOPI, ASPEC, SUNAT, MINTRA)				Proceso de homologación donde se valida que los proveedores cumplan con estándares mínimos.					- Políticas de selección. - Ampliación de la cobertura geográfica de nuestros servicios.			
	PROVEEDORES (INCLUYE CANALES ALTERNATIVOS Y PROVEEDORES DE SERVICIOS NO FINANCIEROS)									- Gestión del riesgo de sobreendeudamiento de clientes. - Difusión de Reportes de Triple Sostenibilidad.			
	LIDERES DE OPINION Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Identificación de 3 representantes de cada grupo y formulación de encuestas sobre su percepción y expectativa acerca de la organización.	- Asociaciones a las que está adscrito Internacional, Alianza Global para la Perú, Asociación de Instituciones de Mibanco (Asociación de Bancos del Microfinanzas del Perú, Red Acción Banca en Valores, etc.). - Red de agencias.	Grupo que contribuye a una imagen exterior positiva. Criterios: Responsabilidad, Influencia (menor)	Entrevistas 1 vez por año.	Mibanco informa a sus grupos de los aspectos que les preocupan.		UNIDIRECCIONAL	- Mejora de relaciones. - Promoción de proyectos hacia la cartera verde. - Difusión de Reportes de Triple Sostenibilidad.				
	INSTITUCIONES NACIONALES, UNIVERSIDADES Y GREMIOS FINANCIEROS (ASBANC, ASOMIF, ETC.)		Participación en foros y reuniones para la evaluacón de trabajo conjunto.	Grupo con el que se puede establecer alianzas para mejorar el acceso al crédito de minorías o grupos desfavorecidos	Renuniones 1 vez cada 6 meses				- Mejora de relaciones. - Promoción de proyectos hacia la cartera verde. - Difusión de Reportes de Triple Sostenibilidad.				
	REDES, ASOCIACIONES INTERNACIONALES E INSTI-TUCIONES MULTILATERALES (BID, BM, PNUD, UE, ETC.)		- Red de agencias. - Asociaciones a las que está adscrito Mibanco (Asociación de Bancos del Perú, Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú, Red Acción Internacional, Alianza Global para la Banca en Valores, etc.).	Grupo que contribuye a una imagen exterior positiva. Criterios: Responsabili-dad, Influencia (menor)	Mibanco participa en reuniones anu-ales de las redes. Informes anuales o apoyo en envío de información sobre temas de interés para cada red, aso-ciación u organismo.								



Edgar Pando Mayta jefe de Crédito, agencia Cusco

Cristian Tupayachi Giro de negocio: Restaurante

Desempeño
Económico, Social y
Ambiental 5

Crecimos en 6.9% con respecto al cierre del año anterior

Mibanco se caracteriza por una gestión responsable frente a sus accionistas, clientes, colaboradores y la comunidad en general, y sus acciones, basadas en la triple rentabilidad, social, económica y ambiental, están orientadas a alcanzar un punto de equilibrio entre los intereses del negocio y las expectativas de los grupos de interés respecto a la Institución. Mibanco contempla en su misión institucional el correlato social de su razón de ser, es decir, se enfoca en atender con sus servicios financieros, a sectores de la población que no tienen acceso al sistema financiero formal. Asimismo, las actividades de Mibanco aspiran a aportar al progreso de miles de peruanas y peruanos, y ello supone un sólido compromiso con la sociedad en que opera.

La relación con los grupos de interés, sobre todo con sus clientes, se ha ido consolidado con los años y ha permitido brindar acceso al sistema financiero a un número creciente de empresarios de la micro y pequeña empresa mediante productos y servicios que representen el compromiso social del Banco.

Por otro lado, el Banco suscribe los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (IRG o GRI), que establecen parámetros para la elaboración de reportes de sostenibilidad y que sirven de guía para la elaboración de la memoria 2012. Al igual que en años anteriores, la memoria ha sido revisada y verificada y corresponden al máximo nivel de aplicación del GRI.

Cabe añadir, que todas las operaciones de Mibanco se alinean con una gestión de RSC seria y permanente, con el objetivo de continuar

con la inclusión financiera, promover el uso adecuado de los recursos e impulsar el buen desempeño de los colaboradores y clientes a través de su desarrollo profesional y personal.

A. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

“Mibanco mantuvo su liderazgo en el campo de las microfinanzas. Las colocaciones brutas al cierre de 2012 fueron 4,732.1 millones de soles, representando el 85.1% de los activos totales. Nuestros activos y calidad de cartera han merecido un especial cuidado, lo que nos ha llevado a consolidar el desarrollo de una gestión integral de riesgos. Mibanco cerró el ejercicio con un ratio de morosidad de 4.48%, además de una importante cobertura de provisiones de 152.5% sobre la cartera vencida y judicial. Nuestros activos totales alcanzaron, a diciembre de 2012, un saldo de S/. 5,561.9 millones, es decir, un crecimiento de 6.9% con respecto al cierre del año anterior.” **Hugo Santa María – Presidente del Directorio (DMA).**

I. ECONOMÍA PERUANA EN EL 2012

Durante el 2012 la economía peruana obtuvo un sólido crecimiento de 6.29% (6.36% a diciembre de 2011).

Por otro lado, la inflación cerró en 2.65%, luego de haber estado durante varios meses fuera del rango meta (3% +-1%) establecido por el Banco Central de Reserva. Este comportamiento de los precios estuvo explicado principalmente por los shocks externos que encarecieron el precio de los alimentos y del petróleo y a una fuerte demanda interna.

Las reservas, por su parte, ascendieron a US\$ 63,991 mil millones lo que representa el 33% del PBI.

A. EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO BRUTO INTERNO (PBI)

El crecimiento del PBI sustentado por una mayor demanda interna tuvo en la inversión pública su principal componente, lo que ha permitido un crecimiento de 6.29%, con una proyección de 6.2% a fines del 2013 según el Reporte de Inflación del BCRP a diciembre de 2012.

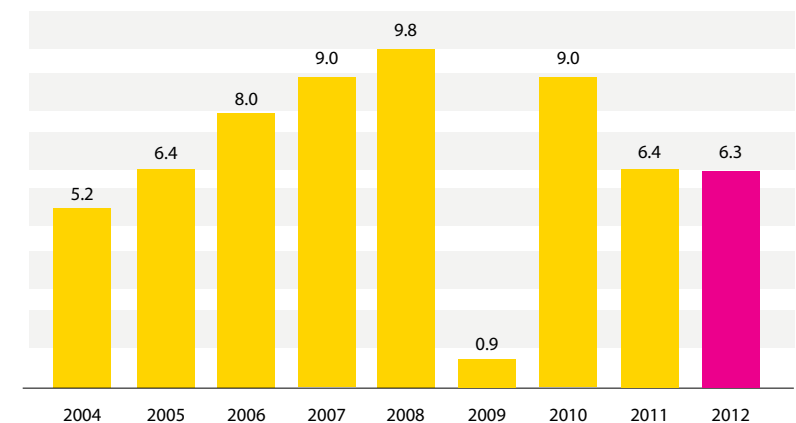
El principal sector que registró el mayor dinamismo durante el 2012 fue el sector de Construcción que creció 15.17%, seguido por el sector de Finanzas y Seguros en un 10.35%.

B. EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN

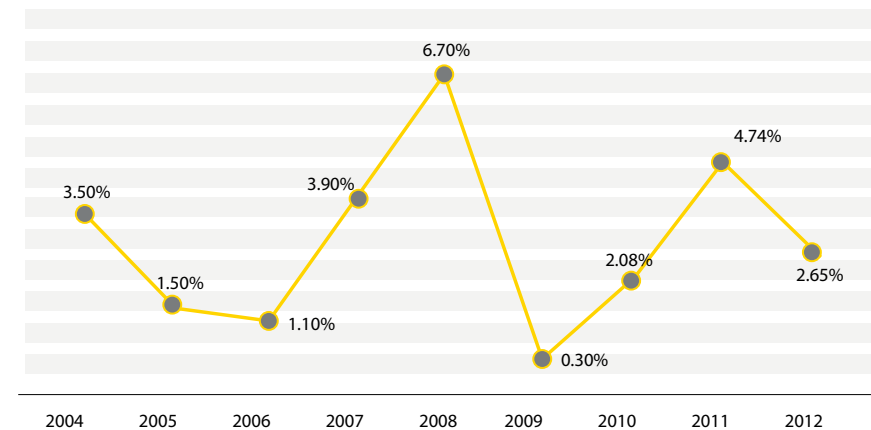
Los precios al consumidor subieron un 2.65% en el 2012, resultado menor al alza de 4.74% que experimentaron el año anterior y cercano al 2.08% del 2010.

Según informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), los grupos de consumo alimentos y bebidas (4.05%) y enseñanza y cultura (2.94%) fueron los que más se encarecieron en el periodo anterior.

EVOLUCIÓN DEL PBI (en términos %)



EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN 2004 - 2012 (%)





Luis Cadillo Arévalo,
Giro de negocio: Confección en cuero.
Agencia: Villa El Salvador.

Los buenos fundamentos de la economía local y el flujo proveniente del exterior debido a la política monetaria expansiva de EE.UU. y Europa, en mayor medida, contribuyeron a la apreciación del sol en 5.4% al cierre del 2012.

El año que pasó se caracterizó también por una fuerte participación del BCRP en la compra de dólares en el mercado cambiario para atenuar la baja del tipo de cambio, y se realizaron compras por US\$ 13,855 millones y ventas por US\$ 676 millones, teniendo como resultado compras netas por US\$ 13,179 millones.

C. DESEMPEÑO DEL SISTEMA BANCARIO

A diciembre de 2012, el saldo de colocaciones del sistema bancario registró un total de S/. 142,801 millones y un crecimiento de 13.2% respecto a diciembre de 2011.

Pese al crecimiento de colocaciones registrado y al aumento de los ingresos financieros en un 15.9%, las utilidades redujeron su crecimiento debido a un aumento en el gasto por provisiones para incobrabilidad de 34.6% y en gastos administrativos de 13.8%. La utilidad del periodo fue de S/. 4,614 millones.

La tasa de morosidad del sistema bancario, por su parte, sufrió un alza al reportar una variación de 0.27% respecto a diciembre de 2011, resultando en 1.77%.

Finalmente, la rentabilidad del patrimonio (ROE) fue de 22.4%, cifra que estuvo por debajo de lo reportado al cierre del 2011(24.5%); asimismo, la rentabilidad de los activos (ROA) alcanzó un 2.2%, situándose ligeramente por debajo de lo reportado al 2011 (2.3%).

II. PROYECCIONES PARA EL 2013

Considerando el Reporte de Inflación del BCR, se estima que el crecimiento del PBI para el 2013 será alrededor de 6.2%, sustentado por un crecimiento importante en la demanda interna, principalmente por el lado de la inversión pública. Se espera que el sector Construcción siga contribuyendo fuertemente al crecimiento de la economía.

La inflación debería permanecer dentro del rango meta y es posible que se vea afectada en el corto plazo por el precio de los alimentos y el petróleo.

Según analistas económicos, se espera que el tipo de cambio quede al cierre del año en S/. 2.50 por dólar aproximadamente, debido sobre todo al influjo de divisas por la abundante liquidez que se ve en el mercado internacional. De igual modo, se espera que la autoridad monetaria continúe con un estricto movimiento de encajes como una medida de control del exceso de liquidez.

Por el lado de la tasa de referencia, no se avizora algún movimiento en el corto plazo, pues no existen presiones de demanda, y el PBI se ubicaría dentro de su nivel potencial durante todo el 2013.

Dentro del balance de riesgos a nivel internacional, podemos mencionar que existe el riesgo de que China muestre presiones inflacionarias y esto obligue a detener el impulso fiscal y monetario que se piensa realizar, reduciendo con ello el crecimiento de esta economía. Por el lado de EE.UU., aún está pendiente el tema

13% fue el crecimiento de colocaciones de Mibanco



Kate Santivañez León, Supervisor de Compras; Patricia del Carpio López, Jefe de Compras y Almacén.

relacionado al “techo de deuda”, lo que podría generar cierta volatilidad en febrero y marzo y durante el tiempo que esté en debate. Es importante indicar que esta economía viene inyectando alrededor de US\$ 85 mil millones mensuales como parte de su flexibilización monetaria, buscando llegar a una tasa de desempleo de 6.5% y un impacto en el sector real de la economía.

Por último, la Zona Euro ha mostrado cierta estabilidad en el mediano plazo y una ligera contracción del PBI en 0.1% al cierre de 2012. Después de que el temor se alejara de la economía española, la cual podría ser sujeta de rescate, y se le diera a Grecia los fondos suficientes para hacer frente a sus pagos, los objetivos se han centrado en continuar con los ajustes fiscales y controlar el nivel de precios.

III. ANÁLISIS DE GESTIÓN 2012

A. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

En el 2012 el sector microfinanzas continuó su crecimiento en colocaciones respecto al cierre del periodo anterior, debido a la fuerte competencia en el financiamiento al segmento de las MYPES. Se registró un crecimiento en las colocaciones microempresa de 5.2%, pasando de S/. 8,601.8 a S/. 9,948.9 millones. En relación a la morosidad, esta ha presentado un incremento de 4.1% en diciembre de 2011, a 4.4% en diciembre de 2012.

Este año ha sido para Mibanco un periodo de cambios, tanto a nivel organizacional como a nivel de modelo de negocios. También se realizó una fuerte inversión en capital humano des-

tinado principalmente a fortalecer el proceso productivo, originando mayores gastos.

Por otro lado, Mibanco logró a diciembre de 2012 un crecimiento de colocaciones de 13.0%, y presentó una rentabilidad del patrimonio (ROE) y rentabilidad de los activos (ROA) de 11.0% y 1.3%, respectivamente.

B. PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

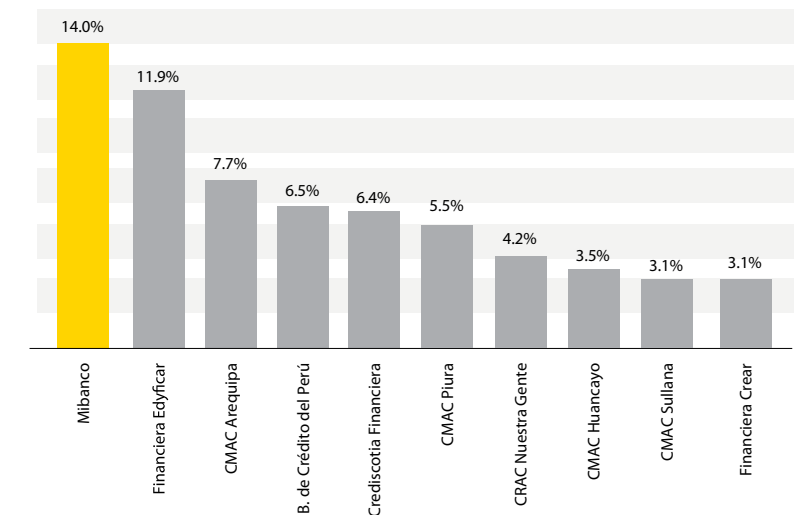
Mibanco mantuvo su liderazgo en el segmento microempresa durante el año, siendo la institución financiera con mayor monto de colocaciones en ese segmento, de acuerdo a la información de la SBS, y registró una participación de mercado de 14.0% (S/. 1,265 millones) en colocaciones microempresa.

Asimismo, la Organización mantuvo su liderazgo en el segmento microempresa en cuanto a número de clientes, reportando una participación de mercado de 18.7% (370,139 clientes microempresa), respecto al sistema financiero.

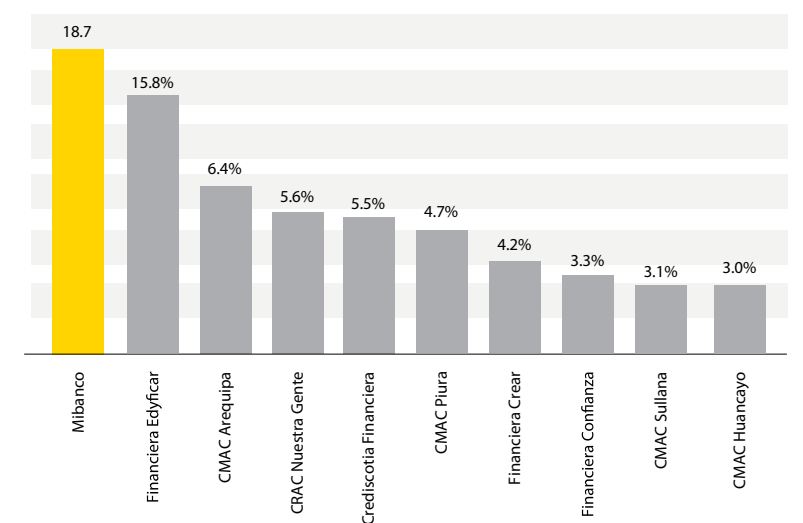
C. RESULTADOS COMPARATIVOS ANUALES

El esfuerzo y compromiso institucional, sumado al exitoso modelo de negocios que busca satisfacer las necesidades de la micro y pequeña empresa, mantienen a Mibanco como líder en el sector microfinanzas en el país. Los resultados se reflejan en el siguiente cuadro, donde se aprecia la distribución de nuestra cartera: más del 90% corresponde al sector de la micro y pequeña empresa, y más del 95% pertenece al sector independiente de la economía peruana.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN COLOCACIONES MICROEMPRESA TOTAL SISTEMA FINANCIERO - DICIEMBRE 2012



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN CLIENTES MICROEMPRESA TOTAL SISTEMA FINANCIERO - DICIEMBRE 2012



S/. 5,561.9 millones fue el saldo que alcanzaron nuestros activos totales

CARTERA POR SEGMENTO - DICIEMBRE 2012

Segmento	N° Créditos	Porcentaje %
Microempresa	394,207	69.8%
Pequeña Empresa	116,429	20.6%
Otros	54,454	9.6%
Total	565,090	100.0%

CARTERA POR SEGMENTO CREDITICIO - DICIEMBRE 2012

Segmento	N° Créditos	Porcentaje %
Dependiente	16,743	3.0%
Independiente	546,463	96.7%
Otros	1,884	0.3%
Total	565,090	100.0%

A diciembre de 2012, nuestros activos totales alcanzaron un saldo de S/. 5,561.9 millones (US\$ 2,181.1 millones), es decir un crecimiento de 6.9% con respecto al cierre del periodo 2011. Este resultado se debe sobre todo al incremento de las colocaciones brutas, que llegaron a un saldo de S/. 4,732.1 millones (US\$ 1,855.7 millones) y que representan el 85.1% de los activos totales.

Siguiendo la tendencia de años anteriores, las principales colocaciones fueron en el sector comercio (55.5%), seguido por servicios (30.7%) y producción (13.4%).

CARTERA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA DICIEMBRE 2012

Sector	Saldos (S/.)	Porcentaje %
Comercio	2,626,569,400	55.5%
Servicios	1,454,622,450	30.7%
Producción	635,785,284	13.4%
Sin sector declarado	15,134,502	0.3%
Total	4,732,111,636	100%

RESULTADOS COMPARATIVOS ANUALES

	2011	2012
Número de clientes del activo	435,157	504,549
Número de créditos otorgados	620,763	670,419
Monto promedio desembolsado	S/. 7,482	S/. 7,418
Colocaciones brutas (en millones)	S/.4,186.8	S/. 4,732.1
Total desembolsado (en millones)	S/. 4,644.5	S/. 4,973.3
Utilidad neta (en millones)	S/. 109.4	S/. 68.3
Cartera atrasada/ Colocaciones brutas	3.66%	4.48%
Tipo de cambio contable*	S/. 2.696	S/. 2.550
Número total de clientes del pasivo	233,308	325,068
Número total de clientes	668,465	854,543

* Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
Tipo de cambio año 2011 en S/. 2,696 por dólar. Tipo de cambio año 2012 en S/. 2,550 por dólar.

D. CALIDAD DE LOS ACTIVOS

A diciembre de 2012 Mibanco registró un índice de morosidad (cartera atrasada / colocaciones brutas) de 4.48%, cifra superior al 3.66% del 2011 debido a la fuerte competencia en el sector financiero, el cual ha experimentado un rápido crecimiento en los últimos años que podría provocar problemas de sobreendudamiento y préstamos con alta tasa de morosidad. A pesar de la fuerte competencia, Mibanco logró mantener un ratio de morosidad de créditos microempresa de 3.23%, el mismo se encuentra por debajo del ratio promedio del sistema financiero de 4.37% a diciembre de 2012. El ratio de cartera deteriorada fue de 7.29% (suma de la cartera atrasada y los créditos refinanciados y reestructurados). Finalmente, el ratio de cobertura de la cartera atrasada (provisiones / cartera atrasada) fue de 152.5%.

E. PASIVOS Y OBLIGACIONES

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

Los pasivos totales a diciembre de 2012 ascendieron a S/. 4,919.7 millones (US\$ 1,929.3 millones), lo que implica un incremento de 7.1% respecto al año anterior.

En cuanto a las obligaciones con el público (S/. 3,608.5 millones ó US\$ 1,415.1 millones), estas representan el 73.3% de los pasivos y aumentaron en 0.13% en comparación al año anterior. Así también, el número de clientes del pasivo se incrementó de 233,308 clientes en el 2011 a 325,068 en el 2012, mostrando un crecimiento de 43.5%.

Los adeudados (S/. 690.1 millones o US\$ 270.6 millones) representan el 14.0% del pasivo, como consecuencia de las políticas de diversificación de fuentes de fondeo y de la utilización de las líneas de crédito otorgadas por instituciones locales y extranjeras.

F. SOLVENCIA Y ADECUACIÓN DE CAPITAL

Al cierre de 2012, el patrimonio efectivo de Mibanco asciende a S/. 704.6 millones. Esta cifra es 11.1% superior a la registrada al cierre de 2011 y permite obtener un ratio de capital global⁷ de 13.93% ⁸ (en diciembre de 2011 fue 14.57%). Asimismo, el Banco siguió calculando el capital mínimo por riesgo acorde a las normativas SBS y durante el año buscó optimizar los activos ponderados por riesgo, con el fin de prepararse para un entorno regulatorio exigente en los próximos años. Para esto Mibanco cuenta con fuentes de financiamiento que permiten mejorar el patrimonio efectivo, entre ellas un programa de bonos subordinados de hasta S/. 150 millones disponibles para emitir en el mercado de capitales local.

G. RESULTADO DE LAS OPERACIONES

Mibanco aumentó sus ingresos financieros a S/. 1,053.7 (97.5% provienen de la cartera de créditos), es decir, un incremento de 6.7% con respecto al 2011. Al final del ejercicio 2012 los gastos financieros fueron de S/. 221.5 millones (US\$ 86.9 millones), y representaron el 21.0% del total de ingresos financieros.

La utilidad neta a diciembre de 2012 fue de S/. 68.3 millones (US\$ 26.8 millones).

Los cambios realizados en el 2012 originaron una fuerte inversión en gastos administrativos necesarios para la implementación del nuevo modelo de negocios, lo que se reflejó en los resultados del periodo; la rentabilidad del patrimonio (ROE) alcanzó un 11.05% y la rentabilidad de los activos un 1.28%.

H. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

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

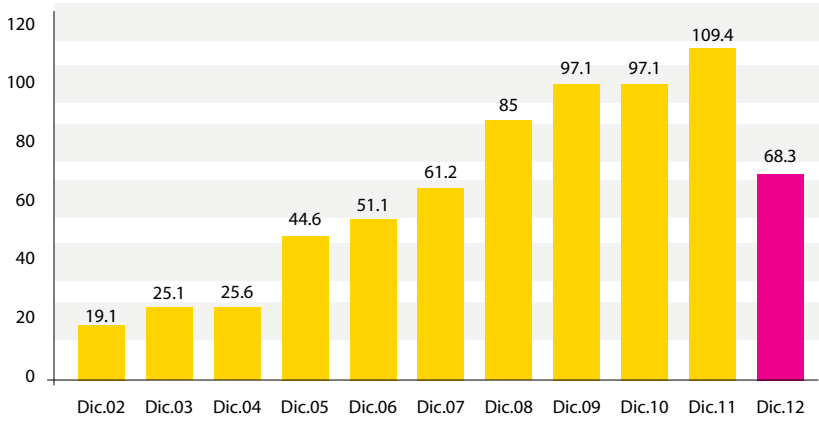
La clasificadora internacional Standard & Poor’s mantuvo en el 2012 la clasificación crediticia de largo plazo de Mibanco, en grado de inversión “BBB”, mejorando la perspectiva de estable a positiva.

Mibanco es el primer Banco especializado en microfinanzas, en alcanzar el mismo nivel de clasificación que la deuda soberana peruana y que la de los bancos comerciales más importantes del sector financiero.

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

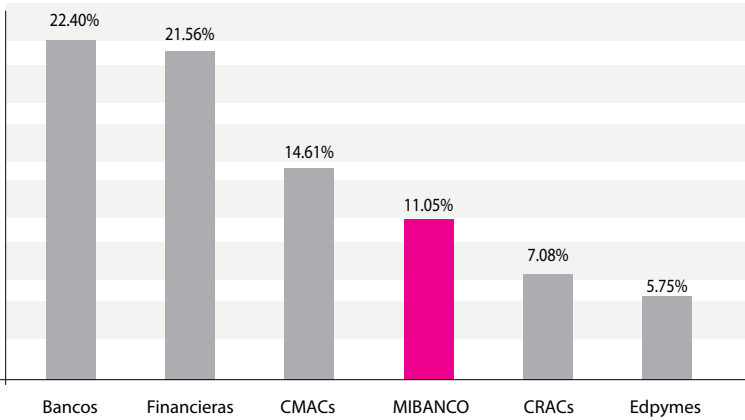
Empresas con categoría A: empresas solventes,

UTILIDAD NETA S/. MM



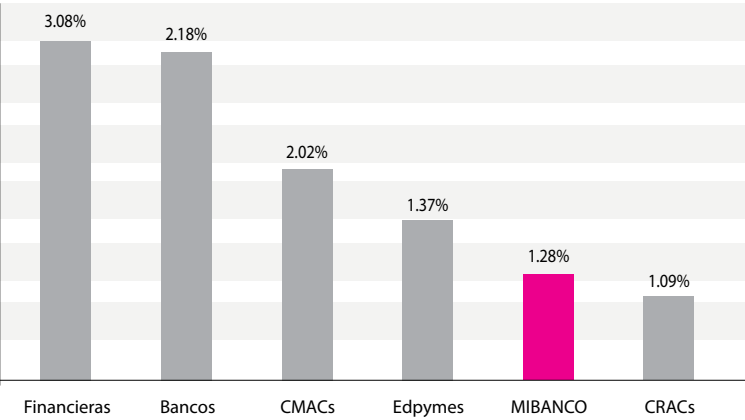
RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROE (%)

Dic. 12



RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROA (%)

Dic. 12



⁷ Definido como patrimonio efectivo / suma de activos ponderados por riesgo.
⁸ Límite mínimo regulatorio = 10%.

Se emitieron BONOS en el mercado internacional por **US\$ 200 millones**

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

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

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

I. MERCADO DE CAPITALES Y MERCADO DE VALORES

Al cierre de 2012 se encontraron vigentes en el Registro Público del Mercado de Valores de la Superintendencia del Mercado de Valores los siguientes programas:

Tercer Programa de Certificados de Depósito Negociables

- Hasta S/. 300 millones o su equivalente en dólares americanos.

Tercer Programa de Bonos Corporativos de Oferta Pública

- Hasta S/. 400 millones o su equivalente en dólares americanos.

Primer Programa de Bonos Subordinados de Oferta Pública

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

Dichos programas contribuirán a atender las necesidades de financiamiento de corto, mediano y largo plazo para los próximos años

respectivamente y, a su vez, permitirán seguir consolidando la presencia de Mibanco en el mercado de capitales local.

MERCADO DE CAPITALES

Durante el ejercicio 2012, Mibanco realizó cuatro emisiones en el mercado de valores local por un total de S/. 248.8 millones.

Los participantes de las subastas fueron principalmente administradoras de fondos de pensiones (AFP), fondos mutuos, empresas del Estado, compañías de seguro y personas naturales, entre otros, y la demanda en todos los casos fue de dos veces la oferta.

TERCER PROGRAMA DE BONOS CORPORATIVOS

El Tercer Programa de Bonos Corporativos de Mibanco cuenta con una calificación “AA” otorgada por las clasificadoras de riesgo Pacific Credit Rating y Class & Asociados.

Las cuatro emisiones antes mencionadas se realizaron bajo este programa, siendo la última en diciembre de 2012 por un monto de S/. 100 millones, que representa la mayor operación individual realizada por Mibanco en el mercado de capitales desde que participa en el mismo.

Las emisiones realizadas durante el 2012 fueron a plazos de entre 3 a 5 años, y el último vencimiento es en diciembre de 2017.

PRIMER PROGRAMA DE BONOS SUBORDINADOS

El Primer Programa de Bonos Subordinados de Mibanco cuenta con una calificación “AA-”, otorgada por las clasificadoras de riesgo Pacific Credit Rating y Class & Asociados.

Durante el 2012 se obtuvo la autorización de la Superintendencia del Mercado de Valores para la renovación del mismo hasta diciembre de 2014. No se realizaron emisiones bajo dicho programa en el 2012.

EMISIÓN DE BONOS SENIOR UNSECURED EN EL MERCADO INTERNACIONAL

En la sesión de Directorio del 17 de mayo de 2012 se aprobó por unanimidad la emisión de bonos en el mercado internacional hasta por US\$ 400 millones o su equivalente en otras monedas, a un plazo no mayor de 10 años, incluyendo la posibilidad de colocar un tramo localmente. Asimismo, se autorizó al Gerente General, Carlos Morante Ormeño, y al Gerente de Finanzas y Tesorería, Ramiro Postigo Castro, para que de manera individual e indistintamente puedan definir los demás términos, características y condiciones de las emisiones y las colocaciones de los citados bonos, incluyendo, pero no limitándose, a mercados, monedas, montos, plazos, estructuradores, colocadores, abogados, modalidades de emisión y colocación, entre otros.

En ese sentido, en diciembre de 2012, se aprobó en el Comité de Activos y Pasivos la emisión de bonos en el mercado internacional por US\$ 200 millones, a un plazo de 5 años.

MERCADO DE VALORES

A continuación se muestran los cuadros con las cotizaciones de las acciones y los instrumentos financieros de Mibanco durante el 2012.

El Tercer Programa de Bonos Corporativos de Mibanco cuenta con una calificación “AA” otorgada por las clasificadoras de riesgo Pacific Credit Rating y Class & Asociados



Susan Contreras Méndez, Supervisora de Auditoría de Créditos; Ángel Guzmán Gonzáles, Auditor Senior.



Dominga Grajeda de Zúñiga, Giro de negocio: Artesanía.
Agencia Cusco Centro.

RENTA VARIABLE

Codigo ISIN	Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones				Precio promedio S/.
			Apertura S/.	Cierre S/.	Máximo S/.	Mínimo S/.	
PEP 133001003	MIBANC1	2012-01	3.37	3.37	3.37	3.37	3.37
PEP 133001003	MIBANC1	2012-02	3.38	3.38	3.38	3.38	3.38
PEP 133001003	MIBANC1	2012-03	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2012-04	-	-	-	-	-
PEP 133001003	MIBANC1	2012-05	3.45	3.45	3.45	3.45	3.45
PEP 133001003	MIBANC1	2012-06	-	-	-	-	-
PEP 133001102	MIBANAC1 (*)	2012-07	-	-	-	-	-
PEP 133001102	MIBANAC1	2012-08	-	-	-	-	-
PEP 133001102	MIBANAC1	2012-09	-	-	-	-	-
PEP 133001102	MIBANAC1	2012-10	-	-	-	-	-
PEP 133001102	MIBANAC1	2012-11	-	-	-	-	-

RENTA VARIABLE

PEP 133001102	MIBANAC1	2012-12	-	-	-	-	-
PEP 133004205	MIBANBP1	2012-06	-	-	-	-	-
PEP 133004205	MIBANBP1	2012-07	-	-	-	-	-
PEP 133004205	MIBANBP1	2012-08	-	-	-	-	-
PEP 133004205	MIBANBP1	2012-09	-	-	-	-	-
PEP 133004205	MIBANBP1	2012-10	-	-	-	-	-
PEP 133004205	MIBANBP1	2012-11	-	-	-	-	-
PEP 133004205	MIBANBP1	2012-12	-	-	-	-	-

(*) A partir del 13 de julio de 2012, las acciones comunes (MIBANC1) cambiaron su denominación por acciones Clase A, modificándose los códigos Nemónicos (ahora MIBANAC1) e ISIN (ahora PEP133001102).

Fuente: Bolsa de Valores de Lima.

RENTA FIJA							
Codigo ISIN	Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones				Precio promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máximo %	Mínimo %	
PEP13300Q299	MIBAN3CD1B	2012-02	98.06	98.06	98.06	98.06	98.06
PEP13300M066	MIBAN2BC3A	2012-04	100.50	100.50	100.50	100.50	100.50
PEP13300M082	MIBAN3BC2A	2012-06	101.06	101.06	101.06	101.06	101.06
PEP13300Q323	MIBAN3CD1E	2012-06	98.05	98.05	98.05	98.05	98.05
PEP13300M082	MIBAN3BC2A	2012-07	100.75	100.75	100.75	100.75	100.75
PEP13300M082	MIBAN3BC2A	2012-08	100.21	100.21	100.21	100.21	100.21
PEP13300M108	MIBAN3BC1B	2012-09	101.06	101.06	101.06	101.06	101.06
PEP13300M082	MIBAN3BC2A	2012-09	100.52	100.52	100.52	100.52	100.52

Fuente: Bolsa de Valores de Lima.

PRINCIPALES OPERACIONES REALIZADAS EN EL 2012
Durante el año 2012 Mibanco recibió préstamos provenientes de instituciones del exterior como el Fondo MEF, fondo especializado en microfinanzas con sede en Luxemburgo, institución que otorgó un financiamiento por US\$ 8 millones a 3 años. Por su parte, la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) desembolsó a favor de Mibanco US\$ 8.5 millones adicionales a un plazo de 5 años.

Asimismo, ResponsAbility otorgó, a través de sus fondos administrados, préstamos que en su totalidad ascendieron a US\$ 30 millones (equivalentes en nuevos soles), con el objetivo de financiar el crecimiento de los créditos a la microempresa.

Adicionalmente, Mibanco obtuvo financiamientos de nuevos proveedores de fondos como KCD Mikrofinanzfonds de Luxemburgo y Discount Bank Latin America de Uruguay (subsidiaria de Israel Discount Bank), por US\$

5 millones y US\$ 3 millones, respectivamente.

En cuanto a financiamientos de proveedores locales, cabe destacar al Banco de la Nación, institución que durante el 2012 otorgó créditos a Mibanco por un total de S/. 100 millones para promover el crecimiento de la cartera de colocaciones a la microempresa.

Finalmente, se concretó un crédito adicional con PROPARCO, institución financiera de desarrollo

de Francia. Esta operación ascendió a € 10 millones, de los cuales el 50% fueron en nuevos soles y la diferencia en dólares americanos.

Este financiamiento representa una oportunidad para incrementar la bancarización a fin de reducir las brechas de financiamiento formal, en línea con la misión de Mibanco de brindar tanto inclusión financiera como social, permitiendo promover el desarrollo a favor de los empresarios de la micro y pequeña empresa.

J. FUENTES DE FINANCIAMIENTO
Mibanco ha estructurado y diversificado sus fuentes de financiamiento en función a las

necesidades de expansión de su cartera de créditos. Estas fuentes se obtienen principalmente de obligaciones con el público (64.9%), adeudos de corto y largo plazo con entidades del exterior y organismos financieros internacionales (12.4%), participación en el mercado de capitales (4.5%), depósitos en el sistema financiero (2.8%) y otras fuentes (3.9%). Todo esto ha permitido gestionar adecuadamente los pasivos de la Empresa, tener una base sólida de capital y mejorar su eficiencia financiera. Respecto a ayuda financiera de gobiernos, Mibanco no recibe ninguna.

Por último, cabe indicar que en el 2012 se capitalizaron utilidades por la suma de S/. 10.9 millones.

Fuentes de fondos diciembre 2012	Saldo S/.	Porcentaje %
Obligaciones con el público	3,608,517,634	64.9%
Adeudados	690,099,413	12.4%
Patrimonio	642,201,530	11.5%
Depósitos sistema financiero	155,954,888	2.8%
Valores en circulación	248,800,000	4.5%
Otros	216,307,828	3.9%
Total	5,561,881,293	100%

IV. VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO DE LA ORGANIZACIÓN
La información anteriormente mencionada responde al desempeño económico del Banco, enmarcado en su orientación hacia una política integral de sostenibilidad. Para ello, es relevante reportar el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Mibanco ha estructurado y diversificado sus fuentes de financiamiento en función a las necesidades de expansión de su cartera de créditos

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO DE LA ORGANIZACIÓN			
Componente	2010 Miles de soles	2011 Miles de soles	2012 Miles de soles
Ingresos Financieros	936,827	987,869	1,053,692
Gastos Financieros	165,657	206,242	221,521
Gastos de Personal y Directorio	236,237	279,242	344,040
Intereses por Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	5,285	9,573	9,509
Intereses por Adeudados y Obligaciones del Sistema Financiero del país	14,764	13,293	5,728
Intereses por Adeudados y Obligaciones del Sistema Financiero del Exterior y Organizaciones Financieras Internacionales	34,974	32,185	33,663
Distribución Legal de la Renta	43,591	42,562	28,162
Resultado Neto	97,143	109,423	68,311
Reservas	48,167	57,881	68,823
Donaciones Realizadas	251	91	177

V. PRESENCIA EN EL MERCADO

El valor de la cartera de Mibanco para cada línea de negocio desglosado por áreas urbana y rural, respectivamente y por sectores se observa en el cuadro siguiente.

CARTERA POR ORIGEN - DICIEMBRE 2012				
	COLOCACIONES S/. MM	Porcentaje %	NRO. CREDITOS	Porcentaje %
URBANOS	4,562	96.4%	438,062	77.5%
RURAL	170	3.6%	127,028	22.5%
TOTAL	4,732	100.0%	565,090	100.0%



Guilber Condori García. Giro de negocio: Cultivo de aceituna. Agencia: Pinto II

21,000 empresarias fueron capacitadas

Los productos y servicios de Mibanco, innovadores y diseñados a la medida, responden directamente a criterios éticos o de sostenibilidad, tales como el crédito rural, que registra una cartera de colocaciones por S/. 147 millones, con 127 mil créditos vigentes.

VI. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

El liderazgo de Mibanco es el principal indicador del impacto económico que tiene en la micro y pequeña empresa. Los más de 504 mil clientes de créditos son la prueba del compromiso de la Organización de brindar oportunidades de progreso a través de la innovación, la creación de nuevos productos y su presencia tanto en zonas urbanas como rurales.

Definitivamente, este impacto en la pequeña y microempresa –mercado objetivo del Banco– ha contribuido al dinamismo de la economía peruana, que lideró el ranking de Sudamérica con 6.3% de crecimiento económico en el 2012.

En esta misma línea de indicadores se debe mencionar que más de 117 mil clientes tienen acceso al crédito a través de los grupos solidarios, mecanismo diseñado ante la carencia de garantías reales que tiene la población que vive en pobreza y exclusión.

VII. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A CLIENTES

Mibanco es una organización que, alineada con los objetivos sociales que le dieron origen hace casi 15 años, invierte cada año parte de sus utilidades en programas de capacitación y formación dirigidos a empresarios de la micro y pequeña empresa.

El periodo 2012 no fue la excepción. Se desarrollaron diversos programas, cada uno con objetivos particulares, pero todos orientados a fortalecer las capacidades de los hombres y mujeres de la micro y pequeña empresa del Perú.

A través de estos programas, Mibanco logró llegar a más de 23,000 empresarios y empresarias durante el año.

Fortalecimiento de la Capacidad Empresarial de la Mujer en el Perú. Este proyecto, que se inició en el año 2010 y culminará a fines de 2013, tiene como objetivo mejorar los ingresos de las mujeres de la pequeña y micro empresa a través de la capacitación en gestión empresarial y acceso al crédito. Cuenta con el co-financiamiento del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Gobierno de Australia, el Grupo ACP, The Thunderbird School of Global Management y la Fundación Goldman Sachs. Solo durante el 2012 se capacitó a más de 21,000 empresarias a través de las tres iniciativas que se enmarcan dentro de este proyecto: El Gran Salto, Crecer mi Negocio y 10,000 Mujeres.

- DIME Rural.** Como en años anteriores y desde su creación en 1998, Mibanco continúa diseñando de la mano de APRENDA, empresa del Grupo ACP, nuevas ediciones del Diploma en Microempresa (DIME), programa de educación financiera dirigido a empresarios de la microempresa de zonas rurales. Durante el 2012 se llevaron a cabo los siguientes programas: “Construyendo el éxito de mi empresa”, “Emprendimiento, creación y gestión de panaderías” y “Creciendo juntos”. A través de los mismos, Mibanco llegó a más de 2,000 personas, principalmente del

interior del Perú. Se capacitó a jóvenes emprendedores y a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa, y se proporcionó en dos de los programas contenidos específicos y técnicos del sector de panadería. Los contenidos del tercero estuvieron orientados a potenciar los conocimientos de los participantes, relacionados a la definición de metas y objetivos, la identificación de oportunidades, el orden en sus cuentas y la atención al cliente.

- Miconsultor:** Mibanco se preocupa por el crecimiento sostenido y sostenible de la micro y pequeña empresa en el país. Por ello, en alianza con diversas universidades peruanas, se despliega el programa Miconsultor. A través de este programa, estudiantes de últimos ciclos, de carreras afines a negocios y gestión de empresas, ofrecen asesoría de manera personalizada, gratuita y en la vivienda o negocio del empresario o empresaria de la microempresa. Cabe destacar que en la interacción entre estudiantes y empresarios, ambos se enriquecen: el estudiante aplica sus conocimientos en la práctica y conoce la realidad de la microempresa peruana, a su vez, el empresario comparte su experiencia, fortalece su negocio y establece planes concretos a futuro.

Para Mibanco es fundamental el acceso al conocimiento para el desarrollo de toda persona, donde la capacitación y educación financiera constituyen un complemento para el acceso al capital. Al brindar herramientas que aportan al conocimiento y desarrollo empresarial de los hombres y mujeres de la microempresa, la Institución contribuye también a mejorar la calidad de vida de sus familias y comunidades.

NÚMERO DE BENEFICIADOS POR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN GRATUITO

Programa		Objetivos	Beneficiarios			
Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en el Perú	El Gran Salto	Contribuir a que las empresarias identifiquen aspectos que contribuirán a la mejora y crecimiento de sus negocios.	Empresarias de la microempresa	2010	2011	2012
				18,058	28,764	21,002
	Crecer Mi Negocio	Sesiones de capacitación y promoción específicas para mujeres participantes de El Gran Salto.	Empresarias de la microempresa	-	-	126
	Programa 10,000 mujeres	Facilitar a empresarias de la pequeña y mediana empresa el acceso a formación avanzada en el ámbito de negocios y redes internacionales	Empresarias de la pequeña y mediana empresa	30	256	264
Encuentros Empresariales Banca graduados		Lograr que los participantes mejoren la gestión de sus negocios. Ampliar su conocimiento sobre la funcionalidad de los productos para un mejor uso.	Empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes “graduados”	530	-	-
Eventos Masivos		Generar un alto grado de motivación en los asistentes, a través de temas de liderazgo, éxito y planeamiento estratégico.	Empresarios de la micro y pequeña empresa.	7,500	-	-
Dime Rural		Lograr que los participantes se reconozcan como empresarios, identificando las oportunidades para hacer crecer su negocio.	Empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes del producto crédito rural.	3,801	12,632	2,126
Miconsultor		Promover el crecimiento sostenido de la micro y pequeña empresa a través de asesorías personalizadas en gestión de negocios.	Empresarios y empresarias de la micro empresa	-	141	219

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

Hemos bancarizado a 53,197 personas a lo largo del 2012

Durante el 2012, más de 152 mil créditos otorgados por Mibanco contribuyeron de manera directa a mejorar las condiciones de vida de las personas que se ubican por debajo de la línea de pobreza



Se ha continuado con el apoyo a la difusión de contenidos cortos de alfabetización y educación financiera, los cuales se transmiten a través del circuito cerrado de las 118 agencias de Mibanco a nivel nacional. Durante el 2012 se transmitieron los siguientes contenidos:

Producidos por	Contenido del video	Objetivo
Mibanco	Red de cajeros automáticos de Mibanco: consejos de seguridad para uso de ATM's – 1	* Evitar el uso inapropiado de productos y servicios. * Mejorar la capacidad de utilizar productos y servicios.
	Red de cajeros automáticos de Mibanco: consejos de seguridad para uso de ATM's – 2	
Somos Empresa	El Gran Salto: invitación a clientes a participar en las capacitaciones gratuitas	* Formación financiera. * Gestión y organización de sus recursos financieros. * Mejora de la educación financiera de los clientes. * Educación para afrontar cuestiones sobre endeudamiento, exclusión social y otros riesgos financieros.
ACCION International	Constructor Financiero: video instructivo sobre las finanzas familiares	
	Informativo sobre la oficina del defensor del cliente financiero	
SBS	Video instructivo sobre términos bancarios y financieros	

presentan el 68%, y que ha permitido bancarizar a 53,197 personas a lo largo del 2012. Estos esfuerzos se hacen evidentes en nuestros casi 855,000 clientes al cierre del año, que ratifican a Mibanco como la entidad de microfinanzas con mayor número de clientes.” **Hugo Santa María – Presidente del Directorio (DMA).**

La solidez y liderazgo sostenido de Mibanco en el mercado se sustentan en su compromiso para brindar oportunidades de progreso a los empresarios y empresarias de la microempresa, a través de su presencia en zonas urbanas y rurales, la creación de nuevos productos y su enfoque innovador.

Durante el 2012, más de 152 mil créditos otorgados por Mibanco contribuyeron de manera directa a mejorar las condiciones de vida de las personas que se ubican por debajo de la línea de pobreza. Los productos financieros han sido diseñados considerando las características y necesidades de los clientes, y apelando al uso de metodologías de crédito más flexibles que las basadas en las garantías tradicionales; a su vez, los seguros (vinculados a cada crédito) disminuyen el riesgo para los clientes que dependen de una sola actividad económica.

En base a esta experiencia, para el 2013 Mibanco tiene proyectado intensificar los esfuerzos destinados a retener y desarrollar al cliente del segmento de la base de la pirámide, un claro aporte a la reducción de la pobreza del país.

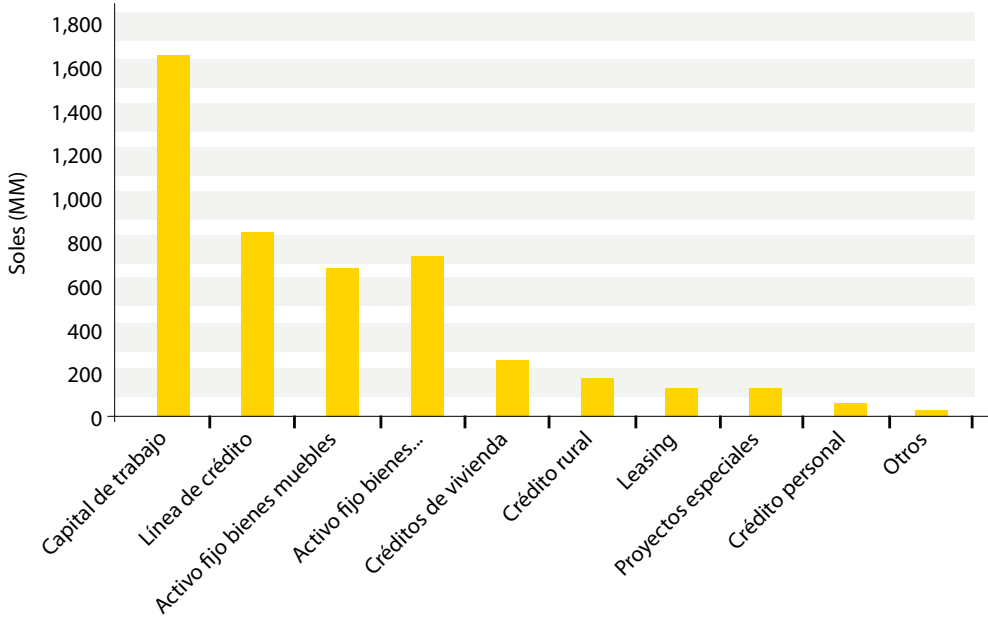
Los accionistas de Mibanco promueven y respaldan plenamente el enfoque social presente en todos los productos de las líneas de negocio.

B. NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

“Durante el 2012 Mibanco amplió su liderazgo en bancarización, alcanzando un nivel de 24.26%. Esta cifra refleja que uno de cada cua-

tro peruanos que accede por primera vez al sistema financiero formal, lo hace a través de las puertas de Mibanco. En este esfuerzo cumplen un rol fundamental los grupos solidarios, un canal en el que nuestros clientes mujeres re-

Es importante señalar que el enfoque social de Mibanco está directamente vinculado con la misión de la Organización de brindar alternativas de progreso a los empresarios de la micro y pequeña empresa y las personas de bajos recursos, contribuyendo de manera directa a la inclusión financiera. Esta aspiración se refleja en sus más de 500 mil clientes, donde más del 90% pertenecen a la pequeña y microempresa. De esta manera, Mibanco invierte en otorgar créditos a sus clientes a través de diversos productos diseñados a su medida, tal como lo detalla el siguiente cuadro.



I. LÍDERES EN BANCARIZACIÓN

Desde el inicio de sus operaciones, Mibanco ha concentrado sus esfuerzos en atender a los empresarios de la micro y pequeña empresa, con el objetivo de incluirlos en el sistema bancario formal y, con ello, contribuir a su desarrollo y el de sus trabajadores y sus familias.

Mantener el liderazgo en bancarización a lo largo de 14 años de vida institucional es el resultado de un esfuerzo y motivación permanente, que se traduce en la posibilidad de brindar, con nuestro trabajo, oportunidades de progreso a los sectores excluidos y de menores recursos económicos. Es a través de la bancarización que Mibanco concreta la misión que le dio origen. En tal sentido, para el 2012, de las 369,091 personas que accedieron al sistema financiero por primera vez a través de un crédito microempresa, el 24.3% (89,529 personas) lo hizo a través de Mibanco.

BANCARIZACIÓN MICROEMPRESA SISTEMA FINANCIERO

		2010		2011		2012	
		Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%
	TOTAL SF	327,594	100.0%	363,687	100.0%	369,091	100.0%
1	B. Mibanco	62,030	18.9%	66,905	18.4%	89,529	24.3%
2	F. Edyficar	46,284	14.1%	55,433	15.2%	53,998	14.6%
3	CRAC Nuestra Gente	23,766	7.3%	33,189	9.1%	27,828	7.5%
4	B. Credito	9,822	3.0%	19,434	5.3%	21,512	5.8%
5	CMAC Arequipa	17,475	5.3%	17,097	4.7%	18,795	5.1%
6	F. CrediScotia	10,803	3.3%	15,102	4.2%	16,783	4.5%
7	F. Confianza	15,923	4.9%	18,120	5.0%	15,972	4.3%
8	F. CREAR	9,774	3.0%	11,058	3.0%	13,821	3.7%
9	CMAC Piura	15,980	4.9%	19,020	5.2%	13,166	3.6%
10	CMAC Trujillo	10,058	3.1%	9,740	2.7%	9,655	2.6%
11	EDPYME Raiz	8,878	2.7%	9,435	2.6%	8,946	2.4%
12	CMAC Huancayo	10,204	3.1%	11,702	3.2%	8,302	2.2%
13	CMAC Cusco	7,935	2.4%	6,412	1.8%	7,853	2.1%
14	CRAC Los Andes	3,735	1.1%	5,704	1.6%	6,262	1.7%
15	CMAC Tacna	6,906	2.1%	5,981	1.6%	6,053	1.6%
16	Otras entidades (37)	72,795	22.2%	64,468	17.7%	56,250	15.2%

Mibanco orienta su cartera de productos a cubrir las necesidades de financiamiento para capital de trabajo y activos fijos de la micro y pequeña empresa. El crédito mínimo que ofrece a sus clientes emprendedores es de S/. 300, monto con el cual promueve la inclusión bancaria sobre la base de una metodología crediticia propia. De este modo, Mibanco brinda acceso al sistema financiero a personas que no son atendidas por los bancos tradicionales. Los clientes que corresponden al segmento “Base de la Pirámide” (créditos hasta S/. 5,000), tienen un volumen de ventas mensual menor a S/. 3,800 y el crédito promedio asciende a S/. 1,800.

En el 2012, la Institución registró un incremento del 33% (respecto al 2011) en créditos rurales, logrando superar los 127,000 créditos. Este resultado refleja el compromiso social de Mibanco, que busca incluir a cada vez más peruanos en el sistema financiero, acompañando la gestión y crecimiento de los empresarios de la microempresa con una oferta perfilada y ajustada a las nuevas necesidades financieras. Mibanco no otorga préstamos a corporaciones.

II. NUESTROS CLIENTES

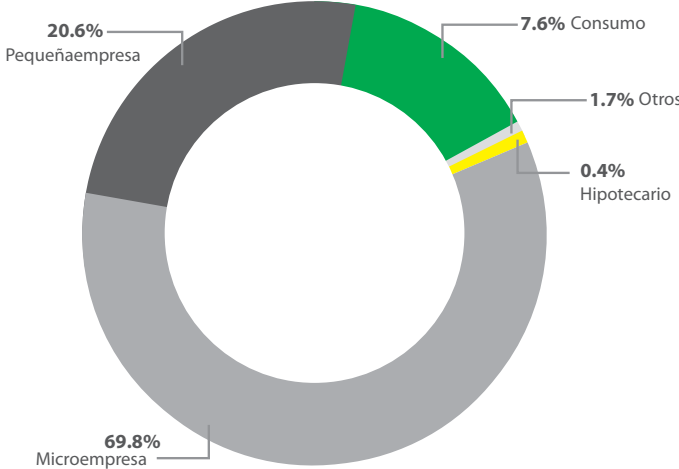
Mibanco tiene operaciones en 21 de las 25 regiones del Perú. La distribución actual del número de clientes se presenta en el siguiente cuadro y se encuentra en todas las regiones del país.

Región	N° Clientes	Dist. %
Amazonas	2,289	0.5%
Áncash	14,089	2.8%
Apurímac	14	0.0%
Arequipa	21,858	4.3%
Ayacucho	4,029	0.8%
Cajamarca	9,300	1.8%
Callao	14,796	2.9%
Cusco	13,882	2.8%
Huancavelica	481	0.1%
Huánuco	7,286	1.4%
Ica	19,339	3.8%
Junín	26,862	5.3%
La Libertad	40,559	8.0%
Lambayeque	30,620	6.1%
Lima	185,559	36.8%
Loreto	13,017	2.6%
Madre de Dios	4,007	0.8%
Moquegua	3,809	0.8%
Pasco	1,426	0.3%
Piura	21,849	4.3%
Puno	16,268	3.2%
San Martín	16,994	3.4%
Tacna	15,183	3.0%
Tumbes	11,097	2.2%
Ucayali	9,936	2.0%
Total	504,549	100.0%

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

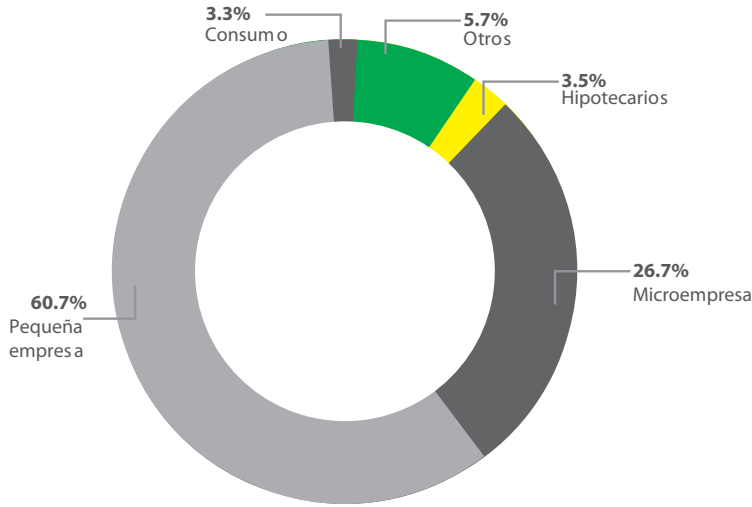
Nº DE OPERACIONES POR CATEGORÍA SBS* (%)

Categorías de la SBS	Nro Operaciones	Dist. (%)
Consumo	42,766	7.6%
Otros	9,411	1.7%
Hipotecarios	2,277	0.4%
Microempresa	394,207	69.8%
Pequeña empresa	116,429	20.6%
Total	565,090	100.0%



SALDOS POR CATEGORÍA SBS* (%)

Categorías de la SBS	Saldos (S/.)	Dist. (%)
Consumo	156,826,514	3.3%
Otros	269,310,337	5.7%
Hipotecarios	166,737,337	3.5%
Microempresa	1,265,153,782	26.7%
Pequeña empresa	2,874,083,667	60.7%
Total	4,732,111,636	100.0%



* Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

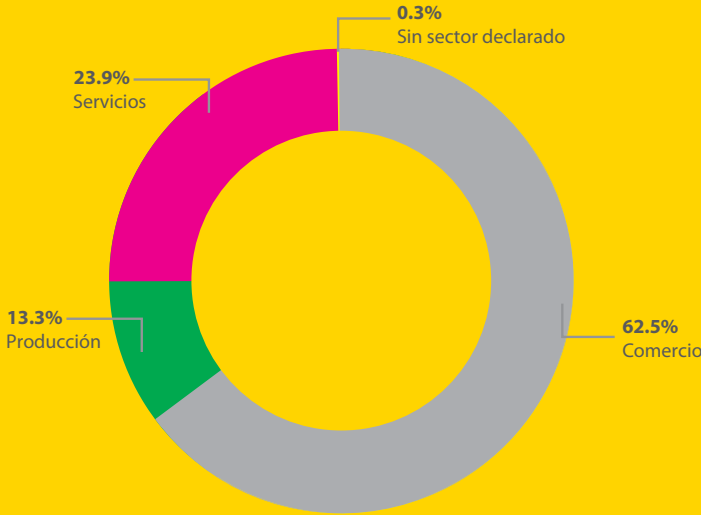
62.5% en comercio, 23.9% en servicios y 13.3% en producción

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

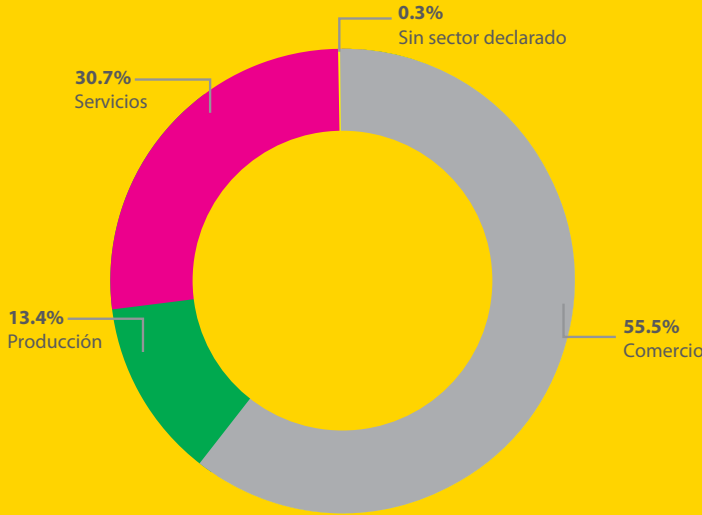
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR SECTORES ECONÓMICOS

Sector	N° Clientes	Dist. %	Saldos (S/. mm)	Dist. %
Comercio	315,386	62.5%	2,627	25.5%
Producción	66,971	13.3%	636	13.4%
Servicios	120,513	23.9%	1,455	30.7%
Sin sector declarado	1,679	0.3%	15	0.3%
Total	504,549	100%	4,732	100%

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD PRODUCTIVA (%)



DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR ACTIVIDAD PRODUCTIVA (%)



Gloria Carhuapoma Garro. Giro de negocio: Alimentos Preparados – Venta de huevos cocidos
Agencia: Ventanilla.

LÍNEAS DE NEGOCIO POR REGIÓN

Línea de Negocio	Lima		Otros Dptos.		Total	
	Clientes	Saldo (S/.MM)	Clientes	Saldo (S/.MM)	Clientes	Saldo (S/.MM)
Microempresa	122,281	558	247,858	707	370,139	1,265
Pequeña empresa	40,783	1,353	54,627	1,521	95,410	2,874
Otros	26,907	376	18,774	217	45,681	593
Total	189,971	2,287	321,259	2,445	511,230	4,732

SECTOR POR CATEGORÍAS SBS*

Línea de Negocio	Comercio		Producción		Servicio		Sin sector		Total	
	Clientes	Saldo (S/.MM)	Clientes	Saldo (S/.MM)	Clientes	Saldo (S/.MM)	Clientes	Saldo (S/.MM)	Clientes	Saldo (S/.MM)
Microempresa	234,879	W703	52,529	190	81,693	369	1,038	3	370,139	1,265
Pequeña empresa	51,704	1,588	13,011	400	30,158	875	537	11	95,410	2,874
Otros	32,791	336	2,011	46	10,767	210	112	1	45,681	593
Total	319,374	2,627	67,551	636	122,618	1,455	1,687	15	511,230	4,732

* Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

LÍNEA DE NEGOCIO POR SECTOR

Tipos de Créditos Mibanco según RCC* Diciembre 2012								
Sector	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa	Corporativo	Consumo	Hipotecario	Total
Comercio	703,130	1,587,676	104,840	12,517	4,230	109,849	104,328	2,626,569
Producción	190,156	400,075	19,867		1,149	8,042	16,496	635,785
Servicios	369,249	875,161	82,003	40,800	2,947	38,766	45,696	1,454,622
Sin Sector	2,619	11,171	958			169	218	15,135
Total	1,265,154	2,874,084	207,668	53,317	8,326	156,827	166,737	4,732,112
Dist. %	27%	61%	4%	1%	0%	3%	4%	100%

* Reporte Crediticio Consolidado



Francesca Villamonte Fernández. Asesora Ejecutiva.
Agencia: Cusco Centro

VALOR MONETARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Productos		Monto en S/.
Créditos Capital de Trabajo	- Créditos de corto plazo en diversas modalidades para financiar la compra de inventarios finales, la producción y la prestación de servicios. - Financia la inversión en activos fijos muebles de los clientes.	2.550.665.686
Créditos Bienes Muebles	Préstamos con y sin garantía hipotecaria para la mejora, ampliación, construcción y remodelación de locales comerciales, así como también para la compra de nuevos locales para negocios.	667.236.333
Créditos Bienes Inmuebles	- Facilitan las transacciones y la disponibilidad inmediata de efectivo. - Individuales o solidarios: orientados a comerciantes, productores y proveedores de servicios a la comunidad en las zonas más alejadas del país.	963.056.616
Créditos Personales	Brinda grandes beneficios a sus usuarios y los educa fomentando un manejo responsable y seguro de sus consumos.	65.799.568
Otros Productos	Productos diseñados especialmente para atender a clientes agrupados en asociaciones vecinales, con el fin de apoyarlos en la mejora del entorno urbano de sus hogares. Mediante la financiación de proyectos de electrificación, agua, desagüe, pistas y veredas cumplimos con los objetivos que nos trazamos cuando lanzamos este producto: que nuestros clientes puedan vivir en un ambiente sano, seguro y dotado de todos los servicios básicos.	485.353.433
Total	Para las necesidades personales: permite contar con créditos destinados a adquirir productos y servicios necesarios para la vida cotidiana, ofrecemos también préstamos personales que constituyen créditos de libre disponibilidad.	4.732.111.636

* Todos los productos de Mibanco que están dentro de las líneas de pequeña y microempresa cuentan con seguros de desagravamen y multiriesgo.

Mibanco asesora permanentemente a sus clientes con el fin de brindarles los productos adecuados para hacer crecer sus negocios, lo que le permitirá dar una mejor calidad de vida a sus familias



Severino Godofredo Morales García, Giro de negocio: Cultivo de olivo. Agencia Pinto II.

LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL PERU

En el 2012 el crecimiento de la economía en el mundo alcanzo el 3.2%⁹, la crisis europea y la lenta recuperación economía norteamericana ha mantenido esta desaceleración, de igual manera se ha comportado el mercado latinoamericano cerrando el año con un crecimiento de 3.0% frente al 4.5% del año anterior, sin embargo para el año 2013 se prevé una leve recuperación proyectando un crecimiento mundial del 3.5% y 3.6% para Latinoamérica. A pesar de esto el Perú alcanzó un crecimiento mayor al 6.0%¹⁰ para el 2012, si bien es menor al observado en el 2011 (6.9%), esto debido a la reducción de las exportaciones, el incremento de la demanda interna y la inversión pública y privada han logrado colocarla como una de las economías más sólidas de la región, proyectando un crecimiento de 6.2% para el año 2013.

Uno de los principales sectores, que explica en gran parte el crecimiento que viene experimentando el Perú en los últimos años, es el de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE). Actualmente existen en el Perú más de 6 millones de MYPES (formales e informales)¹¹ las cuales constituyen el 98.1% del total de empresas en el Perú¹¹, que se estima representan aproximadamente con el 45% del PBI y contribuyen con el 80.3% de la PEA¹¹ a nivel nacional.

Las MYPES se han convertido en el principal motor de empleo, en el periodo del año 2004 hasta el 2011 han generado en promedio el 84% de los empleos

en el sector empresa. Para el año 2011 las MYPES han sido responsables de más de 9 millones de empleos¹¹ a nivel nacional.

El crecimiento sostenido del sector, demanda que los servicios financieros se adapten a las nuevas necesidades de los negocios. Estas necesidades se agrupan en tres grandes propuestas, asesoramiento, productos y servicios, y experiencia, Mibanco a través de su modelo de negocio ha logrado desarrollar eficientemente estas propuestas.

Este crecimiento también ha generado que la estructura socioeconómica pase de una forma piramidal a una forma de rombo, señal de una creciente clase media emergente, y es esta nueva estructura es la que hoy demanda de los bancos productos y servicios que se adapten a sus nuevas necesidades, como vivienda propia, educación de calidad, seguridad en la salud, para el desempleo y para la tercera edad.

Es con este modelo que Mibanco desde hace más de 14 años viene desarrollando y mejorando sus productos, colocándolo como líder del segmento de la microempresa y la institución a través de la cual más peruanos acceden por primera vez al sistema financiero, con la finalidad de aportar con el desarrollo del Perú y fomentando el crecimiento responsable y formalización del segmento a través de un excelente servicio y asesoramiento a sus clientes.

LA OFERTA MICROFINANCIERA EN EL PERU

Durante el 2012¹² la tasa de crecimiento de los créditos en el sistema financiero fue de 12.95%, este crecimiento ha generado que los saldos de colocación, de acuerdo a la clasificación de tipos de crédito de la SBS¹², cierre de la siguiente manera: créditos Microempresa S/.9.0 mil millones, créditos Pequeña Empresa S/.20.9 mil millones, créditos Mediana Empresa S/.28.9 mil millones, créditos a Grandes Empresas S/.25.4 mil millones, créditos Corporativos S/.22.3 mil millones, mientras que los créditos de Consumo e Hipotecario alcanzan los S/.31.7 mil millones y S/.24.4 mil millones respectivamente, logrando un total de S/.162.6 mil millones en créditos totales al cierre de 2012.

De acuerdo a esta clasificación Mibanco mantiene el liderazgo en el segmento Microempresa con una cartera de S/.1.26 mil millones¹² y se ubica dentro de los primeros lugares en el segmento de Pequeña Empresa con una cartera de S/. 2.87 mil millones.

La competencia en el segmento MYPE continúa siendo fuerte, a diciembre de 2012¹² se han registrado 55 entidades con préstamos clasificados como Micro o Pequeña Empresa, 2 entidades más respecto a diciembre del año anterior, el crecimiento en saldos fue un poco mayor en la banca tradicional logrando una tasa de crecimiento de 14.34% frente al 13.87% de entidades especializadas (Cajas, EDPYMES y Financieras).

Estas cifras revelan el gran interés de la banca tradicional, que en muchos casos la ha obligado a adquirir entidades con experiencia en el segmento, formando grupos económicos que les ha permitido ganar representatividad, esto definitivamente generará beneficios ampliando la oferta de productos, servicios y canales al segmento.

Para Mibanco es importante impulsar el crecimiento del sector. Sin embargo, es necesario que este se desarrolle de manera responsable evitando el sobre-endeudamiento, por eso Mibanco asesora permanentemente a sus clientes con el fin de poder brindarles los productos adecuados para hacer crecer sus negocios, lo que les permitirá dar una mejor calidad de vida a sus familias.

III. PRODUCTOS Y SERVICIOS

“Un hito significativo ha sido el galardón que recibió Mibanco en la 17ª edición del concurso “Creatividad Empresarial”, organizado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). El innovador programa de captación de nuevos clientes de la microempresa, denominado ‘MiamiGo’, fue premiado en la categoría de “Servicios Bancarios, Financieros y de Seguros”. Asimismo, The Smart Campaign, una iniciativa mundial para incorporar principios más rigurosos de protección al cliente en la industria microfinanciera, reconoció a Mibanco por su excelencia en su Código de Ética”. **Hugo Santa María – Presidente del Directorio (DMA).**

9 Información a enero de 2013 World Economic Outlook - IMF (International Monetary Fund)
10 Información a 2012 BCRP (Banco Central de Reserva del Perú)
11 Información a 2011 INEI- Encuesta Nacional de Hogares Sobre Condiciones de Vida y Pobreza

12 Información a Dic 2012 SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP): Micro Empresa: créditos menores a S/.20,000, Pequeña Empresa créditos desde S/.20,000 hasta S/.300,000.

Mibanco tiene 286 puntos de acceso en las regiones más pobres

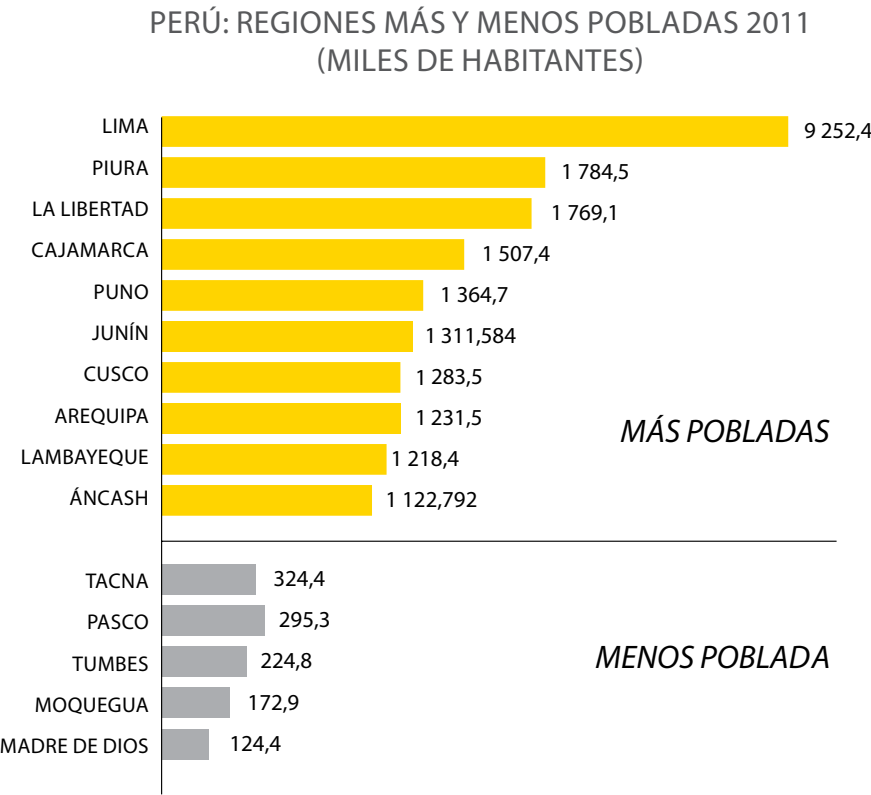
Desde su creación en 1998, Mibanco ha acercado la banca a los empresarios de la micro y pequeña empresa a través de asesores de negocio especialmente preparados, quienes acompañan el proceso de desarrollo y crecimiento de los clientes. Este diferencial de servicio ha permitido a Mibanco identificar las necesidades de los emprendedores peruanos, concibiendo una variedad de productos y servicios diseñados para cubrir sus requerimientos de financiamiento.

El origen de la Institución remarca el interés y compromiso social con los peruanos de menores recursos, lo que implica el reto de brindar acceso al sistema financiero en zonas que pueden caracterizarse tradicionalmente como alejadas, de baja densidad poblacional o de bajos recursos económicos.

En ese sentido, se debe señalar que Mibanco tiene presencia en las regiones de menor densidad poblacional como Tumbes, Tacna, Moquegua, Pasco y Madre de Dios, donde existen 39, 74, 36, 36 y 28 puntos de acceso respectivamente.

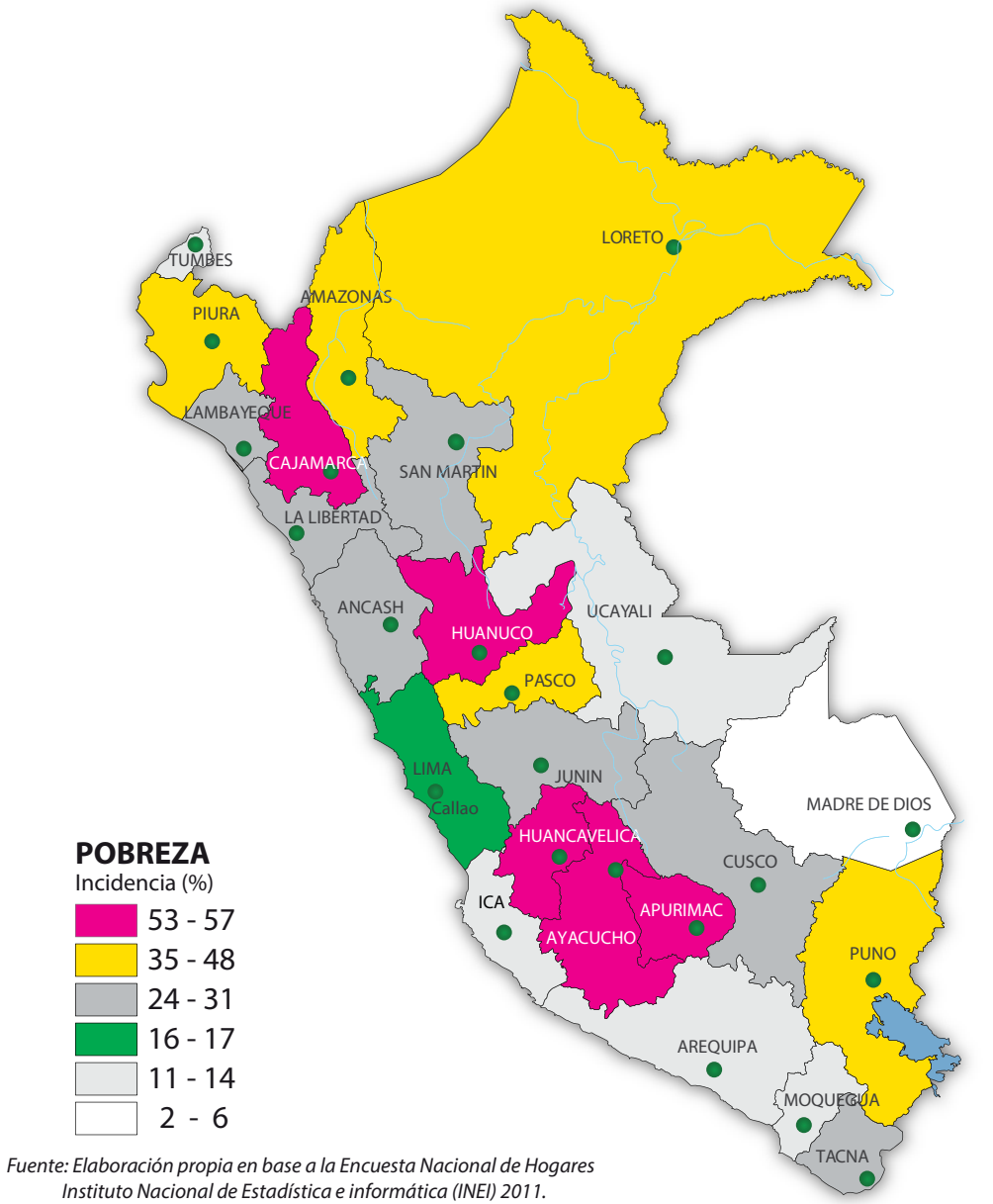
Asimismo, el Banco está presente en las regiones con mayor índice de pobreza como Apurímac, Huánuco, Ayacucho y Puno, donde cuenta con 35, 59, 56 y 97 puntos de acceso respectivamente.

Cabe resaltar que en la regiones Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica y Huánuco, consideradas las más pobres del país, Mibanco tiene 286 puntos de acceso (Apurímac: 35; Ayacucho: 56; Cajamarca: 105; Huancavelica: 31; y Huánuco: 59).



Fuente: Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI) 2012, Población estimada por años calendario según regiones.

PERÚ: AGRUPACIÓN DE REGIONES SEGÚN INCIDENCIA DE POBREZA, 2011



Mibanco cuenta con 118 agencias

A continuación se muestra un cuadro donde se registra la presencia de Mibanco a nivel nacional, así como los canales de atención por región. Los puntos de acceso se detallan por cada canal que Mibanco ofrece a sus clientes, los cuales pueden ser propios o puestos a disposición, gracias a los diferentes convenios que el Banco mantiene con otras instituciones.

Región geográfica	Agen- cias	ATM Mibanco	ATM BBVA	ATM BN	ATM Interbank	Agencias BN	Agentes Kasnet	Mul- tifácil Hermes	Multiagen- cias Prosegur	Western Union	Total Puntos de Atención
Lima	58	49	864	290	1527	92	415	78	12	405	3790
Amazonas	0	0	0	14	0	12	3	0	0	2	31
Áncash	3	3	28	29	35	34	2	9	0	22	165
Apurímac	0	0	0	12	5	11	2	0	0	5	35
Arequipa	7	6	53	24	89	25	74	0	1	30	309
Ayacucho	1	1	3	18	13	17	0	0	0	3	56
Cajamarca	2	0	16	28	20	32	25	0	0	13	136
Cusco	4	2	27	38	84	21	24	0	0	16	216
Huancavelica	0	0	1	9	2	13	0	0	0	6	31
Huánuco	1	0	10	17	8	14	0	0	0	9	59
Ica	4	1	36	22	93	7	30	0	0	8	201
Junín	7	6	28	32	57	21	66	3	0	26	246
La Libertad	8	3	61	37	130	29	53	0	1	40	362
Lambayeque	4	4	42	36	81	25	42	0	1	12	247
Loreto	1	1	20	22	40	13	3	0	1	6	107
Madre De Dios	1	1	3	4	8	5	0	0	0	6	28
Moquegua	1	1	3	8	9	7	1	0	0	6	36
Pasco	0	0	8	8	2	11	6	0	0	1	36
Piura	5	2	36	27	104	33	30	0	1	10	248
Puno	3	1	6	17	28	22	11	0	0	9	97
San Martín	3	2	11	24	16	15	39	0	0	6	116
Tacna	3	3	12	8	26	8	4	0	0	10	74
Tumbes	1	1	8	8	8	4	6	0	0	3	39
Ucayali	1	1	14	11	18	7	25	0	0	6	83
Total	118	88	1290	743	2403	478	861	90	17	660	6748

Fuente: Asociación de Bancos del Perú (ASBANC): Estadísticas /Medios de pago/informe A"

Asimismo, en el 2012 se incrementó la cantidad de puntos de acceso con respecto al año anterior.

	Agencias	ATM Mibanco	ATM BBVA	ATM BN	ATM Interbank	Agencias BN (Correspon- salía)	Agentes Kasnet	Multifácil Hermes	Multiagen- cias Prosegur	Western Union
2011	117	86	1012	659	1711	464	719	58	10	-
2012	118	88	1290	743	2403	478	861	90	17	660

Fuente: Elaboración propia

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

Tal como se ha mencionado anteriormente, los productos de Mibanco están diseñados a la medida del público objetivo, empresarios de la micro y pequeña empresa con dificultades de acceso a la banca tradicional, y responden a condiciones éticas y de sostenibilidad. Una muestra de ello es el crédito rural, cuya cartera de colocaciones supera los S/. 170 millones y los 127 mil créditos vigentes. Dicha cartera de clientes, está compuesta en un 92% por clientes asociados en torno a un grupo solidario. Es importante mencionar que a través de este producto, Mibanco puede llegar a zonas geográficas con poblaciones en situación de pobreza que sufren la exclusión social y económica.

Además Mibanco brinda oportunidades de acceso al crédito a personas que enfrentan la condición de iletrados. Al respecto, debe destacarse que durante el 2012, Mibanco otorgó créditos a más de 12 mil personas analfabetas y recibimos la confianza de cerca de 5 mil personas analfabetas que tienen cuentas de ahorro.

Por otro lado, la presencia de asesores de negocios que dominan diversas lenguas como el quechua y aymara permite acercar a más peruanos y peruanas a Mibanco.

POLÍTICAS CON ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES ESPECÍFICOS APLICADAS A LAS LÍNEAS DE NEGOCIO			
Productos (*)	Nro. Clientes	Políticas	
		Sociales	Ambientales
Créditos Capital de Trabajo	400.481	Productos innovadores y flexibles orientados a financiar negocios rentables, que permitan al empresario generar ingresos suficientes para devolver el préstamo y mejorar su nivel de vida y el de su familia.	Como política crediticia, contamos con normativas de crédito orientadas al cuidado del medio ambiente y protección de la salud de los clientes. Éstas incluyen restricciones para el financiamiento de actividades que degraden y destruyan ecosistemas, producción o comercio de sustancias que desgasten la capa de ozono sujetas a eliminaciones graduales o limitaciones internacionales, entre otras.
Créditos Bienes Muebles	40.343	Productos que permitan el acceso al crédito sin avales o garantías.	
Créditos Bienes Inmuebles	50.175	Dirigidos principalmente a empresarios de la pequeña y micro empresa.	
Créditos Personales	31.798	Sistema basado en la confianza y el potencial de las personas.	
Otros Productos	11.351	- Sistema de acercamiento al cliente para efectuar las operaciones financieras a través de más de 1,500 asesores de crédito. - Oferta de seguros que cubran al titular del crédito en caso de fallecimiento del cónyuge; coberturas por muerte accidental o desamparo súbito familiar, etc.	
Total Clientes con Créditos Vigentes*	504.549		

(*) Un cliente puede tener más de un producto.

Mibanco enfoca su negocio hacia el segmento de la micro y pequeña empresa. El trabajo institucional se orienta a desarrollar, evaluar e innovar permanentemente los productos y servicios financieros del Banco, a fin de atender las necesidades de dicho segmento. Asimismo, se busca innovar constantemente en tecnología para mantenerse a la vanguardia y cumplir así con los altos estándares y las principales exigencias en materia de seguridad para la Institución y protección al cliente.

El Banco cuenta con procedimientos normados respecto a la certificación de calidad de sus productos y servicios, regulados en el

procedimiento N° 486 del sistema normativo interno, que describe una metodología basada en documentación diseñada por y para Mibanco, de acuerdo a las características particulares de la Organización. De esta manera, Mibanco verifica el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos definidos para un determinado producto o servicio, con el fin de aumentar la confianza en los mismos y reducir los riesgos del proceso de negocio que estos conllevan.

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

	Sí	No	Comentarios
Desarrollo de concepto del producto	✓		
I+D	✓		
Certificación	✓		
Desarrollo y lanzamiento	✓		
Marketing y Promoción	✓		
Almacenaje, distribución y suministro	✓		Sólo aplica para distribución
Servicio post venta	✓		
Eliminación, reutilización o reciclaje		✓	No Aplica

SISTEMA DE PRÉSTAMOS

Mibanco ofrece a sus clientes acceso al crédito de una manera rápida y sencilla, para eso contamos con personal altamente calificado que permite asegurar una adecuada prospección y un excelente servicio durante todo el proceso crediticio.

Para el Negocio

Mibanco ha desarrollado un amplio portafolio de productos que permite satisfacer las diferentes necesidades financieras de los MYPES, tales como:

- Capital de Trabajo: Créditos para la compra de mercadería, insumos, materia prima y otros

- Bienes Muebles: Productos destinados a financiar la inversión en activos muebles.
- Créditos Rurales: Créditos orientados a comerciantes, productores y proveedores de servicios a la comunidad en las zonas más alejadas del país.

Para Locales Comerciales

Mediante el crédito Milocal se ofrecen préstamos para la mejora, ampliación, construcción o remodelación de locales comerciales con y sin garantía hipotecaria, así como para la adquisición de nuevos locales. De esta forma se cubren las necesidades y expectativas de los clientes relacionadas al desarrollo de sus negocios.

Asimismo, los empresarios de las MYPES que tienen la posibilidad de agruparse en asociaciones de comerciantes para transformar sus negocios actuales en galerías y centros comerciales de mayor envergadura, pueden acceder al producto Proyectos Especiales, que les permite mejorar su competitividad, ofrecer más y mejores servicios, así como obtener mejores condiciones e incrementar el valor de sus propiedades. Todo esto redundará en la generación de nuevos puestos de trabajo para las personas de menores recursos.

Para la Vivienda

Micasa es un producto que ofrece a las familias peruanas la posibilidad de mejorar sus condiciones de vivienda, ya sea para ampliar, construir, mejorar, remodelar o terminar la construcción. Este tipo de crédito cubre el 100% de la obra, tanto a nivel de mano de obra como materiales, y no requiere de garantía hipotecaria. A la fecha se han atendido más de 180 mil créditos que han ayudado a mejorar la calidad de vida de más familias peruanas.



Geny Ruiz Ruiz, Asesora de Negocios. Agencia: Villa María del Triunfo.

Por otro lado, el producto Habilitación Urbana permite atender las necesidades de mejora del entorno urbano de clientes agrupados en asociaciones vecinales. A través de este crédito se pueden financiar proyectos de electrificación, pistas o veredas, agua y desagüe, y así lograr que los clientes de Mibanco tengan acceso a un ambiente saludable, seguro y dotado de todos los servicios básicos.

Para las Necesidades Personales

Mibanco también ofrece financiamiento para cubrir las necesidades e intereses personales de sus clientes, más allá de las relacionadas a sus negocios. En ese sentido, ofrece préstamos personales a manera de créditos de libre disponibilidad, además de tarjetas de crédito Mibanco Visa, que permiten realizar compras en más de 53 mil puntos de venta.

SISTEMA DE AHORROS

Mibanco dirige su oferta principalmente al segmento independiente (micro y pequeñas empresas), brindando las mejores alternativas de ahorro y depósitos a plazo fijo; sin embargo, sus productos también son de interés del segmento dependiente, impulsado principalmente por obtener la mayor rentabilidad de su inversión.

En el 2012, el portafolio de productos de ahorro de Mibanco fue complementado con la Cuenta Segura, producto de ahorros orientado al segmento independiente rural, principalmente mujeres. Esta cuenta de ahorros ofrece la posibilidad de contar gratuitamente con la protección de un seguro de muerte accidental y sepelio, siempre que se mantenga un saldo promedio mensual mínimo de S/. 500 o US\$ 180 al momento de la ocurrencia del siniestro.

Este producto se suma a la Cuenta Negocios, dirigida a los clientes independientes que realizan las operaciones del día a día de sus negocios, y la Cuenta Full Ahorro, que paga una de las mejores tasas de interés (3.25% efectiva anual en soles) y está dirigida a los clientes dependientes e independientes que desean ahorrar sin la rigidez de un depósito a plazo fijo. Estos productos permiten un manejo del dinero en forma eficiente y ordenada, a través de una variedad de canales de atención.

El Banco también cuenta con depósitos a plazo fijo y cuenta CTS, excelentes opciones para incrementar el valor del dinero, ya que son las alternativas más rentables entre los bancos de calificación A y A+.

Proyectos especiales y otros

Durante el 2012, Mibanco desarrolló 24 proyectos comerciales con asociaciones, logrando atender a 1,340 clientes con más de S/. 156 millones. El compromiso de Mibanco implica, además, brindar un acompañamiento constante hasta la culminación de los proyectos a través de soporte legal, administrativo, financiero.

Actualmente, el Banco viene diseñando y evaluando opciones de productos y servicios orientados al cuidado y protección del medio ambiente, lo que se alinea al enfoque de desempeño ambiental y compromiso con la triple rentabilidad institucional.

CANALES Y SERVICIOS

Mibanco busca que los empresarios de la micro y pequeña empresa accedan a una variedad de canales y servicios bancarios, a fin de cubrir sus necesidades respecto al pago de servicios de luz, agua y teléfono, envío de giros a nivel

nacional, transferencias de dinero al exterior, transferencia de dinero a cuentas de otros bancos a nivel nacional y cartas fianza. Asimismo, tiene convenios con importantes empresas remesadoras a nivel mundial como Money Gram, La Caixa, Ría, Alante, Giro Express y Guiñazu Transfer, que permiten a los clientes recibir dinero de sus familiares desde cualquier país.

Asimismo, el servicio de compra y venta de moneda extranjera tiene tarifas preferenciales para clientes y cargo automático en cuenta para el pago de préstamos y seguros.

Actualmente, Mibanco se encuentra en evaluación y diseño de nuevos productos y servicios de acuerdo a las necesidades de sus clientes, con el propósito que cada vez más peruanos se integren y beneficien del sistema financiero.

Programa Miamigo

El Programa Miamigo es un exitoso canal de captación de clientes que ha sido premiado por Creatividad Empresarial 2012 en la categoría Servicios Bancarios y Financieros logrando captar en el 2012 el 49% de los clientes nuevos (109, 443) y el 64% del total de clientes bancarizados por Mibanco (61,682). Actualmente contamos con 22,335 referentes productivos que recomiendan a sus amigos o conocidos.

Seguros

Mibanco ofrece planes de seguros pensados según las características de sus clientes, accesibles a más personas y asociados a los créditos; también existen los seguros opcionales que pueden ser adquiridos en la red de agencias a nivel nacional. Debe señalarse que los seguros son diseñados y administrados en base a los siguientes criterios sociales.

Mibanco atendió 3,040 siniestros, beneficiando a 2,378 clientes

Bajo costo	Se ajustan al presupuesto de la mayoría y generan una rentabilidad que permite el sostenimiento del negocio.
Coberturas con alcance definido	Facilitan la comprensión de los beneficios y sus características.
Mínimas exclusiones	Generan confianza dentro del segmento que tradicionalmente desconfía de la “letra pequeña”.
Proceso de afiliación sencillo	En línea con la naturaleza del seguro y las operaciones del banco.
Proceso sencillo de cobro de beneficios	Los beneficiarios no se ven perjudicados por costos de tiempo y dinero elevados, reforzando la confianza en los seguros como herramientas de protección.

- ✓ El **seguro de desgravamen**, según el monto prestado, cubre el monto inicial del préstamo o el saldo insoluto en caso de muerte, invalidez total y permanente, desamparo súbito familiar, así como quemaduras graves y hospitalización por accidentes severos del titular del crédito.
- ✓ El **seguro de desgravamen cónyuge** cubre al titular del préstamo en caso de fallecimiento del cónyuge. En el caso de clientes de las MYPES, este tipo de seguro es sumamente importante ya que, en la mayoría de casos, ambos cónyuges trabajan juntos y la eventual ausencia de uno de ellos podría tener un impacto negativo en el negocio, en el cumplimiento de los compromisos con el Banco y en la tranquilidad de la familia.
- ✓ El **seguro de accidentes** ofrece a los clientes de Mibanco las coberturas de muerte accidental y desamparo súbito familiar a un monto muy accesible. Este producto se otorga en cuatro planes, según la capacidad de pago de cada persona.
- ✓ El **seguro multiriesgo**, producto ya conocido en el mercado financiero, protege a los prestatarios ante eventuales inundaciones, incendios, sismos y otros siniestros, evitando su insolvencia.
- ✓ El **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.
- ✓ El **seguro de sepelio** ofrece una indemnización destinada a servicios funerarios dignos.
- ✓ La **protección de tarjetas**, tanto de Mibanco como de otras entidades bancarias, brinda tranquilidad al usuario para su manejo respectivo, según el plan elegido.

- ✓ La **protección del negocio** cubre las mercaderías, equipos y maquinarias de los clientes.
- ✓ **Seguro de Accidentes y Sepelio – Cuenta Segura**, ofrecido gratuitamente a los clientes de la cuenta de ahorros Segura, que mantengan un saldo promedio mensual mínimo de S/. 500 o US\$ 180.

A lo largo del 2012, Mibanco siguió cimentando su posición como institución comercializadora de seguros orientados a la microempresa. Como resultado, se colocaron más de 250,000 seguros optativos.

Tipo de seguro	Cantidad vendida		
	2010	2011	2012
Seguro de accidentes	171,254	73,880	82,427
Seguro de sepelio	21,565	72,517	80,872
Desgravame cónyuge	72,398	49,036	43,005
SOAT	25,663	33,281	29,987
Protección de tarjetas	922	6,350	10,462
Protección del negocio	-	421	100
Cuenta Segura	-	-	3,522
Total	291,772	235,485	250,375

De ellos, 163,299 (65.2%) correspondieron al seguro de accidentes y sepelio, el seguro de desgravamen cónyuge logró ventas de 43,005 (17.2%), mientras que el seguro de protección de tarjetas alcanzó 10,462 (4.2%). Cabe señalar que los 504,549 clientes con crédito vigente cuentan con seguro de desgravamen.

Finalmente, se debe señalar que en el año 2012 Mibanco atendió 3,040 siniestros, beneficiando a 2,378 clientes por un monto indemnizatorio de S/. 5,785,538.

A lo largo del 2012, Mibanco siguió cimentando su posición como institución comercializadora de seguros orientados a la microempresa. Como resultado, se colocaron más de 250,000 seguros optativos

Al 2012 tenemos el 89% de satisfacción general con el banco

La filosofía y apuesta institucional a favor de la inclusión, exige a Mibanco un esmerado servicio de calidad

GESTIÓN DE CALIDAD

Mibanco busca permanentemente la implementación de mejoras en términos de gestión de la calidad. En consecuencia, ha puesto en marcha diversas acciones enfocadas en la mejora permanente de procesos, características de productos, facilidades en los canales de atención, indicadores de retención y fidelización, programas innovadores y, en general, iniciativas que repercutan directamente en la percepción sobre el servicio a sus clientes. En paralelo y con el objetivo de alinear a toda la Organización para lograr una gestión de calidad de clase mundial, continúa llevando a cabo autoevaluaciones basadas en el modelo de excelencia internacional Malcom Baldrige, el cual permite identificar una serie de acciones de mejora.

Excelencia en el servicio

La filosofía y apuesta institucional a favor de la inclusión, exige a Mibanco un esmerado servicio de calidad. Para ello se han implementadas diversas acciones de monitoreo de calidad en el servicio, talleres permanentes de capacitación a los colaboradores, infraestructura y equipos adaptados al segmento atendido, así como diversos productos, canales y servicios en general, para cuidar que el nivel de satisfacción supere las expectativas de los clientes.

A nivel interno se ha desarrollado un modelo de calidad en la gestión que permite monitorear e implementar mejoras en las diferentes áreas de la Institución, consiguiendo de esta manera que la Organización se oriente hacia la satisfacción y fidelización de los clientes de la micro y pequeña empresa, y se constituya en el principal referente como institución financiera

para este segmento, lo cual a su vez ha permitido la sostenibilidad de la Empresa.

Indicadores de Calidad de Servicio de Mibanco

Mibanco ha desplegado un sistema de monitoreo permanente para asegurar que la calidad en la atención cubra las expectativas de servicio de sus clientes. El sistema incluye la revisión y mejora constante de las técnicas de evaluación de la calidad de servicio. En el año 2012 se consideró también el monitoreo del nivel de relacionamiento para asegurar que la atención fuese personalizada y aportara a la fidelización de los clientes.

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

- **Agilidad:** para responder de manera oportuna a los requerimientos de sus clientes.
- **Amabilidad:** para que los clientes perciban un trato cálido, buena disposición e interés.
- **Asesoría:** para la mejor elección de la gama de productos o servicios ofrecidos por el Banco.
- **Cumplimiento:** para concretar las promesas de valor del Banco con sus clientes.

Asimismo, Mibanco también realiza un estudio bi-anual de análisis de detección de necesidades para conocer cuáles son las expectativas ya atendidas y las oportunidades de mejora en términos de productos o servicios. Realiza también estudios de mercado a clientes y ex clientes, a fin de conocer su nivel de satisfacción.

EVOLUCIÓN ANUAL DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Indicador	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Satisfacción de Clientes (35)	77%	76.5%	89%	94%	87% *	87%	87%
Cumplimiento de Estándares (36)	57%	70.0%	90%	94%	91% *	93%	90%
Índice de Calidad de Servicio (37)	67%	73%	90%	94%	89% *	90%	89%
Cliente incógnito Multibancario (38)	60%	67.2%	73%	74%	75%	-	-
Satisfacción de Cliente - Agente Corresponsal (39)	-	-	-	-	79%	78%	-
Satisfacción de Cliente - ATM Mibanco (40)	-	-	-	-	73%	77%	-
Satisfacción de Cliente - Homebanking (41)	-	-	-	-	74%	75%	-
Satisfacción General con Mibanco (42)	-	-	-	-	90%	91%	89%

(35), (36). Fuente: Grupo Macro - A partir del 2010 se incorpora nueva metodología y variables de medición
(38). Fuente: Ipsos Apoyo - Variables relacionadas al servicio en ventanilla y plataforma de atención
(39), (40), (41), (42). Fuente: Grupo Macro. Indicadores son incorporados en el 2010.

GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

Mibanco orienta sus esfuerzos hacia la satisfacción de su segmento objetivo, lo que implica un claro compromiso con un servicio de excelencia dentro de un programa de innovación permanente y mejora continua de sus productos y procesos, cuya priorización está alineada a su planeamiento estratégico.

El desarrollo de estos proyectos cuenta con la participación de equipos multidisciplinarios conformados por colaboradores de distintas áreas de la Organización, con un enfoque basado en el logro de la eficiencia operativa, las buenas prácticas y, principalmente, las necesidades del cliente interno y externo.

Durante el 2012 se ha optimizado la Metodología de Gestión de Proyectos de Mejora Continua con el objetivo de lograr mayor dinamismo en su aplicación; asimismo, se ha establecido el control de la implementación de los procesos mejorados a través de indicadores, a fin de estabilizar los cambios implementados por cada área.

INNOVACIÓN

En línea con la estrategia de incrementar su competitividad, Mibanco cuenta con un proceso iterativo de innovación, cuya misión es potenciar la capacidad innovadora del Banco, generando nuevos modelos de negocio y aportando conocimientos que permitan des-

cubrir oportunidades en el mercado o enfrentar riesgos futuros.

Como consecuencia del primer proceso de innovación, impulsado por el Grupo ACP, se inició el despliegue de pilotos destinados a explorar nuevos mercados como el de jóvenes y zonas rurales. Ambos proyectos están enmarcados en la competitividad e inclusión financiera a través de productos rentables y canales eficientes de acercamiento al cliente.

PROTECCIÓN AL CLIENTE Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Mibanco basa su sistema de protección al

cliente en la apuesta por una banca responsable y la consolidación de una relación de confianza y transparencia con los clientes. Por ello, ofrece información clara, veraz y precisa; no fomenta el sobreendeudamiento ni brinda productos con información que limiten la comprensión total por parte de sus usuarios.

El Código de Ética, basado en el sistema de Gobierno Corporativo, incluye cláusulas y principios que garantizan el alineamiento del trabajo de la Organización y colaboradores a los intereses de los clientes. De este modo, los productos y servicios financieros del Banco se adecuan a sus necesidades y condición socioeconómica, mientras que los nuevos surgen en respuesta a las sugerencias de los clientes. Más aún, las características de estos nuevos productos pueden ser modificadas a fin de lograr que se ajusten mejor a las características de los usuarios.

En aplicación de la Transparencia de la Información y Protección al Consumidor, Mibanco transmite información clara, suficiente y oportuna, especialmente sobre precios, términos y condiciones de los productos, de manera que los clientes puedan entender y tomar decisiones informadas y responsables al contratar una operación determinada.

- Se difunde permanentemente información sobre tasas de interés, tarifas y condiciones aplicables a productos y servicios, en términos simples y con un tamaño de letra visible, haciendo uso de distintos canales como página web, banca telefónica y agencias en el ámbito nacional.
- Se cuenta con un sistema automatizado de atención de solicitudes y reclamos en todas las agencias, el cual permite atender oportunamente las consultas, dudas, reclamos y solicitudes de clientes y usuarios.
- Se busca el buen entendimiento de los clientes, por lo que los contratos para los productos y servicios se encuentran escritos en un lenguaje sencillo y comprensible, con un tamaño de letra visible.
- Se brindan capacitaciones permanentes para los colaboradores, principalmente para aquellos cuya función implique un contacto directo con los clientes externos.
- La oferta de productos y servicios está claramente regulada en la normativa interna vigente (definición, condiciones, características, parámetros, entre otros), así como las responsabilidades aplicables a cada una de las áreas o actores que intervienen en la etapa de venta y postventa de cada producto o servicio ofrecido.

Dada la naturaleza de los clientes de Mibanco (personas naturales y empresarios de la microempresa), todos los productos (créditos, depósitos y seguros) y servicios financieros que el Banco ofrece contemplan medidas de seguridad adecuadas para la utilización de los mismos, como son el registro de las firmas de los clientes en soportes informáticos, uso de claves secretas para realizar transacciones, límites diarios para disposición de efectivo en cajeros automáticos, presentación del documento de identidad para realizar retiros, y demás procedimientos que permitan la validación de la identificación de los clientes, entre otros aspectos.

Asimismo, Mibanco es sumamente estricto respecto al cumplimiento de las normas legales sobre transparencia de información, atención al usuario y protección al consumidor. Es por ello que busca adaptar eficiente y oportunamente sus políticas y procesos a dichas normas, así como aplicar las mejores prácticas del sistema financiero.

De igual modo, se cumple estrictamente con el Código de Ética Publicitaria, que se encuentra afiliado al Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR), organismo que regula la aplicación de los principios básicos publicitarios de legalidad, decencia, veracidad y lealtad, en beneficio de los consumidores y de la leal competencia en el mercado.

Como institución respetuosa de las normas legales que regulan aspectos de la comunicación y publicidad de productos (créditos, depósitos, seguros) y servicios financieros, Mibanco observa una serie de leyes y regulaciones al respecto.

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

En ese sentido, Mibanco verifica que el diseño de los comunicados o avisos publicitarios cumplan siempre con las disposiciones y alcances de los citados códigos y normas legales.

Considerando la naturaleza de su giro de negocio, no se han presentado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos al impacto de los productos y servicios de Mibanco en la salud y la seguridad de los clientes.

Durante el periodo 2012 se registraron 13 denuncias relacionadas a temas de protección al consumidor que han sido confirmadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), por importes que van de S/. 3,650 y no superan los S/. 25,550.

No se registraron incidentes o denuncias de naturaleza administrativa o civil como consecuencia del incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios durante el 2012. Tampoco se registraron incidentes producto del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios con resultado de amonestación.

Cabe señalar, por otro lado, que en el 2012 se recibieron diez denuncias con grado de sanción leves aplicadas por INDECOPI en contra del Banco, en referencia al incumplimiento de leyes y regulaciones. Estas denuncias concluyeron con amonestaciones (sanciones no monetarias).

No se han reportado tampoco incidentes o denuncias sobre actos relacionados a prácticas

Mibanco transmite información clara, suficiente y oportuna, especialmente sobre precios, términos y condiciones de los productos, de manera que los clientes puedan entender y tomar decisiones informadas y responsables al contratar una operación determinada



Más de 3,500 cajeros a nivel nacional

Mibanco no participa, ni promueve, en actividades de “lobbying” para influir en la formulación de políticas gubernamentales



Gaby Aguilera Carlin de Abrella, Asesora de Negocios Senior.

monopólicas y contra la libre competencia durante el año 2012.

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

Mibanco no participa, ni promueve actividades de “lobbying” para influir en la formulación de políticas gubernamentales. Tampoco brinda aportes financieros ni en especies a partidos políticos o instituciones relacionadas, como se mencionó anteriormente.

IV. RED DE AGENCIAS

La intención de Mibanco es llegar a cada vez más empresarios de las MYPES. Para ello cuenta con un total de 118 agencias en todo el país, 58 en Lima y 60 en las ciudades del interior, que le permiten brindar a sus clientes alternativas rentables y seguras para sus ahorros, depósitos, excedentes y necesidades de préstamos.

En el 2012, la Institución registró un importante crecimiento de agentes corresponsales, llegando a más de 1,600 a nivel nacional e incrementado en más de 100 la presencia que se tenía en el 2011. De esta manera, la cobertura de Mibanco se amplió y permitió ofrecer diversas opciones para el pago de préstamos y otras operaciones con las cuentas.

Asimismo, las 90 agencias Multifácil Hermes y las 17 Multiagencias Prosegur ayudan a ampliar la atención a los clientes, gracias a los acuerdos sostenidos con ambas empresas. Estos centros permiten realizar operaciones financieras como el pago de préstamos y consultas, entre otros, en un horario de atención más amplio que el de una agencia, incluyendo sábados y domingos.

Cabe señalar que en agosto se integraron más de 500 nuevos agentes corresponsales de Western Union Pago de Servicios, red que ha permitido extender la cobertura de Mibanco, facilitando a los clientes realizar el pago de sus cuotas y depósitos en establecimientos ubicados cerca de sus hogares o lugares de trabajo.

Gracias a los convenios celebrados entre Mibanco y cuatro redes de cajeros automáticos, se cuenta con más de 3,500 cajeros a nivel nacional, con presencia en los departamentos en donde no existe una agencia bancaria. Con ello, los clientes cuentan con una de las redes más grandes y completas de cajeros automáticos, garantizando seguridad, simplicidad y oportunidad para realizar operaciones. Mibanco ofrece una de las mejores coberturas, ya que se pueden encontrar cajeros automáticos en agencias de los bancos más importantes, en lugares públicos fuera de las oficinas bancarias, en las principales ciudades del país y en zonas alejadas del territorio nacional.

De esta manera, Mibanco cumple con el objetivo de acercarse cada vez más a sus clientes en todo el Perú, creando puntos de acceso cercanos a ellos y ofreciendo un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades.

V. NUESTROS MECANISMOS DE CONTROL

a. Auditorías

Con el propósito de fortalecer los procesos de validación sobre el buen comportamiento institucional, la unidad de Auditoría Interna realizó en el 2012 la evaluación de 25 procesos críticos y no críticos mediante la aplicación de la metodología de

auditoría, basada en consideraciones de riesgo y con la asesoría de una consultora internacional de primer nivel. La productividad obtenida, a nivel general, fue de 106% respecto al número de actividades planificadas.

Asimismo, se mantuvo la capacitación al personal de auditoría sobre temas espe-

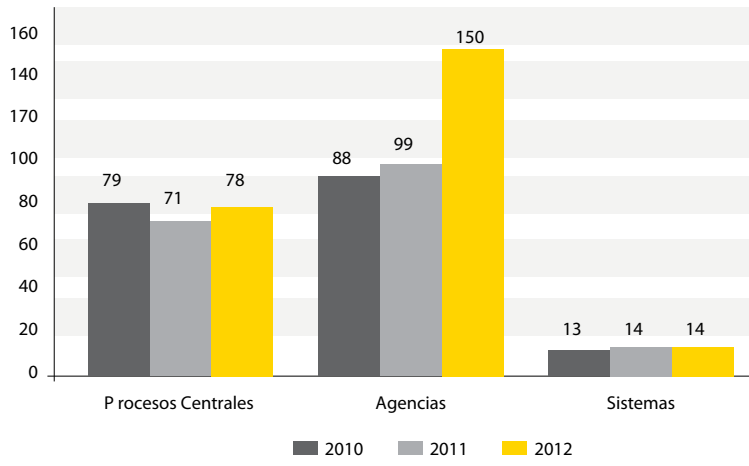
cializados, con el objetivo de asegurar la calidad y eficiencia de las evaluaciones de los procesos.

En el siguiente cuadro se muestran las actividades en los procesos centrales, sistemas y agencias. Estas últimas cubrieron los aspectos crediticios, operativos y administrativos.

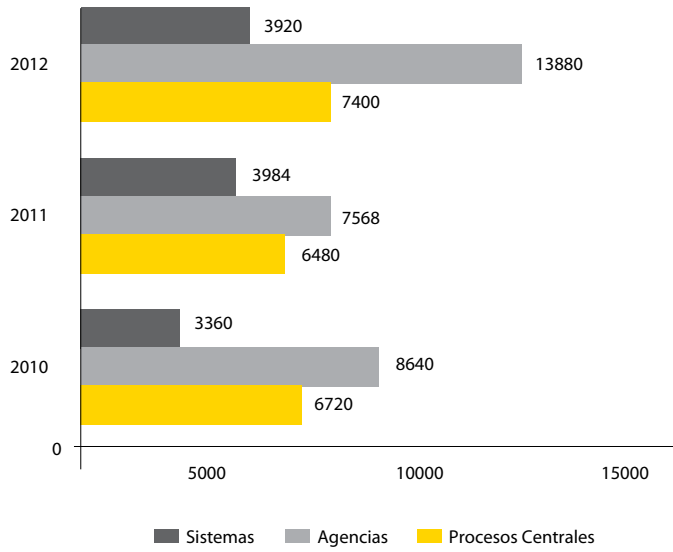
		2010	2011	2012
Procesos centrales	Número de actividades	79	71	78
	Horas / Hombre	6,720	6,480	7400
	% participación en horas	27%	36%	29%
Agencias	Número de actividades	88	99	150
	Horas / Hombre	8,640	7,568	13,880
	% participación en horas	60%	42%	55%
Sistemas	Número de actividades	13	14	14
	Horas / Hombre	3,360	3,984	3,920
	% participación en horas	13%	22%	16%
Total	Número de actividades	180	184	242
	Horas / Hombre	18,720	18,032	25,200
	% participación en horas	100%	100%	100%

todos los manuales están disponibles en versión impresa y en la intranet de la Institución

EVOLUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA



EVOLUCIÓN DE LAS HORAS/HOMBRE DE AUDITORÍA INTERNA



A partir del año 2012, la unidad de Auditoría Interna incorporó la revisión de los aspectos crediticios a la revisión que venía desarrollando en agencias en torno a los aspectos operativos y administrativos. Se adjunta el número de agencias visitadas por año.

AGENCIAS VISITADAS POR LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

	2010	2011	2012
Total de agencias visitadas en los 3 aspectos crediticios	85 (a)	90 (a)	98 (b)
Cobertura	0.78	0.77	0.83
Nº de agencias del Banco	109	117	118

(a) Aspectos operativos y administrativos.
(b) Aspectos operativos, administrativos y crediticios.

A su vez, el área de Gestión y Seguimiento de Riesgos, mediante su unidad de Revisión de Créditos (hasta junio 2012), realizó la revisión de muestras de créditos desembolsados por agencia. A partir de octubre del mismo año, fue reestructurada y renombrada como Contraloría de Créditos, efectuando visitas más focalizadas a las carteras de asesores de las regiones que presentan mayor índice de riesgo. Por tanto, las cifras que se muestran en el siguiente cuadro corresponden a dos etapas.

- Hasta junio 2012, como Revisión de Créditos: se supervisó a 29 agencias.
- Desde octubre 2012, como Contraloría de Créditos, se supervisó a los asesores de 13 agencias.

	2010	2011	2012
Total de Agencias visitadas en aspectos crediticios	60	83	42
Cobertura	0.55	0.72	0.36
Nº de agencias del Banco	109	117	118

Tanto los asesores de negocios como los gerentes de agencias, jefes regionales, jefes de créditos y jefes zonales de créditos incluyen los controles ambientales y sociales al realizar el análisis de riesgo y asegurarse del cumplimiento normativo y de calidad de la evaluación de los créditos. Esta evaluación se efectúa en cumplimiento de la normativa de otorgamiento de crédito y el manual de políticas del Banco.

b. Prevención de Fraudes

Con el fin de facilitar la oportuna denuncia e investigación de las actividades ilícitas o fraudulentas detectadas por los colaboradores o por otras personas que interactúan con la Institución, Mibanco cuenta con un proceso de denuncias de prácticas cuestionables. A través de este, todas las denuncias recibidas son registradas e investigadas hasta el cierre del caso, ejecutándose los mecanismos de seguridad establecidos para garantizar la confidencialidad del denunciante y del contenido de la denuncia.

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

En la actualidad, todos los manuales están disponibles en versión impresa y en la intranet de la Institución. Los reclamos cuentan con mecanismos que hacen posible la automatización de la totalidad del proceso, lo que permite aumentar la fluidez de la transmisión de información. Asimismo, Mibanco, cuenta con registros de casos de incumplimiento de leyes, normas internas y códigos regulares de conducta, los mismos que permiten realizar las recomendaciones respectivas con el objetivo de mitigar los riesgos detectados.

VI. NUESTROS COLABORADORES

“La presente Memoria Anual se ha elaborado usando los principios generales dictados por el Global Reporting Initiative (GRI). Estos lineamientos [...] consideran la atención de los requerimientos de nuestros colaboradores, a quienes se otorga oportunidades de desarrollo profesional.” **Hugo Santa María – Presidente del Directorio (DMA).**

Consciente del papel fundamental que cumplen los colaboradores y de la necesidad de mejorar sus capacidades permanentemente, en el 2012 área de Recursos Humanos cumplió con el encargo de diseñar y ejecutar planes de acción conteniendo un conjunto de medidas alineadas a las estrategias de negocio y compromiso social del Banco.

Los asuntos más sensibles son abordados por el Banco al amparo del Código de Conducta y Ética, Políticas Internas, Reglamento Interno y Manual de Lavado de Activos

4,419 colaboradores por tipo de empleo



Flor de María Canales Carayhua, jefe de Crédito,
Carla Giraldo Carbajal, Ejecutiva de Atención al Cliente
Agencia: Cusco Centro

Información Demográfica

Mibanco tenía al 31 de diciembre de 2012 4,419 colaboradores. Casi el 90% pertenece a las áreas propias del negocio, mientras que el resto está relacionado con áreas de soporte.

Región y Tipo de Empleo

COLABORADORES POR
REGIÓN GEOGRÁFICA

Región	N° de colaboradores	
	2012	2011
Áncash	97	76
Arequipa	207	164
Ayacucho	42	30
Cajamarca	77	50
Callao	130	114
Cusco	126	96
Huánuco	41	32
Ica	120	94
Junín	234	157
La Libertad	253	192
Lambayeque	161	117
Lima	2223	1865
Loreto	62	46
Madre de Dios	34	26
Moquegua	29	25
Piura	154	140
Puno	108	85
San Martín	112	83
Tacna	113	74
Tumbes	44	37
Ucayali	52	41
Total	4419	3544

COLABORADORES POR TIPO DE EMPLEO

Tipo de contrato	N° de colaboradores		
	2012	2011	2010
Jornada completa	4,398	3,528	3,469
Jornada parcial	21	16	79
Total	4,419	3,544	3,548

Tipo de Contrato

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

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato	N° de colaboradores		
	2012	2011	2010
Contrato indeterminado	2,750	2,445	2,407
Contrato plazo fijo	1,669	1,099	1,141
Total	4,419	3,544	3,548

Mibanco tiene al 31 de diciembre de 2012 4,419 colaboradores. Casi el 90% pertenece a las áreas propias del negocio, mientras que el resto está relacionado con áreas de soporte

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y POR REGIÓN

Región	2012			2011		
	Contrato indeterminado	Contrato plazo fijo	Total general	Contrato indeterminado	Contrato plazo fijo	Total general
ÁNCASH	55	42	97	48	28	76
AREQUIPA	116	91	207	105	59	164
AYACUCHO	22	20	42	20	10	30
CAJAMARCA	43	34	77	30	20	50
CALLAO	72	58	130	73	41	114
CUSCO	74	52	126	68	28	96
HUÁNUCO	22	19	41	21	11	32
ICA	72	48	120	66	28	94
JUNÍN	135	99	234	102	55	157
LA LIBERTAD	168	85	253	142	50	192
LAMBAYEQUE	102	59	161	83	34	117
LIMA	1481	742	2223	1333	532	1865
LORETO	36	26	62	30	16	46
MADRE DE DIOS	18	16	34	18	8	26
MOQUEGUA	16	13	29	17	8	25
PIURA	73	81	154	71	69	140
PUNO	61	47	108	54	31	85
SAN MARTÍN	61	51	112	55	28	83
TACNA	65	48	113	56	18	74
TUMBES	25	19	44	23	14	37
UCAYALI	33	19	52	30	11	41
Total	2750	1669	4419	2445	1099	3544

Género y Edad

El respeto a la diversidad de género y el reconocimiento de su complementariedad son principios que asume Mibanco, lo que contribuye al logro de los objetivos de la Empresa.

COLABORADORES POR GÉNERO

Género	N° de colaboradores			Porcentaje (%)		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Femenino	1,959	1,644	1,668	44.33%	46.39%	47.01%
Masculino	2,460	1,900	1,880	55.67%	53.61%	52.99%
Total	4,419	3,544	3,548	100%	100%	100%

COLABORADORES POR UBICACIÓN Y POR GÉNERO

Ubicación	N° de colaboradores			Porcentaje (%)		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Lima y Callao	2,353	1,979	2,014	53.25%	52.48%	56.00%
Otras regiones	2,066	1,565	1,534	46.75%	47.52%	44.00%
Total	4,419	3,544	3,548	100%	100%	100%

El respeto a la diversidad de género y el reconocimiento de su complementariedad son principios que asume Mibanco



Mariela Llontop Usquiano, Supervisor de Gestión Metodológica.

COLABORADORES POR GÉNERO Y REGIÓN

Región	2012			2011		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
ÁNCASH	43	54	97	34	42	76
AREQUIPA	82	125	207	70	94	164
AYACUCHO	14	28	42	9	21	30
CAJAMARCA	23	54	77	19	31	50
CALLAO	57	73	130	49	65	114
CUSCO	58	68	126	44	52	96
HUÁNUCO	17	24	41	13	19	32
ICA	63	57	120	56	38	94
JUNÍN	116	118	234	71	86	157
LA LIBERTAD	109	144	253	86	106	192
LAMBAYEQUE	56	105	161	42	75	117
LIMA	1012	1211	2223	911	954	1865
LORETO	20	42	62	17	29	46
MADRE DE DIOS	15	19	34	9	17	26
MOQUEGUA	15	14	29	11	14	25
PIURA	67	87	154	61	79	140
PUNO	61	47	108	46	39	85
SAN MARTÍN	42	70	112	26	57	83
TACNA	51	62	113	38	36	74
TUMBES	16	28	44	12	25	37
UCAYALI	22	30	52	20	21	41
Colaboradores por género y región	1,959	2,460	4,419	1,644	1,900	3,544

En Mibanco, el género, edad, procedencia cultural o étnica no definen las escalas salariales de los colaboradores. Bajo el principio de equidad, los salarios están determinados según el aporte de cada persona a la organización y las responsabilidades que estas tienen a cargo.

COLABORADORES POR REGIÓN Y POR CATEGORÍA DE PUESTO

Región	2012				
	Gerente de staff	Jefe de staff	Otros puestos de red	Otros puestos de staff	Total de colaboradores
Áncash	0	0	97	0	97
Arequipa	0	0	205	2	207
Ayacucho	0	0	42	0	42
Cajamarca	0	0	77	0	77
Callao	0	0	130	0	130
Cusco	0	0	126	0	126
Huánuco	0	0	41	0	41
Ica	0	0	119	1	120
Junín	0	0	233	1	234
La Libertad	0	0	251	2	253
Lambayeque	0	0	158	3	161
Lima	27	61	1,711	424	2,223
Loreto	0	0	62	0	62
Madre de Dios	0	0	34	0	34
Moquegua	0	0	29	0	29
Piura	0	0	153	1	154
Puno	0	0	107	1	108
San Martín	0	0	112	0	112
Tacna	0	0	112	1	113
Tumbes	0	0	44	0	44
Ucayali	0	0	51	1	52
TOTAL	27	61	3,894	437	4,419

32 años es la edad promedio de los colaboradores en el banco

COLABORADORES POR REGIÓN Y POR CATEGORÍA DE PUESTO

Región	2011				
	Gerente de staff	Jefe de staff	Otros puestos de red	Otros puestos de staff	Total colaboradores
ÁNCASH	0	0	76	0	76
AREQUIPA	1	0	163	0	164
AYACUCHO	0	0	30	0	30
CAJAMARCA	0	0	50	0	50
CALLAO	0	0	114	0	114
CUSCO	0	0	96	0	96
HUÁNUCO	0	0	32	0	32
ICA	0	0	94	0	94
JUNÍN	0	0	157	0	157
LA LIBERTAD	1	0	191	0	192
LAMBAYEQUE	0	0	117	0	117
LIMA	18	55	1,443	349	1,865
LORETO	0	0	46	0	46
MADRE DE DIOS	0	0	26	0	26
MOQUEGUA	0	0	25	0	25
PIURA	0	0	140	0	140
PUNO	0	0	85	0	85
SAN MARTÍN	0	0	83	0	83
TACNA	0	0	74	0	74
TUMBES	0	0	37	0	37
UCAYALI	0	0	41	0	41
TOTAL	20	55	3,120	349	3,544

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y POR GRUPOS DE EDAD

Grupos de Edad	Año 2012			Año 2011			Año 2010		
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
18 - 25	387	301	688	274	176	450	345	178	523
26 - 30	671	687	1,358	634	510	1,144	681	588	1,269
31 - 35	570	697	1,267	473	585	1,058	428	535	963
36 - 40	225	428	653	184	354	538	160	328	488
41 - 45	70	219	289	48	172	220	45	141	186
Más de 45	36	128	164	31	103	134	31	88	119
Total	1,959	2,460	4,419	1,644	1,900	3,544	1,690	1,858	3,548

Al cierre del 2012, la edad promedio de los colaboradores en el Banco es de 32 años. El 46% aún no cumple los 30 años, lo que refleja que se trata de un banco que brinda oportunidades de empleo, principalmente a jóvenes profesionales y técnicos de las diferentes regiones del país.

Es importante destacar el valor que los colaboradores muestran por el esfuerzo que hacen instituciones como Mibanco, que fomenta la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Durante el 2012, la participación de mujeres en puestos gerenciales fue de 37%.

DIVERSIDAD DE GÉNERO EN MIBANCO POR CATEGORÍAS DE PUESTO

Categoría	Femenino (%)			Masculino (%)		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Gerentes staff	37%	35%	35%	63%	65%	65%
Jefes de línea	33%	35%	35%	67%	65%	65%
Otros puestos agencia	43%	46%	47%	57%	54%	53%
Otros puestos staff	54%	56%	56%	46%	44%	44%
Total	44%	46%	46%	56%	54%	54%



Grupo GSA Los Lirios.
Agencia: Pinto II

COMPARATIVO DE COLABORADORES POR AÑO Y POR REGIÓN

Región	2012	2011	2010
Áncash	97	76	85
Arequipa	207	164	147
Ayacucho	42	30	25
Callao	130	114	120
Cajamarca	77	50	58
Cusco	126	96	82
Huánuco	41	32	30
Ica	120	94	85
Junín	234	157	153
La Libertad	253	192	223
Lambayeque	161	117	110
Lima	2,223	1,865	1,891
Loreto	62	46	44
Madre de Dios	34	26	27
Moquegua	29	25	27
Piura	154	140	116
Puno	108	85	92
San Martín	112	83	92
Tacna	113	74	69
Tumbes	44	37	31
Ucayali	52	41	41
Total colaboradores	4,419	3,544	3,548



Joselin Garay Soto, Asesor Ejecutivo, Agencia: Pucallpa.

La permanencia de un colaborador en la Empresa es de tres años en promedio. Las cifras reflejan que el 48% de los colaboradores no cuenta aún con dos años de servicio en Mibanco y el 77% no ha cumplido todavía cinco años de labor.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR TIEMPO DE SERVICIO

Tiempo de servicio	N° de colaboradores			Prop. (%)		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
0 - 2 años	2,119	1,612	1,525	48%	45%	43%
2 - 5 años	1,298	1,088	1,384	29%	31%	39%
5 - 10 años	824	692	497	19%	20%	14%
10 años a más	178	152	142	4%	4%	4%
Total	4,419	3,544	3,548	100%	100%	100%

ROTACIÓN ANUAL POR GÉNERO

Sexo	Índice de Rotación		
	2012	2011	2010
Femenino	31.20%	22.23%	19.05%
Masculino	41.36%	23.87%	16.27%

Nota: Rotación es igual al número de ceses / Promedio de colaboradores en el periodo.

ROTACIÓN ANUAL POR REGIÓN GEOGRÁFICA

Región	2012	2011
ÁNCASH	39.08%	27.16%
AREQUIPA	52.69%	25.00%
AYACUCHO	36.11%	39.29%
CAJAMARCA	31.25%	33.33%
CALLAO	35.25%	23.08%
CUSCO	36.94%	11.24%
HUÁNUCO	37.84%	16.13%
ICA	40.19%	18.89%
JUNÍN	36.22%	22.58%
LA LIBERTAD	38.12%	30.77%
LAMBAYEQUE	28.06%	16.67%
LIMA	34.00%	21.78%
LORETO	33.33%	20.00%
MADRE DE DIOS	23.33%	40.74%
MOQUEGUA	25.93%	19.23%
PIURA	66.67%	45.31%
PUNO	37.11%	22.47%
SAN MARTÍN	33.67%	21.59%
TACNA	41.49%	16.67%
TUMBES	31.71%	20.59%
UCAYALI	36.17%	4.88%

ROTACIÓN ANUAL POR RANGO DE EDAD

Edad	2012
18 - 25	69.24%
26 - 30	42.45%
31 - 35	27.52%
36 - 40	23.15%
41 - 45	21.18%
Más de 45	18.12%

CESE DE COLABORADORES POR REGIÓN Y GRUPOS DE EDAD 2012 ¹³

Región	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	Más de 45	Total ceses
Áncash	5	11	10	7	1	0	34
Arequipa	23	34	24	9	5	3	98
Ayacucho	3	5	4	1	0	0	13
Cajamarca	4	10	5	1	0	0	20
Callao	15	16	4	2	3	3	43
Cusco	8	15	11	5	2	0	41
Huánuco	2	7	4	0	0	1	14
Ica	10	18	10	4	0	1	43
Junín	18	26	15	8	4	0	71
La Libertad	18	30	25	6	4	2	85
Lambayeque	10	15	11	2	1	0	39
Lima	205	254	129	66	26	15	695
Loreto	5	5	4	3	1	0	18
Madre de Dios	2	3	0	1	1	0	7
Moquegua	1	3	2	1	0	0	7
Piura	20	39	26	10	2	1	98
Puno	12	12	9	2	1	0	36
San Martín	9	13	7	3	1	0	33
Tacna	12	6	17	2	1	1	39
Tumbes	4	3	2	3	1	0	13
Ucayali	8	6	1	2	0	0	17
Total	394	531	320	138	54	27	1464

CESE DE COLABORADORES POR REGIÓN Y GRUPOS DE EDAD 2011

Región	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	Más de 45	Total ceses
Áncash	5	11	2	1	2	1	22
Arequipa	4	18	9	1	5	2	39
Ayacucho	2	3	4		1	1	11
Cajamarca	3	4	8	3			18
Callao	5	13	3	4	2		27
Cusco	2	3		2	3		10
Huánuco		2	1	1		1	5
Ica	5	3	6	2		1	17
Junín	8	11	11	4		1	35
La Libertad	9	19	18	9	6	3	64
Lambayeque	2	4	7	3	2	1	19
Lima	104	146	85	45	18	11	409
Loreto	1	1	2	4	1		9
Madre de Dios	4	3	1	3			11
Moquegua	3		2				5
Piura	10	21	15	10	1	1	58
Puno	4	7	7	1	1		20
San Martín	2	9	4	4			19
Tacna	4	2	4	2			12
Tumbes	1	4	1	1			7
Ucayali	1		1				2
Total	179	284	191	100	42	23	819

13 En el presente reporte no se incluyen a 23 colaboradores que cesaron en Mibanco para incorporarse a otras empresas del Grupo ACP.



Lorena Quezada Zaragoza,
Analista de Mercado de Capitales y Adeudados.

CESE DE COLABORADORES POR REGIÓN Y POR GÉNERO¹⁴

Región	2012			2011		
	Género		Total ceses por género	Género		Total ceses por género
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Áncash	14	20	34	11	11	22
Arequipa	48	50	98	19	20	39
Ayacucho	4	9	13	6	5	11
Cajamarca	6	14	20	8	10	18
Callao	10	33	43	17	10	27
Cusco	20	21	41	4	6	10
Huánuco	2	12	14		5	5
Ica	17	26	43	10	7	17
Junín	19	52	71	14	21	35
La Libertad	26	59	85	30	34	64
Lambayeque	12	27	39	11	8	19
Lima	283	412	695	181	228	409
Loreto	11	7	18	4	5	9
Madre de Dios	3	4	7	3	8	11
Moquegua	3	4	7	2	3	5
Piura	36	62	98	16	42	58
Puno	17	19	36	13	7	20
San Martín	7	26	33	6	13	19
Tacna	14	25	39	4	8	12
Tumbes	3	10	13	5	2	7
Ucayali	7	10	17	1	1	2
Total	562	902	1,464	365	454	819

14 En el presente reporte no se incluyen a 23 colaboradores que cesaron en Mibanco para incorporarse a otras empresas del Grupo ACP.

CONTRATACIONES NUEVAS POR REGIÓN Y GRUPO DE EDAD

Contrataciones 2012							
Región	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	Más de 45	Total contrataciones
Áncash	13	20	11	6	1	0	51
Arequipa	36	43	41	12	4	1	137
Ayacucho	3	10	5	1	0	0	19
Cajamarca	14	22	11	2	0	0	49
Callao	25	17	13	4	3	1	63
Cusco	19	25	13	6	4	1	68
Huánuco	6	8	4	4	0	0	22
Ica	19	26	10	3	1	2	61
Junín	40	52	16	4	0	0	112
La Libertad	33	47	30	16	8	5	139
Lambayeque	20	28	12	8	1	0	69
Lima	488	378	194	81	43	20	1,204
Loreto	12	9	8	2	0	0	31
Madre de Dios	9	1	1	1	0	1	13
Moquegua	3	6	0	4	0	0	13
Piura	24	38	26	7	1	0	96
Puno	26	17	14	1	0	1	59
San Martín	12	18	10	5	1	0	46
Tacna	25	12	17	6	1	0	61
Tumbes	3	9	6	2	0	1	21
Ucayali	10	14	4	0	0	0	28
Total	840	800	446	175	68	33	2,362

CONTRATACIONES NUEVAS POR REGIÓN Y GÉNERO

Contrataciones 2012			
Región	Femenino	Masculino	Total
Áncash	20	31	51
Arequipa	61	76	137
Ayacucho	6	13	19
Cajamarca	13	36	49
Callao	24	39	63
Cusco	33	35	68
Huánuco	7	15	22
Ica	22	39	61
Junín	51	61	112
La Libertad	48	91	139
Lambayeque	18	51	69
Lima	445	759	1,204
Loreto	11	20	31
Madre de Dios	7	6	13
Moquegua	7	6	13
Piura	35	61	96
Puno	34	25	59
San Martín	19	27	46
Tacna	22	39	61
Tumbes	7	14	21
Ucayali	11	17	28
Colaboradores por género y región	901	1,461	2,362

CONTRATACIONES NUEVAS QUE CESARON EN EL MISMO AÑO DE INGRESO POR EDAD Y REGIÓN

Contrataciones / Ceses 2012							
Región	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	Más de 45	Total ceses
Áncash	1	4	3	1			9
Arequipa	18	14	16	2	1		51
Ayacucho	1	3	2				6
Cajamarca	3	3	2				8
Callao	11	6	3	2	1		23
Cusco	5	10	5	1	1		22
Huánuco	2	2	1				5
Ica	8	9	3				20
Junín	9	10	4	2			25
La Libertad	15	13	7			2	37
Lambayeque	10	8	2	1			21
Lima	170	115	35	20	10	5	355
Loreto	4	1	1	1			7
Madre de Dios	2	1					3
Moquegua	1	1		1			3
Piura	7	19	13	2	1		42
Puno	10	5	1				16
San Martín	5	6	3	1			15
Tacna	10	3	4	1			18
Tumbes		1	1	1			3
Ucayali	6	3	1				10
Total	298	237	107	36	14	7	699

CONTRATACIONES NUEVAS QUE CESARON EN EL MISMO AÑO DE INGRESO POR GÉNERO Y REGIÓN

Contrataciones / Ceses 2012			
Región	Femenino	Masculino	Total
Áncash	3	6	9
Arequipa	25	26	51
Ayacucho	0	6	6
Cajamarca	2	6	8
Callao	3	20	23
Cusco	11	11	22
Huánuco	1	4	5
Ica	7	13	20
Junín	9	16	25
La Libertad	11	26	37
Lambayeque	5	16	21
Lima	117	238	355
Loreto	4	3	7
Madre de Dios	3	0	3
Moquegua	1	2	3
Piura	14	28	42
Puno	5	11	16
San Martín	3	12	15
Tacna	5	13	18
Tumbes	0	3	3
Ucayali	4	6	10
Colaboradores por género y por región	233	466	699

TASA DE COLABORADORES NUEVOS CONTRATADOS Y TOTAL DE CESES DEL PERIODO POR GÉNERO

Sexo	Contratados	2012 Ceses	Tasa
Femenino	901	562	62.38%
Masculino	1,461	902	61.74%
Total	2,362	1,464	61.98%

TASA DE COLABORADORES NUEVOS CONTRATADOS Y TOTAL DE CESES DEL PERIODO POR GRUPOS DE EDAD

Edad	Contratados	2012 Ceses	Tasa
18 - 25	840	394	46.90%
26 - 30	800	531	66.38%
31 - 35	446	320	71.75%
36 - 40	175	138	78.86%
41 - 45	68	54	79.41%
Más de 45	33	27	81.82%
Total ceses	2,362	1,464	61.98%

TASA DE COLABORADORES NUEVOS CONTRATADOS Y TOTAL DE CESES DEL PERIODO POR REGIÓN

Región	Contratados	2012 Ceses	Tasa
Áncash	51	34	66.67%
Arequipa	137	98	71.53%
Ayacucho	19	13	68.42%
Callao	63	43	68.25%
Cajamarca	49	20	40.82%
Cusco	68	41	60.29%
Huánuco	22	14	63.64%
Ica	61	43	70.49%
Junín	112	71	63.39%
La Libertad	139	85	61.15%
Lambayeque	69	39	56.52%
Lima	1,204	695	57.72%
Loreto	31	18	58.06%
Madre de Dios	13	7	53.85%
Moquegua	13	7	53.85%
Piura	96	98	102.08%
Puno	59	36	61.02%
San Martín	46	33	71.74%
Tacna	61	39	63.93%
Tumbes	21	13	61.90%
Ucayali	28	17	60.71%
Total colaboradores	2,362	1,464	61.98%

1,072 colaboradores fueron promovidos

En Mibanco existe un Comité de Salud y Seguridad responsable de coordinar, controlar y asesorar programas de salud y seguridad en el trabajo; el 100% de colaboradores está representado en esta instancia. Funciona a nivel de la Gerencia General y está compuesto por seis representantes: tres de los colaboradores y tres de los empleadores.

Las acciones de este comité influyen tanto en la gestión de la oficina principal como en las agencias.

Para Mibanco es importante contar con un grupo humano de colaboradores motivados, comprometidos y satisfechos, ya que ellos son el pilar fundamental para el cumplimiento de la misión, las metas y, por ende, del éxito de la Organización. En ese sentido, la gestión del recurso humano se refleja en el quehacer cotidiano, en la calidad de trato entre los colaboradores, su relación con la Empresa, igualdad de oportunidades y beneficios con los que cuentan.

A la fecha, Mibanco no tiene sindicato ni organizaciones similares, lo cual explica que no exista convenio colectivo alguno. No obstante, se busca mantener un contacto y diálogo permanentes con los colaboradores a fin de garantizar el bienestar y la equidad en la Institución.

Selección y Contratación

Mibanco desarrolla un proceso de selección especializado y orientado a incorporar a personas que cumplen con las competencias requeridas para el puesto, que tienen potencial para mejorar y seguir una línea de carrera dentro de la Institución, y que muestran sólidos valores, acordes con la cultura de la Organización.

La prioridad del Banco es cubrir las vacantes internamente, fomentando el desarrollo profesional de los colaboradores; de no ser esto posible, se trata de brindar trabajo a las personas provenientes de la misma localidad para contribuir con el progreso de las regiones. Sin embargo, el proceso de selección no restringe la participación de candidatos foráneos nacionales o extranjeros.

En el 2012 se contrató a 2,362 nuevos colaboradores a nivel nacional y se promovió a 1,072 colaboradores.

Igualdad de Oportunidades

Teniendo como marco la legislación nacional e internacional vigente, Mibanco promueve una política clara y ética relativa a la igualdad de derechos y oportunidades para los colaboradores, la misma que se refleja en el sistema normativo de la Institución: Reglamento Interno de Trabajo, Código de Conducta y Ética, y Procedimiento de Reclutamiento y Selección. Cualquier tipo de discriminación o forma de trabajo forzado es firmemente rechazado y se promueve la igualdad de oportunidades para el desarrollo de un adecuado clima laboral.

Capacitación de los Colaboradores

Para contribuir y fomentar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, Mibanco cuenta con diversos programas de capacitación y desarrollo, así como de fortalecimiento de competencias y habilidades. Las actividades presenciales son complementadas a través de un campus virtual (plataforma e-learning), el cual facilita el acceso a cursos e información importantes.

Programas Formativos

A través de los programas de capacitación, Mi-

banco busca maximizar los conocimientos técnicos de sus colaboradores, desarrollar competencias organizacionales y fomentar aquellas orientadas al fortalecimiento de la misión so-

cial, de acuerdo al modelo de negocio.

Al cierre del 2012, el promedio de tiempo de capacitación por colaborador fue de 116.25 horas.

Este indicador incluye las horas de los programas formativos destinados a los colaboradores que recién ingresan a la Organización.

CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE PUESTO

Categoría de puesto	Horas de capacitación						Horas per cápita					
	2012			2011			2012			2011		
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	TOTAL
Gerentes staff	358	867	1,224	247	606	853	35.75	50.99	45.34	32.08	42.38	38.77
Jefes de staff	1,188	2,475	3,663	1,197	2,543	3,740	59.40	60.36	60.05	59.74	66.99	64.48
Otros puestos agencia	208,805	282,832	491,638	96,037	127,305	223,342	123.48	128.39	126.26	68.18	75.89	72.37
Otros puestos staff	9,599	7,563	17,162	5,444	4,454	9,898	40.33	38.01	39.27	25.91	26.53	26.19
Total horas capacitación	219,950	293,737	513,687	102,925	134,908	237,833	112.28	119.41	116.25	62.53	71.08	67.11

CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE NEGOCIO

Distribución por categoría	Horas de capacitación						Horas per cápita					
	2012			2011			2012			2011		
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	2011	F	M	2011
Negocios (agencias)	172,845	264,415	437,260	79,661	114,439	194,100	139.73	137.72	138.50	76.82	84.71	81.28
Banca de Servicio (agencias)	35,395	17,929	53,324	16,376	12,866	29,242	77.96	63.35	72.35	35.45	54.52	41.89
Staff	11,709	11,394	23,103	6,888	7,603	14,491	43.69	44.33	44.01	46.86	24.45	31.64
Total horas capacitación	219,950	293,737	513,687	102,925	134,908	237,833	112.28	119.41	116.25	62.53	71.08	67.11

Algunos de estos programas son cubiertos al 100%

Programas de actualización

A fin de mantener informados a nuestros colaboradores sobre los cambios en las políticas, técnicas y procedimientos de Mibanco, realizamos de manera permanente programas de actualización sobre estos temas.

Así mismo, el conjunto de colaboradores recibe una capacitación continua sobre las políticas contenidas en el Código de Conducta y Ética, así como en las leyes nacionales e internacionales, tales como normas y procedimientos anticorrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Programas de especialización

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

Algunos de estos programas son cubiertos al 100% por la empresa o son financiados con créditos de tasas preferenciales.

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

Por otro lado, Mibanco otorga licencias a quienes deseen llevar cursos en el exterior, permitiéndoles ausentarse por el tiempo que duren

los estudios. El regreso al puesto de trabajo forma parte de las políticas que Mibanco tiene al respecto.

Programas de liderazgo

En el caso de habilidades directivas y de liderazgo, se trabajó con la consultora Newfield: Taller de Liderazgo para Gerentes Regionales, Taller de Gestión de Equipos. También se trabajó con DHM Consultores el programa Liderazgo, Comunicación y Motivación, dirigido a 40 gerentes de agencia (33% de la población al cierre del 2012).

A finales del 2012, se ha iniciado el Proyecto Liderazgo que tiene como objetivo definir el perfil del líder Mibanco y generar planes de desarrollo para cada uno de nuestros líderes. De este modo, se espera impactar positivamente en el clima organizacional y que los líderes sean soporte para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Desarrollo Organizacional

El compromiso social, base de la filosofía de Mibanco, orienta su gestión a brindar oportunidades de progreso y acceso al sistema financiero a las personas generalmente excluidas del sistema tradicional. Es por ello que el desarrollo del capital humano a través de la capacitación permanente de sus colaboradores es un aspecto prioritario del mandato de la Institución, lo que contribuye a que cada vez más personas puedan acceder a los beneficios del sistema a través de los diferentes productos del Banco, tanto para los clientes de zonas urbanas como rurales.

El compromiso social también está presente en todos los procesos, desde el ciclo de ingre-

so del personal, que incluye la etapa de inducción. En este periodo, que facilita la adaptación e integración de las personas, se transmiten la misión y los valores, así como los objetivos de triple rentabilidad de Mibanco.

Asimismo, el Banco cuenta con procesos de actualización continua de las descripciones de los puestos y la estructura organizacional. Los cambios de cargo y responsabilidades dependen, a su vez, de la cobertura de vacantes, las mismas que se generan por rotación interna o crecimiento organizacional. Los cambios son comunicados de manera anticipada –el tiempo depende de las características del proceso– con el fin de asegurar la adecuada adaptación de la persona y la Empresa.

A esto se suma la evaluación de desempeño que se realiza todos los años para conocer el nivel de competencia organizacional de los colaboradores y ver si se alinea con los objetivos, visión y misión del Banco. La información proporcionada permite establecer estrategias para desarrollar o reforzar las capacidades compatibles con su filosofía.

En ese sentido, el programa de capacitaciones, con énfasis en los aspectos sociales, ayuda a que los colaboradores reconozcan las características culturales y económico-financieras de los clientes, a fin de que puedan brindarles los productos que mejor se adecuan a su realidad, así como una asesoría oportuna y pertinente para el progreso de sus negocios y la mejora de sus condiciones de vida, incluso a aquellas personas ubicadas en lugares alejados.

El área de Gestión Metodológica, por su parte, busca garantizar la estandarización y correcta



Sandra Collantes Torres, jefe de Créditos Comercial y Ángel Huatuco Rivera. Giro de negocio: Abarrotes al por mayor. Agencia: Villa El Salvador.

74% es el resultado de la encuesta de Clima Laboral

aplicación de la metodología crediticia identificando, previniendo y corrigiendo posibles desviaciones, así como oportunidades de mejora en el desempeño, conocimiento y habilidades de los asesores. Dentro del esquema de capacitación para los nuevos colaboradores de negocios de la red de agencias, se mantiene el esquema tutorial por parte de los asesores con mayor experiencia, los que son encargados de capacitar y absolver cualquier duda de los nuevos asesores.

Los colaboradores también son capacitados en las diversas formas de relacionarse con los clientes a fin de lograr la excelencia en el servicio, aspecto que incluye no solo la venta de productos del Banco, sino la atención prioritaria para el éxito de la inversión que realiza tanto el cliente como Mibanco.

Gestión del Desempeño

Si bien cada colaborador de Mibanco tiene un seguimiento en su desempeño desde su primer día de trabajo, recién a partir del sexto mes participa formalmente en la Evaluación de Desempeño; es decir, las personas aptas para participar en la evaluación de este periodo son aquellas que ingresaron hasta el 30 de junio de 2012.

El porcentaje de colaboradores que participaron en la evaluación del 2012 fue de 87%, frente al 86% del 2011.

Detalle	2012	2011	2010
Número colaboradores Mibanco	4,419	3,544	3,548
Número de colaboradores aptos para la Evaluación de Desempeño	3,856	3,032	3,153

La evaluación formal de desempeño correspondiente al 2012 se realizará en enero de 2013.

Programa de Reconocimiento Migente

Este programa premia la coherencia entre el trabajo desarrollado por los colaboradores y la filosofía de Mibanco, y promueve comportamientos afines a los valores de la Organización. El programa se divide en dos categorías.

Resultados Sobresalientes

Reconoce a aquellos colaboradores que superan los objetivos o metas asignadas de forma individual o a nivel de agencia en un periodo determinado. En el 2012 se distinguió a 143 personas en esta categoría.

Actitudes Sobresalientes

Reconoce la puesta en práctica de la filosofía de Mibanco, que se haga evidente a través de comportamientos o actitudes de los colaboradores, así como las propuestas innovadoras y de mejora

continua que puedan ser implementadas en la Organización. En el 2012 cinco personas fueron premiadas en esta categoría.

Finalmente, tanto para Resultados Sobresalientes como para Actitudes Sobresalientes, se tiene la subcategoría “Nominaciones”, que reconoce a la gente que ha tenido un resultado o actitud sobresaliente durante un semestre. De los 143 colaboradores de la categoría Resultado Sobresaliente, fueron nominadas 43 personas. En la categoría de Actitudes Sobresalientes se nominó a 3 de los 5 reconocidos.

Clima Laboral

Para Mibanco, un adecuado ambiente de trabajo es una condición fundamental que promueve el desarrollo de la creatividad y potencialidades de sus colaboradores, razón por la cual se emplea los instrumentos de Great Place to Work para medir el clima laboral. La puntuación obtenida ha sido del 64% de satisfacción en los años 2010 y 2011, y de 64 en el 2012¹⁵. Adicionalmente, en el 2012 se implementó una encuesta de clima de pulso o seguimiento a cargo de la consultora Hay Group, donde se obtuvo un resultado general similar al 2011.

Estos resultados han permitido identificar los aspectos que más valoran los colaboradores, así como lo que se requiere mejorar, y se han desarrollado planes de acción que permitan potenciar las fortalezas y superar las debilida-

153 En el 2012, la División de Recursos Humanos aplicó una encuesta a los colaboradores de Mibanco.

des de la Institución, reforzando de esa manera el clima laboral.

Se ha implementado también una metodología que permite el monitoreo del cumplimiento de acciones, tanto a nivel institucional como en cada gerencia o área, con la finalidad de alcanzar los objetivos de mejora del ambiente laboral.

La gestión adecuada del clima laboral a través de una buena relación entre los colaboradores y la Empresa, promoviendo la igualdad de oportunidades de desarrollo y beneficios, con un equipo motivado y comprometido, es primordial para alcanzar la misión y objetivos del Banco. La Empresa no cuenta con sindicatos ni organizaciones similares.

política de comunicación interna, en el 2012 se mejoró la comunicación al interior del Banco, a fin de contribuir con el logro de los objetivos del negocio y la mejora del clima laboral.

Una de las primeras acciones fue ordenar la comunicación que reciben los colaboradores a través de las cuentas de correo: Comunicaciones Mibanco, Comunicaciones Negocios, Calidad y Servicio, Fábrica Comercial, entre otros. En la actualidad, la comunicación relacionada con el desarrollo del negocio se consolida a través del Semanario Comercial, documento que es elaborado y difundido por la división Comercial.

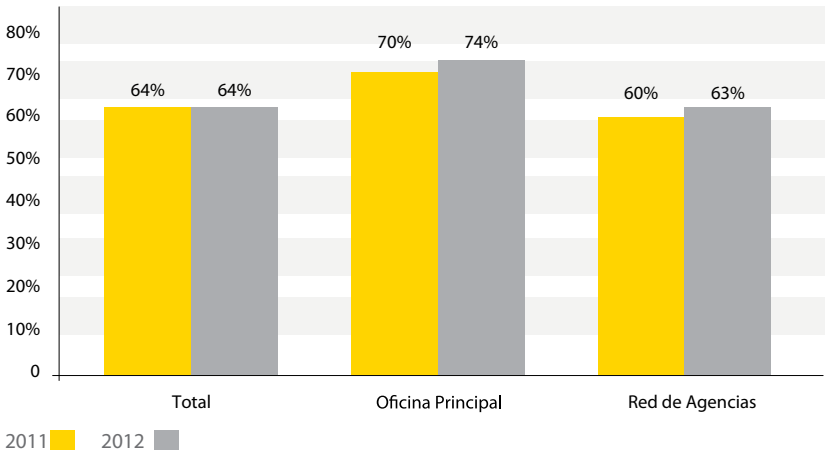
Por otro lado, se modernizó la presentación y diseño de la revista Nuestras Voces, el Boletín Desempeño Organizacional y los comunicados emitidos a través del buzón de sugerencias Comunicaciones Mibanco. Los canales lucen ahora una imagen renovada, dinámica y actual, que busca afianzar la cultura de Mibanco.

través de medios masivos, sobre todo para la atención de sus clientes internos, difundiendo los acontecimientos más relevantes que tienen lugar en sus áreas y a nivel institucional, en coherencia con los lineamientos, cultura y filosofía de la Institución.

Los canales a través de los cuales Mibanco incentiva la comunicación interna son diversos.

De acuerdo con los objetivos estratégicos y la

RESULTADOS COMPARATIVOS DE CLIMA LABORAL EN MIBANCO 2011-2012



Comunicación Interna

Mibanco considera que el diálogo franco y una adecuada comunicación interna fomentan la participación y compromiso de los colaboradores en la consecución de los objetivos institucionales estratégicos, generando el sentido de pertenencia e identificación con la cultura institucional.

El servicio de comunicación interna de la división de Recursos Humanos está encargado de administrar y gestionar esta comunicación a

Publicaciones

Revista Nuestras Voces - Portada



Interiores



Boletín Desempeño Organizacional



Antes



Después

Comunicaciones Mibanco
(Buzón de Sugerencias)



Salud y Beneficios

El motor indiscutible del éxito de la Organización son sus colaboradores. Por ello, Mibanco ofrece un completo programa de beneficios sociales y mantiene inalterable la cobertura total de las obligaciones establecidas por Ley. Estos beneficios son los siguientes:

- **Seguro de salud.** Todos los colaboradores cuentan con este beneficio. Para esto

deben elegir entre el seguro social de salud Estatal (EsSalud) y un seguro privado EPS (Entidad Prestadora de Salud). De escoger la EPS, Mibanco subvenciona el 80% del costo de la prima y cada persona asume el 20% restante. Se ofrece esta opción para brindar un servicio de salud integral y accesible a todos los que trabajan en la Empresa.

- **Seguro de Vida (vida ley).** Cubre a los colaboradores en caso de muerte accidental o natural durante la vigencia de su contrato laboral. Este seguro le corresponde a quienes tienen cuatro años en la Empresa, de acuerdo a Ley. Los gerentes, jefes, supervisores y líderes de agencias gozan de este beneficio desde el primer día de trabajo.

- **30 días calendario de vacaciones** por cada año laborado, que se hacen efectivos en una programación concertada con cada jefatura directa.

- **Dos gratificaciones anuales**, equivalentes al valor de un sueldo mensual, en los meses de julio y diciembre. En el caso de colaboradores que reciben remuneración variable adicional al básico, se incorpora a la gratificación el promedio de la remuneración variable percibida.

- **Asignación familiar** (subvención por familia), a la que los hijos menores de 18 años tienen derecho y equivale al 10% del sueldo mínimo legal del país. En caso de que los hijos cumplan la mayoría de edad, el beneficio se mantiene mientras acrediten estudios.

- **Asignación de movilidad destinada a los colaboradores que, por sus funciones, realizan visitas de campo a clientes.**

- **Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)**, que tiene la calidad de beneficio social de previsión de las contingencias que origina el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y su familia. Equivale a un seguro de desempleo.

- **Planes de jubilación sustentados en la legislación vigente.** Los colaboradores tienen la libertad de elegir entre un fondo de pensiones administrado por empresas privadas (AFP) o por el Estado, a través de la Oficina de Normalización Previsional (ONP). La aportación de cada persona varía dependiendo de la entidad que ha seleccionado.

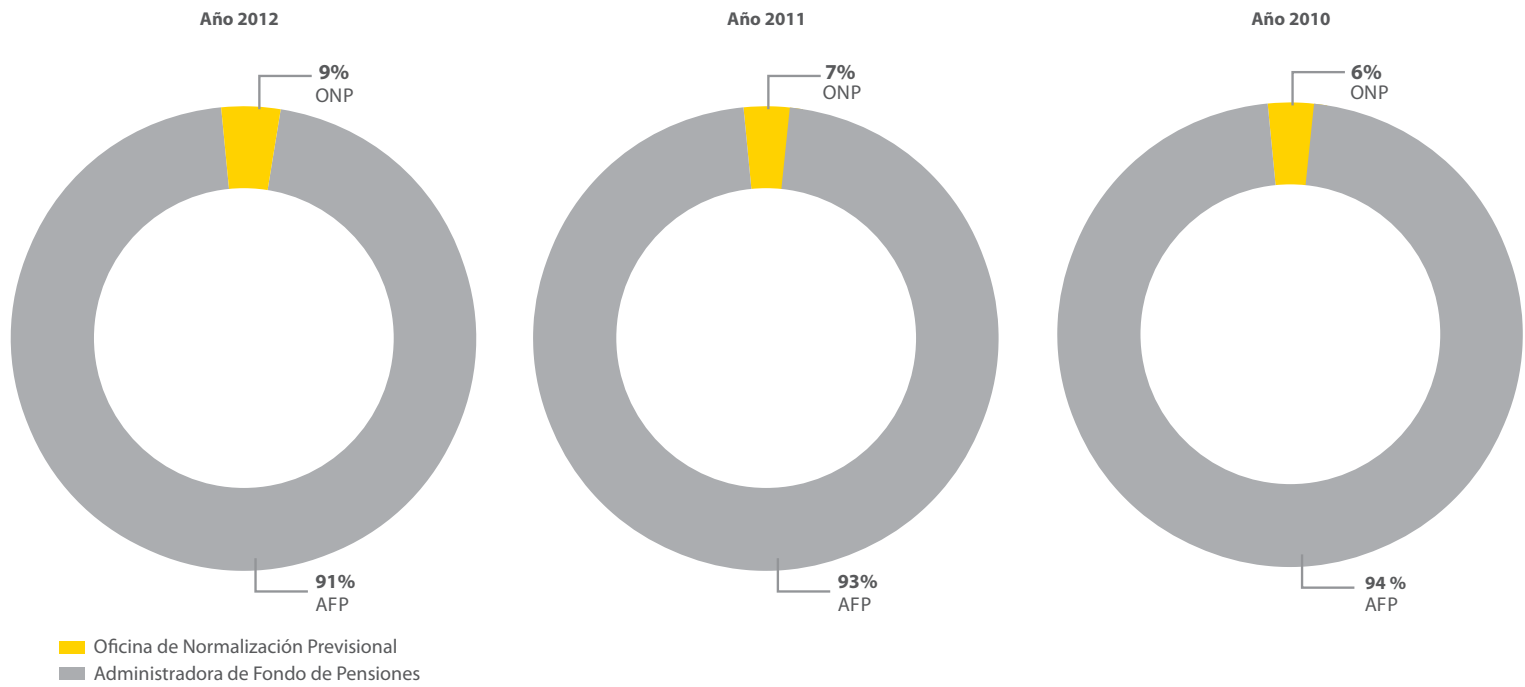
La cobertura de los planes de jubilación abarca al 100% de colaboradores de Mibanco.

Estos beneficios están dirigidos a todos los colaboradores de Mibanco, sin que exista diferencia alguna en función del estado contractual u horario de trabajo.

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

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

DISTRIBUCIÓN COLABORADORES POR SISTEMA DE PENSIONES



Maternidad y paternidad

En el 2012, 285 colaboradores tuvieron hijos (154 mujeres y 131 varones). De ellos, 154 mujeres y 88 hombres hicieron efectiva su licencia de maternidad/ paternidad.

A continuación se detallan los motivos de los 43 colaboradores que con sustento objetivo no gozaron de la licencia por paternidad: 10 de ellos estaban gozando del descanso vacacional durante el nacimiento de su hijo, 2 estuvieron de descanso médico y 31 no reportaron oportunamente su vínculo matrimonial o de

convivencia. Estos motivos, según la ley vigente, no generan el goce del beneficio. Finalizada la licencia, todos se reincorporaron con normalidad a sus labores.

Programas de Salud

Con el fin de cuidar la salud de sus colaboradores y de sus familias, Mibanco cuenta con campañas anuales de vacunación contra las hepatitis A y B, influenza, sarampión, rubéola, varicela y neumonía, entre otros. Adicionalmente, también se organizan cursos, talleres, programas y boletines de salud preventiva.

Mibanco cuenta con campañas anuales de vacunación contra las hepatitis A y B, influenza, sarampión, rubéola, varicela y neumonía, entre otros

Cumplimos al 100% con el Salario Mínimo Vital por Ubicación

RECEPTORES DE LOS PROGRAMAS ASISTENCIALES DE SALUD

2012				
Receptores del programa	Educación / Formación	Asesoramiento	Prevención / Control de riesgos	Tratamiento
Colaboradores	✓	✓	✓	✓
Familias de colaboradores	✓	✓	✓	✓
Miembros de la comunidad				

2011				
Receptores del programa	Educación / Formación	Asesoramiento	Prevención / Control de riesgos	Tratamiento
Colaboradores	✓	✓	✓	✓
Familias de colaboradores	✓	✓	✓	✓
Miembros de la comunidad				

2010				
Receptores del programa	Educación / Formación	Asesoramiento	Prevención / Control de riesgos	Tratamiento
Colaboradores	✓	✓	✓	✓
Familias de colaboradores	✓	✓	✓	✓
Miembros de la comunidad				

El programa Misalud es un beneficio que tienen los colaboradores a nivel nacional, a través del cual se realizan chequeos médicos en el centro de trabajo, lo que permite ahorrar el tiempo de citas médicas y la movilización de un lado a otro. Este chequeo consta de consulta médica, análisis de laboratorio, examen odontológico y oftalmológico para la detección temprana de enfermedades o factores de riesgo para la salud. Los resultados son entregados de forma directa a cada colaborador.

Se han registrado 8 accidentes y ningún caso de enfermedades profesionales de colaboradores en el ejercicio de sus actividades laborales. No hubo víctimas mortales.

A partir del 2013 se implementarán centros médicos ocupacionales, que permitirá identificar el número de casos de ausencia laboral por enfermedades profesionales en el ejercicio de sus labores.

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

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

Actividades Recreativas y de Camaradería
Mibanco considera importante brindar espacios de interacción para sus colaboradores, así como oportunidades donde puedan com-

partir con sus familias parte del espíritu de la Institución.

Para ello se organizan anualmente torneos deportivos de confraternidad en Lima y provincias, y se promueve la participación en las competencias deportivas de Asbanc. Asimismo, se ha desarrollado un programa de vacaciones recreativas durante el verano dirigido a los hijos de los colaboradores entre 3 y 16 años de edad El programa “Conociendo mi Perú en familia”, por su parte, brinda a los colaboradores la posibilidad de compartir espacios con la familia y compañeros de trabajo. En diciembre se celebra la Navidad de los niños, que se ha convertido en una tradición y que convoca a un gran número de hijos de los colaboradores, y la fiesta de fin de año.

Planeamiento y Compensaciones
Mibanco es fuente potencial de empleo en

todas las zonas donde realiza actividades. El puesto con menor sueldo en la Empresa percibe la remuneración mínima vital establecida por ley (S/. 750). Actualmente, el 10.4% (21 representantes de Banca de Servicio P/T, 207 ejecutivos de Recuperaciones y 233 ejecutivos Comerciales) del total de los colaboradores recibe esta remuneración.

En el caso de los representantes de Banca P/T, es importante señalar que realizan labores en una jornada menor a 48 horas a la semana (base para definir el pago de la remuneración mínima vital). Por otro lado, en caso de los ejecutivos de Recuperaciones y ejecutivos Comerciales, cabe resaltar que su remuneración básica equivale a la remuneración mínima vital; sin embargo, ellos perciben comisiones que elevan sus ingresos mensuales por encima de la RMV.

CUMPLIMIENTO DE SALARIO MÍNIMO VITAL POR UBICACIÓN

AÑO 2012		
Ubicación	% de salario mínimo Mibanco	% de salario mínimo legal
Lima	100%	100%
Otras ciudades	100%	100%

AÑO 2011		
Ubicación	% de salario mínimo Mibanco	% de salario mínimo legal
Lima	100%	100%
Otras ciudades	100%	100%

Mibanco considera importante brindar espacios de interacción para sus colaboradores, así como oportunidades donde puedan compartir con sus familias parte del espíritu de la Institución

La cobertura de proveedores fue de 74% en Lima, 16% fuera de Lima

En el 2012 Mibanco continuó incluyendo en sus contratos cláusulas que comprometen a proveedores y contratistas a respetar los derechos de sus colaboradores y a rechazar el trabajo infantil en todas sus formas



Gilberto Rodas Cervantes, Supervisor de Clientes ; Blanca Lostaunau Calderón, Supervisor de Productos.

AÑO 2010

Ubicación	% de salario mínimo Mibanco	% de salario mínimo legal
Lima	127%	100%
Otras ciudades	127%	100%

Se procura que las estructuras salariales se encuentren dentro de la media del mercado nacional, buscando alcanzar una equidad interna y competitividad salarial externa. En este sentido, los salarios están determinados según el aporte y las responsabilidades de cada persona.

VII. NUESTROS PROVEEDORES

Los proveedores y contratistas de Mibanco respetan la normativa vigente en temas de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental. En la evaluación al proveedor y contratista no se incluyen aspectos específicos de derechos humanos. Sin embargo, son empresas formales, de reconocida trayectoria y con políticas que prestan atención al desempeño social.

En el 2012 Mibanco continuó incluyendo en sus contratos cláusulas que comprometen a proveedores y contratistas a respetar los derechos de sus colaboradores y a rechazar el trabajo infantil en todas sus formas.

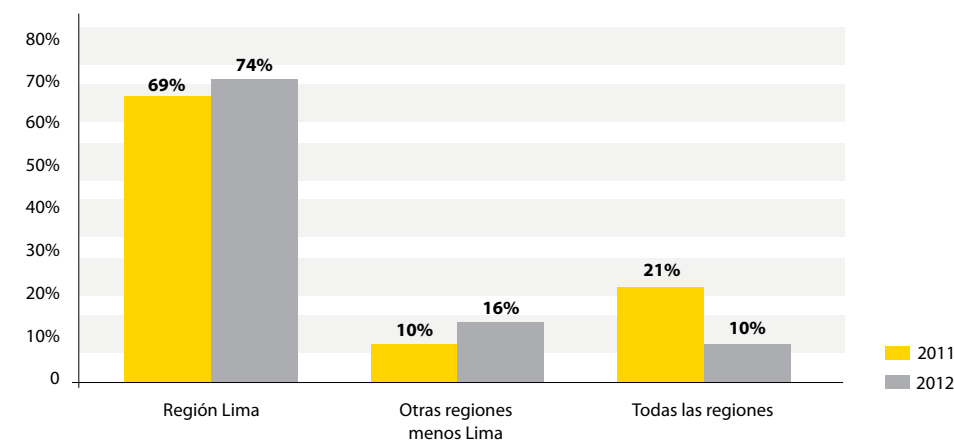
COBERTURA DE NUESTROS PROVEEDORES:

Mibanco prioriza, en la medida de lo posible, la contratación de proveedores con presencia y

alcance a nivel nacional. De este modo apoya el desarrollo local donde operan sus agencias y reduce costos operativos. El término “local” se refiere a cualquiera de las regiones donde Mibanco cuenta con agencias.

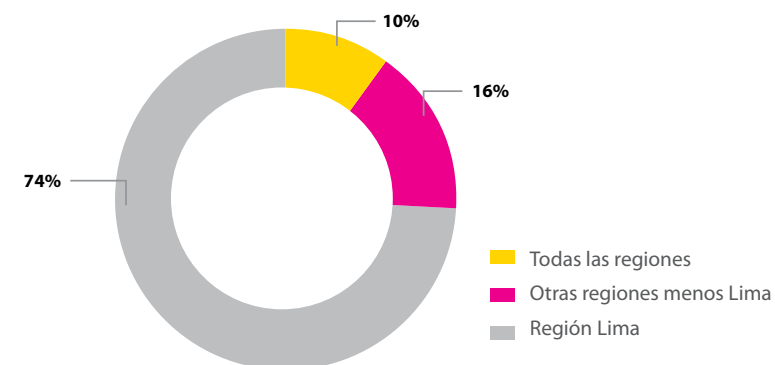
La cobertura de proveedores al 2012 fue de 74% en la región Lima, 16% en otras regiones fuera de Lima y 10% a nivel nacional.

COBERTURA DE PROVEEDORES



- El resultado fue que el 74% de las compras se realiza a proveedores de la región Lima y el 26% a proveedores de las demás regiones, incluyendo a los que tienen cobertura a nivel nacional.

COBERTURA DE PROVEEDORES



En el 2013 se continuarán las mejoras en los procesos y las acciones vinculadas al tema, que contribuyan a alcanzar los objetivos corporativos del Banco.

VIII. APORTES A NUESTRA COMUNIDAD

“Para Mibanco, la inclusión financiera debe ir acompañada de servicios adicionales, con la finalidad de apoyar a sus clientes en la administración sostenible de sus negocios. Por ello, contamos con programas de capacitación y educación financiera gratuitos, como el Diploma en Microempresa y el proyecto “Fortalecimiento de la capacidad empresarial de la mujer en Perú”, que se lleva a cabo con la Agencia Australiana para el Desarrollo Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Fundación Goldman Sachs y la Escuela de Negocios Thunderbird. Mibanco también ofrece a los empresarios de la micro y pequeña empresa servicios de asesoría empresarial y legal gratuitos a través de los programas Miconsultor y Microjusticia, que representan iniciativas conjuntas con prestigiosas instituciones nacionales e internacionales.” **Hugo Santa María – Presidente del Directorio (DMA).**

Durante el 2012, Mibanco desplegó diversas iniciativas orientadas a los empresarios de la micro y pequeña empresa, así como hacia la comunidad extendida.

La institución recibió diversos préstamos de fondos especializados en microfinanzas, multilaterales, instituciones financieras y organismos gubernamentales del exterior con la finalidad de otorgar créditos a emprendedo-

US\$ 7,435,000 para el desarrollo de su programa de capacitación empresarial

Cabe resaltar que para Mibanco, la inclusión financiera debe ir acompañada de servicios adicionales con la finalidad de instruir a sus clientes en la administración sostenible de sus negocios y a alcanzar la triple rentabilidad

res de la micro y pequeña empresa. La Corporación Interamericana de Inversiones (CII); Microfinance Enhancement Facility (MEF), KCD Mikrofinanzfonds, Responsibility SICAV, Credit Suisse Microfinance Fund Company, Proparco, el Banco de la Nación, entre otras entidades contribuyeron con Mibanco.

Los préstamos impactan positivamente en la economía local mediante una mayor oferta de créditos a los mercados excluidos por la banca tradicional; ello, además de contribuir con la inclusión financiera, concuerda con la misión institucional y el compromiso social, que se traduce en el sostenido liderazgo de Mibanco en bancarización en el Perú.

Cabe resaltar que para Mibanco, la inclusión financiera debe ir acompañada de servicios adicionales con la finalidad de instruir a sus clientes en la administración sostenible de sus negocios y a alcanzar la triple rentabilidad. Por dicho motivo, cuenta con programas de capacitación que en muchas ocasiones representan iniciativas conjuntas con prestigiosas instituciones del exterior.

En ese sentido, Mibanco continúa con el acuerdo de inversión por US\$ 7,435,000 para el desarrollo de su programa de capacitación empresarial "Fortalecimiento de la capacidad empresarial de las mujeres en Perú" a fin de contribuir al éxito de los negocios de emprendedoras de la micro y pequeña empresa. Este acuerdo, suscrito en el 2009 entre la Agencia Australiana para el Desarrollo Internacional (AusAID), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Fundación Goldman Sachs, la

Escuela de Negocios Thunderbird y Mibanco al cierre de 2012 ha beneficiado a más de 68 mil emprendedoras en el país.

Adicionalmente, en cuanto a los financiamientos recibidos por instituciones de esta índole, muchas contrapartes, al compartir la misión y principios de Mibanco, incorporan cláusulas sociales y ambientales como requisitos para otorgar dichos financiamientos; como por ejemplo cláusulas que excluyan de financiamiento a actividades que atenten contra el medio ambiente, impliquen la reubicación de comunidades nativas o indígenas de su ambiente habitual, vulneren los derechos humanos, entre otros.

Como en años anteriores, Mibanco contribuyó con iniciativas y aportes a la comunidad, especialmente a la población en condición de vulnerabilidad. Para ello, destinó S/. 13,777 a la donación de víveres para damnificados por desastres naturales de Iquitos, Cusco, Ambo y Haití; y siniestros como el ocurrido en Villa el Salvador.

Asimismo, aportó S/. 85,201 a actividades orientadas a promover el desarrollo de la microempresa, como la Feria de la Microempresa organizada por la Universidad del Pacífico; el Premio Mujer rural emprendedora y la Conferencia internacional: Poder, la mujer como motor del crecimiento e inclusión social, actividades organizadas por el Ministro de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), entre otras iniciativas de apoyo social y cultural, a través de instituciones como Instituto Invertir, Amigos de la Policía, Ayudar es Vivir, etc.



Recci Taco Maquito, Giro de negocio: Fabricación de calzado. Agencia: Ventanilla

Institución / Programa	2009 S/.	2010 S/.	2011 S/.	2012 S/.
Programa de capacitaciones gratuitas para empresarios de la pequeña y microempresa	2,878,322	2,913,098	2,798,000	1,730,188
Apoyo social a la comunidad (Villa María del Triunfo, Nueva Esperanza, Barranca y Asociación Las Siervas de Nuestra Señora de Fátima).	20,309	17,954	58,640	-
Apoyo a la reconstrucción por desastres naturales (Haití, Cusco, Ambo) y siniestros (incendio Villa El Salvador).	-	56,105	-	-
Donación de víveres para damnificados de desastres naturales (Iquitos)				13,777
Apoyo a instituciones de apoyo social y a eventos culturales -Instituto Invertir, Charla Magistral de Muhammad Yunus, Premio Nobel de la Paz en 2006, Amigos de la Policía, Ayuda es Vivir, Evento Candela Fuerza y Pasión, Nuevos Héroes Peruanos.	28,769	176,572	29,232	-
Premio Nacional Mujer Rural Emprendedora, Feria microempresa Universidad del Pacífico, “Social Weekend” Universidad del Pacífico, Conferencia internacional “Poder, La mujer como motor de crecimiento e inclusión social”				85,201
Promoción y difusión de actividades sociales	-	-	3,125	-
Total	2,927,400	3,163,729	2,888,997	1,829,166

Es importante señalar que la interacción con diversas instituciones ha propiciado la inclusión de políticas para atenuar el impacto medioambiental y el riesgo social en los acuerdos de financiamiento, que excluyen actividades que afecten el medio ambiente, vulneren los derechos humanos o impliquen la reubicación de comunidades nativas o indígenas de su ambiente habitual.

Mibanco mantendrá su compromiso con la comunidad y los empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa, a lo largo del 2013.

IX. DERECHOS HUMANOS

El respeto de los derechos humanos es un principio fundamental que se expresa en la misión de Mibanco, en su cultura institucional, en la formación continua de los colaboradores y en

la relación entre colaboradores, clientes y proveedores.

Mibanco tiene una política clara y ética sobre la igualdad de derechos y oportunidades para los colaboradores, la cual se enmarca dentro de las leyes nacionales e internacionales, y se encuentra plasmada en el sistema normativo vigente de la institución. Mibanco rechaza

toda forma de discriminación y promueve la igualdad de oportunidades a través de su normativa: Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Conducta y Ética y el Procedimiento de Reclutamiento y Selección.

Como se menciona en la sección “nuestros colaboradores”, Mibanco se preocupa por ca-

pacitar constantemente a su personal. En las más de 513,000 horas de capacitación dictadas durante el período 2012, se ha identificado aquellos programas relacionados directamente o indirectamente con los derechos humanos, estableciendo tres categorías: Derechos humanos, Compromiso social y Relación con clientes. Las dos últimas abordan la importan-

cia de los derechos humanos como aspecto indispensable para crear una relación positiva y a largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y entorno. En relación a lo anterior, a continuación se presenta la cantidad de horas de capacitación dedicadas a los cursos de capacitación, virtual o presencial, que se enmarcan dentro de estas tres categorías.

Cant. Empleados	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Derechos Humanos	252	384	346	404	426	283	4,415	4,067	103	34	48	113	10,875
Compromiso Social	-	-	-	-	-	2,926	1,112	-	-	-	-	-	4,038
Relación con los Clientes	-	273	245	148	601	2,937	1	27	2,395	246	184	139	7,196
Total	22,109												

Total Horas	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Derechos Humanos	1,512	1,444	2,076	2,424	2,556	1,698	5,175	4,652	618	204	288	678	23,325
Compromiso Social	-	-	-	-	-	2,926	1,112	-	-	-	-	-	4,038
Relacion con los Clientes	-	409	1,604	992	1,001	2,937	16	23	2,395	1,230	1,472	1,052	13,132
Total	40,495												

En línea con lo anterior, se debe resaltar que con el fin de promover una correcta comprensión de los derechos humanos y los derechos de las comunidades nativas e indígenas, Mibanco diseñó iniciativas vinculadas al tema y dirigidas a los colaboradores. El curso virtual “Nuestros clientes, nuestra misión: su desarrollo”, se creó con el propósito de fortalecer la internalización de la misión, los valores y el compromiso social que sustentan el quehacer institucional desde su creación. Los cursos de inducción para nuevos colaboradores también incorporan nociones básicas sobre el respeto a la diversidad y la oportunidad que representa el acceso al crédito como herramienta de superación de la exclusión. A lo largo del 2012 no se ha registrado incidente alguno relacionado con aspectos relacionados a violación de derechos de comunidades nativas e indígenas.

En cuanto a nuestros proveedores, desde 2011 se desplegó una medida por la cual todo contrato suscrito entre Mibanco y proveedores y contratistas incluye cláusulas que los comprometen a no vulnerar los derechos de sus trabajadores y a no desarrollar actividades utilizando trabajo infantil. Asimismo, desde 2011 el área de Seguridad de Mibanco, responsable de coordinar con las empresas especializadas la supervisión y monitoreo del orden y seguridad de la oficina principal y red de agencias, así como de los colaboradores, clientes y demás personas que las visitan, promueve entre dichas empresas la inclusión de cursos de capacitación, charlas y talleres afines a temas de derechos humanos dirigidos a su personal.

Mibanco rechaza cualquier forma de explotación infantil. Ninguna de sus actividades

fomenta esta práctica y las políticas de contratación (plasmadas en las normas internas y enmarcadas dentro de las normas nacionales sobre fomento del empleo y formación y capacitación en el trabajo, así como en las normas internacionales como los convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se alinean con este precepto. Todos los colaboradores son mayores de edad (18 años).

Vale precisar que durante el 2012, no se ha registrado incidente alguno de discriminación respecto a los servicios financieros que Mibanco brinda ni relacionados a derechos humanos.

Asimismo, tampoco se han presentado incidentes de discriminación que afecten a nuestros colaboradores.¹⁶

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

Cabe precisar que en Mibanco no se realizan revisiones o evaluaciones formales sobre derechos humanos, pues las actividades propias del Banco no generan impactos negativos significativos relacionados con este tema.

Existe en Mibanco y en sus principales accionistas e inversores, una auténtica preocupación por el respeto a los derechos humanos. A con-

tinuación se detalla los acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de exclusión de financiamiento de actividades que atenten contra los derechos humanos o el medio ambiente o que impliquen la reubicación de comunidades nativas o indígenas de su ambiente.

16 Consideramos “incidente” a todo hecho (queja o denuncia) que cuente con medios probatorios. Durante el 2012 hubo un reclamo que incluía entre varios, temas de discriminación y que carecía de pruebas, no obstante ello, fue resuelto satisfactoriamente para ambas partes.

CONSIDERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Contratos Suscritos	Objetivo	Cláusula	Detalle	Vigencia	
				Inicio	Fin
BID	Dos Tramos (a) para financiar las actividades de la microempresa en el Perú a través de los productos Milocal y Miequipo, por lo menos 75% en forma de préstamos a las mujeres o a las empresas propiedad de mujeres en el Perú. Y (b) Dos desembolsos para financiar capital de trabajo para los microempresarios en el Perú.	Exhibit H /Parte A/ Punto 11.	No se financiarán actividades que no se encuentren en cumplimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores (Se especifica trabajos forzados y trabajo infantil).	Ago-10	May-15
FMO SENIOR	Cualquier préstamo que se realice en virtud del Acuerdo por FMO al prestatario serán aplicadas por el prestatario con el único propósito de ampliar su cartera de préstamos haciendo sub-préstamos a sus clientes.	Actividades excluidas	No se financiarán actividades que impliquen la reubicación de personas indígenas de su ambiente habitual.	May-10	Abr-15
FMO SUBORDINADO	Para cualquier tipo de créditos.	Actividades excluidas	No se financiarán actividades que impliquen la reubicación de personas indígenas de su ambiente habitual.	Mar-10	Mar-20
IFC	Expandir la cartera de colocaciones de micro, pequeñas y medianas empresas de Mibanco.	Lista de exclusión	No se financiará la producción o actividades que supongan formas de trabajo forzoso peligrosas o en régimen de explotación o trabajo infantil ni actividades que vulneren los terrenos de propiedad de pueblos indígenas sin el consentimiento documentado de dichos pueblos.	Nov-11	Nov-16
CII	Financiamiento de Empresas Elegibles o Proyectos Elegible.	Listado de sectores contaminantes y actividades excluidas	No se financiará la producción o actividades que supongan formas de trabajo forzoso peligrosas o en régimen de explotación o trabajo infantil ni actividades que vulneren los terrenos de propiedad de pueblos indígenas sin el consentimiento documentado de dichos pueblos.	Oct-11	Sep-16
MEF	Financiar las actividades de la microempresa en el Perú a través de préstamos de capital de trabajo.	Lista de exclusión microfinanciera	No se financiará la producción o actividades que involucren trabajos forzados o explotación ni formas de trabajo infantil ni actividades que vulneren los terrenos de propiedad de pueblos indígenas sin el consentimiento documentado de dichos pueblos.	Feb-12	Feb-15
PROPARCO	Destinado para financiar a propietarios de micro y pequeñas empresas y los sectores de la población con bajos ingresos y acceso limitado a los servicios bancarios tradicionales.	Lista de exclusión de actividades	No se financiará la producción o actividades que involucren trabajos forzados o explotación ni formas de trabajo infantil, ni actividades que vulneren el patrimonio cultural.	Nov-12	Nov-19



Eda Pelaez del Águila, asesor ejecutivo y José Torres Ojanama, Asesor Senior. Agencia: Pucallpa.

X. ENTORNO SOCIAL

La apuesta por el éxito y cumplimiento de los objetivos institucionales, no puede desligarse de un serio compromiso con el desarrollo del entorno donde Mibanco opera. Así, el crecimiento de la Organización solo es sostenible si redunda en el progreso de las personas, de los peruanos y peruanas emprendedores.

Como institución de microfinanzas líder en el mercado, principal indicador de su impacto económico en la micro y pequeña empresa, Mibanco cuenta con más de 505 mil clientes con créditos vigentes que avalan el compromiso de la Organización para brindar oportunidades de progreso a través de la innovación, de la creación de nuevos productos y de su presencia tanto en zonas urbanas como rurales.

Cabe señalar que la pequeña y microempresa, segmento objetivo del Mibanco, aporta en importante medida al dinamismo de la economía peruana, la cual ha tenido un crecimiento de 6.3% en el 2012 y es líder en el ranking de Sudamérica.

A su vez, se debe destacar que más de 117 mil clientes tienen acceso al crédito a través de los grupos solidarios, mecanismo diseñado ante la carencia de garantías reales de la población que vive en condiciones de pobreza y exclusión.

La responsabilidad social corporativa implica un compromiso ético para todos sus miembros. Por ello, tanto socios como colaboradores son evaluados para comprobar su idoneidad ética y moral. Asimismo, declaran la aceptación de las políticas de conducta en el trabajo y la confidencialidad del uso de información privilegiada.

Para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por Mibanco, en el 2012 se continuó con los programas de revisión de las actividades de las unidades de negocio, lo cual incluye el análisis e investiga-

ción de riesgos relacionados con la corrupción, fraude interno y fraude externo. En el cuadro siguiente se muestra la cobertura obtenida en los años 2010, 2011 y 2012.

PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

	2010	2011	2012
N° de unidades de negocio revisadas	17	85	45
Cobertura	0.15	0.72	0.38
N° de agencias del banco	109	117	118

Otro factor que nos enorgullece y que demuestra que estamos totalmente alineados con nuestra misión social son los productos financieros que Mibanco ofrece y que nos han permitido llegar a más de 5 mil clientes con barreras idiomáticas (otros idiomas o dialectos diferentes al español como lengua materna).

Mibanco se encuentra en una etapa temprana del uso de la herramienta de medición de cambio social, el Índice de Salida de la Pobreza (PPI por sus siglas en inglés). El PPI es una herramienta fácil y sencilla de usar, que se ejecuta a través de una encuesta de 10 preguntas que realizan los asesores de negocio y que permite calcular la probabilidad de que una persona viva debajo de una línea de pobreza. Se puso

en marcha en el 2011 en seis agencias a nivel nacional, y los resultados de dicho año permitieron establecer una línea de base.

En el 2012 se realizó un segundo estudio, incluyendo clientes nuevos y clientes encuestados el año anterior. Esta segunda encuesta, realizada en las mismas agencias, permitió identificar cambios en las condiciones de vida de los clientes, positivos o negativos.

Como tercera fase de este proyecto, en el 2013 se planea realizar un estudio ya no solo cuantitativo, sino también cualitativo y a profundidad, que permita a Mibanco identificar aquellos motivos que influyeron en los cambios registrados en los clientes.

La **SBS** estableció que tenemos un grado de CUMPLIMIENTO del **86.93%**

A lo largo del 2012, no se han reportado incidentes o denuncias sobre actos relacionados a prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Mibanco tampoco apoya a partidos políticos o instituciones relacionadas a través de aportes financieros o en especies.

Durante el 2012 no se han registrado incidentes relacionados con comunicaciones a los clientes o anuncios publicitarios derivados del incumplimiento de la regulación legal, que hayan devenido en amonestación. Tampoco hubo incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios.

Asimismo, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), máxima autoridad supervisora y reguladora de las instituciones financieras, realizó cinco visitas de verificación a algunas agencias de Mibanco ubicadas en diferentes regiones del Perú durante el primer semestre de 2012. Mediante esta acción de supervisión se busca medir el cumplimiento de la normativa de transparencia de información y atención al usuario, referidas a oficinas de atención al público y el grado de capacitación del personal respecto de la Resolución SBS N° 1765-2005 y Circular SBS G-146-2009. Los aspectos evaluados se relacionan a la publicidad de productos (créditos, depósitos, seguros) y servicios financieros que se ofrecen a través de folletos y afiches.

La SBS estableció que Mibanco tiene un grado de cumplimiento del 86.93%, ocupando el 4to lugar entre 43 entidades bancarias (Oficio N° 42766-2012-SBS de fecha 12/11/2012). La SBS

no detectó observación alguna relacionada al contenido de los folletos informativos o a las comunicaciones a los clientes.

El secreto bancario y la protección de datos personales es otro aspecto esencial para Mibanco, que cumple estrictamente con todas las disposiciones legales vigentes. Por lo tanto, la información sobre datos de clientes solo es proporcionada a terceros cuando la normativa así lo amerita.

La confidencialidad de la información constituye uno de los principios del Código de Conducta y Ética y es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores, compromiso estipulado en el contrato (cláusula novena) que firma cada persona que ingresa a trabajar en la Institución. Esta y otras disposiciones, normadas en los procedimientos internos del Banco, se ponen en conocimiento de los clientes a través de la cláusula décimo quinta del contrato de préstamo.

Mibanco cuenta con las herramientas, medidas de seguridad y controles adecuados para evitar la fuga de información.

Adicionalmente, el área de Riesgo Operacional recibió el reporte de 60 casos de ceses asociados a posibles fraudes internos, que corresponden a despidos, periodos de prueba, vencimientos de contrato y renunciaciones. En los casos de despido, cabe mencionar que se contaba con las pruebas y evidencias necesarias, y que se trata de hechos y faltas bastante graves, para los que no correspondía la aplicación de sanciones menores.

Según la legislación laboral nacional vigente, Mibanco tiene la facultad de aplicar medidas disciplinarias entre los colaboradores en caso de incumplimiento o falta en el desempeño de sus labores. Las sanciones, en función a la gravedad, pueden ser amonestaciones, suspensiones o, por último, en caso de faltas graves tipificadas por ley, despido, siempre y cuando estén debidamente sustentadas y probadas.

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

La inducción para los nuevos colaboradores también incluye contenidos vinculados a temas como la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

XI. VALOR AÑADIDO DE LAS ACTIVIDADES DE MIBANCO

El siguiente cuadro muestra el valor añadido en términos económicos producto de las actividades de Mibanco, incluyendo salarios brutos, impuestos, beneficios, etc., que constituyen además un aporte al PBI. La información se brinda en millones de nuevos soles y en comparación con los años 2011 y 2010.

Valor añadido generado	2009 (S/. MM)	2010 (S/. MM)	2011 (S/. MM)	2012 (S/. MM)
1 Utilidad neta	97.1	97.1	109.4	68.3
2 Impuestos	45.7	43.6	42.6	28.2
3 Provisiones y amortizaciones	27.7	30.5	27.3	26.6
4 Gastos de personal y Directorio	208.7	255.7	279.2	344
Total	379.2	426.9	458.5	467.1

En el 2012 el importe total del valor económico añadido de Mibanco fue de S/.467,097,179, lo que implica una mejora sustantiva respecto al año 2011 debido al crecimiento de las operaciones.

C. NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

“Con la finalidad de otorgar créditos a emprendedores de la micro y pequeña empresa, Mibanco recibió durante el año diversos préstamos de fondos especializados en microfinanzas, organismos multilaterales, instituciones financieras y organismos gubernamentales del exterior, instituciones con las que Mibanco comparte su misión y principios. Estos acuerdos incorporan cláusulas sociales y ambientales como requisitos para otorgar financiamientos.” **Hugo Santa María – Presidente del Directorio (DMA).**

Mibanco está comprometido con el medio ambiente y la biodiversidad, que cumple con la normativa ambiental. En tal sentido, no se ha recibido sanción alguna ni multas por incumplimiento de la misma.

De otro lado, dada la naturaleza de la actividad institucional, no existe un impacto negativo significativo en las comunidades locales donde operan las agencias, por lo que no se han tomado medidas de prevención en torno a este tema.

En relación al impacto ambiental de la Organización, se ha implementado un plan de ecoe-

ficiencia para promover las buenas prácticas de los colaboradores en el uso eficiente de recursos como energía eléctrica, agua, papel y segregación y reciclaje de residuos sólidos. Así, durante el 2012 se han desplegado acciones para controlar el consumo de agua y luz. Las acciones incluyen la inversión en equipos que apoyen a la generación de ahorros de los recursos mencionados.

INVERSIONES AMBIENTALES

Concepto - Descripción	Inversión (S/.)
Iluminación activado por sensor de movimiento	6,023
Timer para el control de aire acondicionado	24,220
Instalación de caños temporizados	39,128
Dispensadores de agua	89,840
Inversión realizada en 2012 (estimado)	159,211

Mibanco ha reciclado y donado un total de 2,671 kg en papel, carbón y plástico.

También se incluyen los mensajes de concientización y sensibilización periódicos en comunicados, publicaciones en la revista institucional, correos electrónicos, indicadores de las agencias, etc. Se espera que a finales del 2013 se puedan apreciar cambios positivos en los indicadores de desempeño ambiental del Banco en cuanto al manejo de residuos, así como en la economía de la institución.

Los mensajes de sensibilización y creación de conciencia para fomentar el compromiso de los colaboradores aparecen sostenidamente en comunicados, revista institucional, correos electrónicos, indicadores de las agencias, etc. Se espera que a fines de 2013 el Banco registre cambios positivos en sus indicadores de desempeño ambiental relacionados al manejo de residuos, con la consecuente repercusión en la economía de la Institución.

Las políticas y procedimientos de evaluación y protección de las líneas de negocio respecto a riesgos ambientales son establecidas por la división de Riesgos, y restringen el financiamiento de actividades que atentan contra el ambiente y la biodiversidad (lista de exclusión). Por ello, todos los sujetos de crédito deben comprometerse con:

- Almacenar y disponer adecuadamente los desechos sólidos, en coordinación con el municipio o empresa recolectora de residuos.
- Reducir o depurar las emanaciones gaseosas (humos, olores, gases y otros) a través de la implementación de filtros u otras medidas técnicas.
- Reducir o depurar las aguas residuales en coordinación con la empresa local que presta los servicios de agua y alcantarillado.

- Proteger la salud de los trabajadores con equipos de seguridad e higiene en el trabajo (guantes, uniformes, mascarillas y otros).
- Desarrollar otras medidas de cuidado del ambiente y bienestar del vecindario que puedan estar relacionadas con la actividad del negocio/empresa.

Los asesores de negocios, gerentes de agencias, gerentes regionales y jefes de créditos evalúan y controlan los riesgos ambientales, así como las necesidades del negocio, mientras que el área de Negocios se encarga de la implementación de los procedimientos crediticios.

Cabe indicar que todas las propuestas de crédito están basadas en la correcta aplicación de la Normativa de Otorgamiento de Crédito y Manual de Políticas, y son evaluadas y revisadas por un comité de créditos. El sistema de scoring apoya este análisis, califica la propuesta y sugiere una estrategia de aprobación. De esta manera, el equilibrio social, económico y ambiental, clave para el desarrollo del país y la puerta para nuevas oportunidades de crecimiento, se ve reforzado por el compromiso de la Institución a través del firme cumplimiento de las normativas en todo nivel.

I. MATERIALES

Dado el giro de negocio de Mibanco, se adquieren productos para el consumo y no para la transformación. Es por ello que se pone especial atención en la compra del papel bond.

Durante el 2012 se usó un total de 121,586 kg de papel (10% menos que el año anterior), siendo el consumo promedio anual por colaborador de 27.74 kg (27% menos que el año anterior). Estos resultados favorables fueron posibles gracias al despliegue de acciones de concientización y

estandarización de procesos de impresión (impresiones a doble cara como primera opción) y el control en los pedidos de papel en las agencias.

CONSUMO DE PAPEL

Año	Papel bond kg.	Kg. promedio por colaborador
2009	143,391	53.31
2010	139,464	39.30
2011	135,065	38.11
2012	121,586	27.74

* La cantidad total de colaboradores en el 2012 fue de 4383¹⁷

La gestión de los residuos sólidos se ha realizado en alianza con Ciudad Saludable, institución que promueve la inclusión social y económica de empresarios de la microempresa que desarrollan la actividad de reciclaje y que garantiza un manejo responsable y sostenible de los residuos. Durante el 2012, Mibanco ha reciclado y donado un total de 2,671 kg en papel, carbón y plástico.

En el 2013 esperamos ampliar el programa a la red de agencias a fin de contribuir en mayor medida a mejorar las condiciones de vida de empresarios recicladores y al cuidado del medio ambiente.

MATERIAL RECICLADO

Producto	Kg reciclados
Cartón	105
Papel	2,561
Plástico	5

Asimismo, se reciclaron 2,561 kg de papel bond (2% del total consumido).

Año	Papel bond consumido Kg	Papel bond reciclado Kg	% Papel bond reciclado
2010	139,464	4,425	3%
2011	135,065	4,486	3%
2012	121,586	2,561	2%

* La cantidad total de colaboradores en el 2012 fue de 4383

Paralelamente, se busca sumar nuevas iniciativas a favor de la causa medio ambiental. Una de ellas tiene que ver con el manejo de las baterías alcalinas, dado el elevado nivel de contaminación de este producto alcanza hasta 3,000 litros¹⁸ de agua y se degrada en 1,000 años. Pese a ser considerado un residuo peligroso –está compuesto por materiales pesados como mercurio, cadmio y plomo, entre otros–, ni las pilas ni las baterías se reciclan hasta el momento, por lo que para el 2013 se tiene previsto ejecutar el cambio de pilas convencionales por pilas recargables, buscando así fomentar aún más el cuidado del medio ambiente.

Con estas acciones, Mibanco se suma al esfuerzo de diversas instituciones que apuestan por preservar el entorno y generar conciencia sobre el rol que todos tienen para ofrecer una mejor calidad de vida a las futuras generaciones.

II. ENERGÍA

La energía es vital para el desarrollo de las actividades de Mibanco, por lo que se busca implementar las medidas necesarias que contribuyan al ahorro y generen el menor impacto posible a nivel ambiental, reduciendo al máximo el gasto a nivel de la Institución. En el 2012 la red de agencias de Mibanco creció en ocho nuevas agencia, no obstante ello el consumo de 28,135 GJ de energía eléctrica (19% menos que el año anterior), lo que equivale a un promedio de 6.44 GJ por colaborador¹⁹ (34% menos que el año anterior).

17 Los indicadores de consumo de la sección Desempeño Ambiental se han calculado en base al promedio de colaboradores de Mibanco durante el período 2012, siendo esta cifra 4383
18 Contaminación estimada por 1 batería alcalina
19 Este indicador (EN4) mide el consumo de energía primaria necesario para suministrar la energía a la organización. Para la obtención del indicador se tomó los consumos correspondientes a electricidad, calefacción, refrigeración, vapor, energía nuclear, y otras formas de energía importadas

Durante el 2012, Mibanco ha reciclado y donado un total de 2,671 kg en papel, carbón y plástico



Johana Merino Sanguinetti, Analista de Mercados y Estadísticas

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA			
Año	Energía GJ	Cantidad de colaboradores	Energía consumida por colaborador en GJ
2009	27,954	2,715	10.30
2010	31,193	3,548	8.79
2011	34,819	3,544	9.83
2012	28,135	4,383	6.44

* Información obtenida en base a los recibos de energía eléctrica de agencias de Lima y provincias. En Mibanco, para obtener el indicador, se usa el consumo de electricidad de las agencias y oficinas staff (principal y negocios) medida en gigajulios.

Asimismo, se redujo el consumo total directo de energía combustible a 19,671 GJ²⁰ (18% menos que el consumo del año 2011). Esto debido a la disminución paulatina de la cantidad de motos existentes en el Banco. Debe señalarse que para el 2013 se proyecta un incremento en este ratio debido al proyecto de adquisición de nuevas motos para asesores.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA		
Año	Energía directa GJ	Energía directa por colaborador
2010	22,412	6.3
2011	24,061	6.8
2012	19,671	4.5

* La cantidad total de colaboradores en el 2012 fue de 4383

No existe hasta el momento ningún convenio o producto vigente para que el negocio de Mibanco utilice la energía renovable o reduzca el consumo de energía.

A lo largo del 2012, Mibanco desplegó acciones de sensibilización y concientización entre sus colaboradores como parte de su campaña “Onda Verde”, en torno a la importancia de cuidar el medio



ambiente. Para ello se difundieron comunicados como el siguiente:

El consumo de energía eléctrica tiene un fuerte impacto en el gasto de Mibanco (34% del presupuesto de mantenimiento). En tal sentido, emplear este recurso con la máxima eficiencia posible es un objetivo año tras año.

- La reducción en el consumo de energía por colaborador en el 2012 se debe a la ejecución de las siguientes acciones:
- Cambio de los dicroicos convencionales por dicroicos Leds (servicios higiénicos y gerencia general) de la oficina principal y sede Los Negocios.

- Reducción en el horario de encendido y apagado de los letreros luminosos (oficinas a nivel nacional). El horario actual es de 18:30 p.m. a 21:30 p.m.
- Instalación de *timers* para los tableros de aire acondicionado en Lima.

En el 2013 se tiene previsto continuar las acciones encaminadas al ahorro y buen uso de

energía eléctrica, tales como la instalación de medidores en los pisos de la oficina principal, la evaluación de nuevas alternativas de luminarias y el control del consumo mensual de las agencias.

Adicionalmente, se continuará con la campaña “Onda Verde”, promoviendo la participación de todos los colaboradores en las activi-

dades de cuidado ambiental y uso eficiente de los recursos.

III. AGUA
Para Mibanco, el cuidado del agua es de suma importancia. El buen uso y ahorro de este recurso es considerado una premisa fundamental, y se han adoptado medidas para su empleo racional.

Datos de captación		2012	2011	2010	2009
Consumo por redes de distribución convencionales (servicio público de abastecimiento)		64,390	64,393	55,796	43,438
Consumo de agua por colaborador (m3/empleado)		14.69	18.17	15.73	16.00
Consumo de agua por colaborador y día (litros)*		57	70	60	62
Variación en el consumo de agua		-19%	16%	-2%	n.d

* Se han considerado 260 días laborables al año

En el 2012 se consumieron 64,390 m3 de agua y el promedio por colaborador fue de 14.7 m3 (19% menos que el año anterior). Tomando esto en consideración, el Banco ha implementado una serie de acciones para un mejor aprovechamiento del agua y lograr un consumo más eficiente, tales como:

- Implementación de dispensadores de agua en las agencias de Lima, oficina principal y provincias.
- Implementación de temporizadores de caños en agencias de Lima.

Asimismo, se desarrollaron actividades de sensibilización y concientización:



Para el 2013 se prevé iniciar la instalación de temporizadores en las agencias de provincias, así como otras acciones de ahorro a nivel nacional.

El agua utilizada por Mibanco procede del abastecimiento público, por lo que no se genera ningún tipo de impacto en las fuentes. Además, Mibanco no usa agua reciclada ni reutilizada, ni en la oficina principal ni en ninguna de sus 118 agencias.

IV. EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO
Mibanco es consciente del problema ambiental que implica la emisión de gases de efecto invernadero. Las consecuencias se hacen evi-

20 Las fuentes para la obtención del indicador de consumo directo de energía son la energía primaria directa adquirida más la energía primaria directa producida.

- Para la energía primaria directa adquirida:
- Fuentes de energía no renovables tales como: Carbón, Gas natural y combustibles destilados.
- Fuentes de energía renovables: biocombustibles, etanol e hidrogeno
- Para la energía primaria directa producida:
- Es la cantidad de energía primaria obtenida por la organización por medio de la producción, extracción, recolección o conversión.

En Mibanco, para obtener el indicador de consumo directo de energía, solo se considera como fuente de energía la que proviene de combustibles (gasolina)

dentes en las alteraciones climáticas que se advierten a nivel mundial.

En atención a este tema, durante el 2012 se tomaron medidas para reducir el nivel de emisión de CO₂. Se logró que las emisiones

generadas por el uso de camionetas, motocicletas y viajes por avión para la atención de operaciones propias del negocio, fueran de 2,248 tn de CO₂, mientras que las emisiones de CO₂ por consumo eléctrico fueron de 2,111 tn de CO₂.

EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO (TN CO₂)

Detalle		2010	2011	2012
Emisiones de CO ₂ por consumo eléctrico (indirectas)		2,339	2,611	2,111
Emisiones de CO ₂ por consumo de combustible (directas)	Camionetas	10	8	9
	Motocicletas	1,634	1,484	1,446
Emisiones de CO ₂ por viajes en avión (indirectas)		924	772	793
Total emisiones de CO ²		4,907	4,876	4,359

* Se utilizó la herramienta CERO CO₂ (página de conversión) para el cálculo del presente indicador

Para lograr la reducción de emisión de gases CO₂, en el 2013 se ejecutarán dos principales proyectos.

- Implementación de salas de videoconferencias: con el propósito de reducir los traslados (por tierra y aéreos) y optimizar los tiempos de los colaboradores, se invertirá en la implementación de seis salas ubicadas en las agencias de Miraflores, Cusco, Huancayo, Hermelinda, Moshoqueque, Castilla y en la oficina principal.
- Adquisición de una nueva flota de motos que permitirá renovar la anterior y contar con medios de transporte en mejor estado, contribuyendo al mismo tiempo con la ejecución de las nuevas estrategias comerciales y la mejora de la productividad de los asesores, jefes de crédito y personal de cobranzas.

V. GESTIÓN DE PROVEEDORES

A partir de la implementación de políticas de adquisiciones orientadas a realizar compras por volumen, en el 2012 se disminuyó la cantidad de proveedores (proveedores con movimiento mayor a S/. 100,000 anuales) a 2.647, es decir 26% menos que el año anterior. Con estas políticas se busca generar ahorros y establecer relaciones a largo plazo con aquellos proveedores que brindan sus servicios y productos según las especificaciones operativas,

técnicas y económicas solicitadas, en cada uno de los procesos de adquisiciones del Banco (tanto en concursos como en requerimientos especiales).

Cabe señalar que en todo proceso de adquisiciones, Mibanco exige a sus proveedores una conducta coherente y responsable. El Procedimiento N° 273 denominado “Evaluación, Registro y Mantenimiento de Proveedores”, establece como lineamiento que la Organización contratará preferentemente los servicios o productos de las empresas u organizaciones que probadamente cumplan con los principios de Buen Gobierno Corporativo o prácticas de responsabilidad social.

Con este fin, Mibanco desarrolló las siguientes acciones en el 2012:

- Se incentivó el uso de subastas electrónicas en los procesos de adquisiciones, en el marco de los principios corporativos y de responsabilidad social, y con un claro enfoque de transparencia. Esto con el fin de acceder a los mejores proveedores, asegurar los mejores precios del mercado, la disponibilidad de productos, el menor costo del proceso de compra, la eliminación de intermediarios, el mayor aprovechamiento de los recursos, entre otros beneficios. En este sentido, durante el 2012 se realizaron 51 subastas electrónicas y 15 procesos de cotización a través de una plataforma electrónica para la adquisición de bienes y servicios.

Se promovió la cancelación mediante abonos en cuenta. Debe señalarse, sin embargo, que debido al cambio de sistema (ERP) en todo el

Banco, la emisión de cheques se incrementó durante los primeros meses del año. Se tuvo una variación de 3% en relación al año anterior.

INICIATIVAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES

	2010	2011	2012	% Variación
Cheques emitidos	5,010	4,070	4,212	3%

- Se implementó un proceso de homologación de proveedores, con la finalidad de mantener un registro actualizado. Entre los factores a evaluar se incluye la información financiera, comercial, de responsabilidad social y políticas medioambientales, entre otros. Durante el 2012 se homologaron 137 proveedores críticos para el Banco.
- Se optimizaron procesos e implementaron propuestas de mejora con nuevos proveedores en los principales servicios de soporte de Mibanco, tales como expedición y mensajería, central telefónica, almacenes, transporte en general, mantenimiento e infraestructura, entre otros. Esto permite mantener un servicio competitivo, acorde con las exigencias del Banco.

En el 2013 se ha previsto considerar, como lineamiento principal de la renovación del contrato por los servicios de transporte en general y compra de vehículos, que las unidades tengan características y condiciones de un buen desempeño ecológico. Esta y otras acciones serán desarrolladas a lo largo del 2013, con el fin de aportar al logro de los objetivos institucionales.



Wilson Mendoza Aranzamendi, Asesor Ejecutivo Senior, Agencia : Pinto I
Celso Mamani Condori Giro de negocio: Venta de verduras y tubérculos

Experiencia
y trayectoria

6

Más de 24 empresas con nosotros

A. NUESTROS ACCIONISTAS



Grupo ACP, una asociación civil sin fines de lucro, es accionista mayoritario de Mibanco y tiene más de 44 años de experiencia promocionando el desarrollo de los empresarios y emprendedores de la micro y pequeña empresa.

Esta corporación latinoamericana con sede en el Perú, con misión social y eficiencia empresarial, define la pobreza como un conjunto de exclusiones. Para enfrentar cada exclusión, Grupo ACP ha creado empresas especializadas en ofrecer herramientas específicas: microfinanzas, microseguros, formación y capacitación, comunicaciones, vivienda digna, tecnología, mercados, entre otros. Estos instrumentos conforman una caja de herramientas esenciales para el desarrollo de quienes se ubican en la base de la pirámide socioeconómica. Para lograr este propósito, Grupo ACP ha implementado una plataforma de 24 empresas presentes en diez países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Paraguay, Perú y Uruguay. Todas estas empresas tienen como objetivo una triple rentabilidad: social, ambiental y financiera.



Sociedad dedicada al negocio de inversiones en acciones y valores en general, así como realizar inversiones en otras sociedades.

MICROFINANZAS



Banco líder en microfinanzas cuya misión es brindar oportunidades de progreso y acceso al sistema financiero con compromiso social. Hoy cuenta con más de 750,000 clientes y más de 115 agencias a nivel nacional. Mibanco destaca por su rápido crecimiento y ejemplar labor bancarizadora en el país, particularmente en las zonas rurales y periurbanas.



Institución que ofrece créditos a los empresarios de la micro y pequeña empresa, así como a los emprendedores, principalmente en las modalidades de banca comunal y crédito solidario. Su oficina principal se encuentra en México D.F. y tiene oficinas en múltiples ciudades mexicanas. Forjadores cuenta con la autorización para transformarse en una institución de banca múltiple.



Entidad administradora de créditos que provee de servicios financieros a los empresarios de la micro y pequeña empresa y a los emprendedores uruguayos, financiando sus esfuerzos a través de créditos. Contribuye con la integración de los segmentos excluidos del sistema financiero formal.



Institución pionera y líder en el mercado de microfinanzas en Argentina. Su misión reside en generar y fortalecer las relaciones crediticias con personas de trabajo para crecer juntos, a través de créditos productivos, de vivienda y multidesestino.



Es una sociedad financiera legalmente constituida y supervisada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, con más de 18 años de existencia, con presencia en las ciudades de Ambato, Quito y Latacunga. Es la institución financiera líder en la zona central del Ecuador.

ALIANZAS



La organización civil más importante del noreste del Brasil, dedicada a incorporar al sistema financiero a las personas excluidas de las fuentes convencionales de crédito y a promover el desarrollo socioeconómico de la microempresa y los pequeños emprendimientos. Cuenta con más de 26,000 clientes activos y ha brindado créditos a más de 430,000 emprendimientos por un monto superior a los US\$ 350 millones.

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA



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



Sociedad de Ahorro y Crédito, líder en microfinanzas en El Salvador, regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero y el Instituto de Garantía de Depósitos, que atiende a más de 35mil clientes, con 29 agencias y más de 200 puntos de pago al servicio de sus clientes.



Apoyo Integral Guatemala es una institución especializada en microfinanzas socialmente comprometida con el desarrollo sostenible de sus clientes, ofreciendo productos financieros de calidad a clientes de la zona urbana y rural, brindando un servicio ágil, personalizado y oportuno.



Entidad financiera líder, reconocida internacionalmente por su labor en el área de las microfinanzas rurales y agrícolas. Es la más antigua del mercado financiero paraguayo, con 36 años de existencia y 25 años de experiencia en microcréditos, los que ocupan el 70% de la cartera total de colocaciones. Es la entidad financiera que cuenta con el mayor número de centros de atención en el país, con 53 sucursales y 250 agentes autorizados. Cubren más de 200 localidades y atienden a más de 105,000 clientes.

MICROSEGUROS



Compañía de seguros de vida, riesgos generales y reaseguros, que ofrece protección prioritariamente a los empresarios de la micro y pequeña empresa, los emprendedores y sus familias, mediante el diseño e implementación de seguros sencillos y de fácil acceso. Protecta inició operaciones en febrero de 2008 y a la fecha tiene más de 1,800,000 pólizas de seguros vigentes a nivel nacional. Cuenta con las clasificaciones a la fortaleza financiera A y A- con perspectivas positivas otorgadas por PCR y Class & Asociados respectivamente.



Empresa corredora de seguros, líder en el ase-

soramiento y generación de microseguros y seguros, tanto masivos como programas para empresas en general. La experiencia acumulada, así como su capacidad de negociación, garantizan la competitividad en las tarifas y primas obtenidas para sus clientes.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN



Empresa especialista en brindar acceso al conocimiento a los emprendedores y empresarios de la microempresa. A través de iniciativas propias y en alianza con otras organizaciones, Aprenda diseña y ejecuta proyectos de desarrollo de negocios que promueven el emprendimiento, fortalecen las microempresas y desarrollan las cadenas de valor mejorando la calidad de vida de los emprendedores y empresarios de la microempresa.

COMUNICACIONES



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

VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA



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

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA



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

MERCADOS



Empresa que brinda soluciones integrales en comercio electrónico para que los empresa-

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

CONSUMO

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA



Empresa que comercializa y otorga el financiamiento requerido para la adquisición de diversos productos domésticos y tecnológicos, así como de medios de transporte individual, que ayudan a mejorar la calidad de vida de las familias de menores ingresos en el Paraguay.

SERVICIOS CORPORATIVOS



Empresa de marketing relacional que cumple cinco funciones principales: generación de cartera, atención al cliente, promoción, ventas y cobranzas. Opera principalmente a través de un centro de contacto con tecnología de punta. Cuenta con personal especializado a nivel nacional e internacional.



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



Es el Centro de Servicios Compartidos, tiene la misión de proveer servicios centralizados de manera consistente y estandarizada a las empresas del Grupo ACP. Brinda servicios de tecnología e ingeniería de procesos, contabilidad, administración de personal y selección, bienestar social, adquisiciones y administración general. Actúa como centro (hub) estratégico de servicios de tecnología y back office para el desarrollo y crecimiento de las operaciones de las empresas del Grupo ACP.



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



Empresa dedicada a la administración de fondos privados de inversión en entidades que apoyan a la micro y pequeña empresa. Ade-

más, presta servicios de consultoría, asistencia técnica, administración, entre otros, vinculados a los sectores donde dirige sus inversiones.

(*) FIS Empresa Social S.A.

(**) Acción Comunitaria del Perú

ACCION INTERNATIONAL (ACCION) (USA)

Acción es una organización sin fines de lucro dedicada a construir un mundo financieramente inclusivo, dando a las personas las herramientas financieras que necesitan para mejorar su calidad de vida. Acción, pionera en el campo de las microfinanzas, fue fundada en 1961 como organización de desarrollo comunitario y otorgó su primer microcrédito en Brasil en 1973.

A través del tiempo, Acción ha ayudado a formar 63 instituciones microfinancieras en 31 países —en África, Asia, América Latina y Estados Unidos— cuyos servicios llegan actualmente a millones de clientes. Accion U.S. Network es la red de microfinanzas más grande de los Estados Unidos y ha prestado créditos y capacitación a cientos de miles de clientes.

Acción se dedica a desarrollar instituciones de microfinanzas capaces de alcanzar escala en forma sostenible y rentable. Mediante un modelo que combina servicios de gerencia y asistencia técnica con inversión y gobernanza, Acción ayuda a las instituciones de microfinanzas a convertirse en entidades que prescinden de donaciones, capaces de atraer depósitos y de alcanzar estabilidad financiera. Además, Acción está llevando las fronteras de la inclusión financiera más allá de las instituciones financieras mediante la asistencia e inversión

en tecnologías y modelos de negocios innovadores y sostenibles cuyos objetivos sean expandir los servicios y la inclusión financiera para las personas en la base de la pirámide económica. Finalmente, Acción ayuda a proporcionar liderazgo en la industria de las microfinanzas a través del Centro para la Inclusión Financiera, el “Smart Campaign” para la protección al cliente y a través de seminarios, talleres y publicaciones.

Acción se enorgullece del rol pionero que ha tenido en crear una industria que actualmente es considerada un fenómeno mundial. No obstante, Acción reconoce que su labor no ha concluido y continúa empeñada en utilizar sus más de 50 años de experiencia en la creación de un mundo financiero inclusivo. Para mayor información, diríjase a www.accion.org.

LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (PERÚ)

Fundada en 1937, La Positiva tiene más de 75 años de experiencia en el rubro, está dedicada a la actividad de seguros generales, y brinda protección a más de 4 millones de asegurados a nivel nacional. La aplicación de diversas estrategias a lo largo de todos estos años le ha permitido consolidarse como una de las principales y más reconocidas compañías de seguros del Perú, con inversiones en diferentes países de la región.

LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (PERÚ)

Es una empresa subsidiaria de La Positiva Seguros y Reaseguros, dedicada a los seguros de vida y especializada en Seguros de Jubilación. Con siete años de operación, ha alcanzado una

destacada participación de mercado y un importante crecimiento, por encima del promedio del mercado asegurador de vida en el Perú. Hoy en día brinda tranquilidad a sus clientes a través de un manejo de gestión profesional y con una alta calidad de servicio generando cada día más confianza y garantizando su compromiso con sus miles de asegurados.

TRANSACCIONES FINANCIERAS S.A. (PERÚ)

Constituida en el año 2,000, es una empresa subsidiaria de La Positiva Vida Seguros y Reaseguros y está dedicada a la tenencia de inversiones mobiliarias e inmobiliarias.

TRANSACCIONES ESPECIALES S.A. (PERÚ)

Constituida en 1993, a través de esta empresa La Positiva Seguros participó del accionariado de Profuturo AFP desde sus inicios hasta el año 2010. Actualmente esta empresa del Grupo Asegurador La Positiva se dedica a realizar todo tipo de transacciones mobiliarias e inmobiliarias.

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

Triodos Investment Management gestiona los cuatro Triodos microfinance funds: Triodos-Doen, Hivos-Triodos Fonds, Triodos Fair Share Fund y Triodos Sicav II – Triodos Microfinance Fund. En calidad de accionista en el sector de microfinanzas, los fondos tienen un enfoque tridimensional que toma en cuenta el equilibrio sostenible entre la gente, el planeta y los beneficios comerciales. Apuntan a tener relaciones a

largo plazo, basadas en la transparencia y en la equidad, con el compromiso mutuo de mejorar vidas y cuidar el planeta en que vivimos.

Los cuatro Triodos microfinance funds operan en 45 países y, además de Mibanco, participan en otros 15 bancos líderes en microfinanzas a nivel mundial y otorgan financiamiento a un total de 99 entidades y vehículos de microfinanzas. A fines del 2012, Triodos Investment Management administra € 450 millones de activos totales en microfinanzas.

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

CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC)

La Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial, es la mayor institución global de desarrollo dedicada al sector privado en los países en desarrollo. Crea oportunidades para que las personas puedan salir de la pobreza y mejorar sus condiciones de vida. Para ello, apoyamos a los países a lograr un crecimiento sostenible, financiando inversiones, prestando servicios de asesoría a empresas y gobiernos, y movilizandocapitales en los mercados financieros internacionales.

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

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

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

En el ejercicio fiscal 2012, apoyamos a nuestros clientes a generar empleos, fortalecer el desempeño ambiental y contribuir a sus comunidades locales. A nivel global, invertimos aproximadamente \$20.4 mil millones de dólares incluyendo \$15.5 millones de dólares por cuenta propia en 576 proyectos, de los cuales \$6 mil millones fueron destinados a proyectos en los países más necesitados que obtienen recursos de la Asociación Interamericana de Fomento. Adicionalmente, movilizamos US\$ 5 mil millones adicionales para apoyar al sector privado en países en desarrollo.

La región de América Latina y El Caribe representa la mayor proporción de los compromisos de IFC (23.8% en el ejercicio de 2012), que incluye más de US\$3,700 millones de dólares por cuenta propia en nuevos proyectos para el sector privado. En su cartera de servicios de asesoría, IFC cuenta con 85 proyectos activos. IFC es un socio de largo plazo, que utiliza sus productos de inversión y servicios de asesoría para acelerar el desarrollo sostenible ampliando el acceso al financiamiento, promoviendo el desarrollo de infraestructura y ayudando al sector privado a generar empleos productivos y brindar servicios esenciales a los segmentos desatendidos de la población.

ACCION INVESTMENTS IN MICRO-FINANCE, SPC (RECIENTEMENTE ADQUIRIDA POR BAMBOO FINANCIAL INCLUSION FUND)

Es una compañía de inversión patrocinada por Bamboo Financial Inclusion Fund, S.C.A., SICAV-SIF (anteriormente BlueOrchard Private Equity Fund, S.C.A., SICAV-SIF), dedicada a reducir la pobreza mundial a través de las microfinanzas. ACCION Investments invierte en instituciones microfinancieras reguladas, que cumplan con un estricto criterio de eficiencia en relación a sus operaciones, administración y fortaleza financiera.

Sus principales accionistas son:

- Bamboo Financial Inclusion Fund, S.C.A., SICAV-SIF, Luxemburgo (anteriormente BlueOrchard Private Equity Fund, S.C.A., SICAV-SIF)
- Responsability Sicav (Lux) – Luxemburgo.
- Responsability Global Microfinance Fund – Luxemburgo.
- Responsability Bop Investments – Luxemburgo.

B. NUESTROS GERENTES

CARLOS MORANTE ORMEÑO

En Mibanco desde abril de 2012

Gerente General de Mibanco, Lima, Perú.

- Fue Vicepresidente de Distribución Minorista y Fuerza de Ventas del Banco de Crédito del Perú, Lima, Perú.
- Fue Director Gerente de Distribución Regional Minorista del Banco de Crédito del Perú, Lima, Perú.
- Fue Director Gerente de Pequeñas y Medianas Empresas del Banco de Crédito del Perú, Lima, Perú.
- Fue Director Gerente de Banca Privada, Credicorp del Banco de Crédito del Perú y Atlantic Security Bank, Lima, Perú.
- Fue Asociado de la División de Gestión de Activos de Credicorp y Atlantic Security Bank, Lima, Perú.
- Fue Asesor de Gerencia del Departamento de Sistemas y Organización del Banco de Crédito del Perú, Lima, Perú.
- Fue Asesor de Gerencia del Departamento de Personal y Organización de IBM del Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS

Bachiller en Ingeniería Industrial – Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú
Maestría en Administración de Negocios, Especialización en Finanzas –The Wharton School, Universidad de Pennsylvania, EE.UU.

JOSÉ CASTILLO DEZA

En Mibanco hasta mayo de 2012

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

Wiese Limitado, Lima, Perú.

- Fue Subgerente Central, Contabilidad Financiera y Tributaria del Banco Wiese Limitado, Lima, Perú.

ESTUDIOS

Contador Público Colegiado – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
The CEO’s Management – Kellogg School of Management, Chicago, EE.UU.
PADE en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
Programa de Desarrollo Directivo (PDD) – Universidad de Piura, Lima, Perú.
The CFOs’ Executive Program – The University of Chicago Booth School of Business, EE.UU.

FERNANDO BALBUENA FAVARATO

En Mibanco desde abril de 2004.

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

ESTUDIOS

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

ADRIANA RUTH CHÁVEZ BELLIDO

En Mibanco desde noviembre de 2012.

- Gerente de la división de Contraloría y Finanzas de Mibanco, Lima, Perú

- Fue Chief Financial Officer del Banco HSBC, Lima, Perú.
- Fue Gerente a cargo de Finanzas del Bank Boston, Sucursal del Perú, Lima, Perú.
- Fue Responsable de la creación del área de Back Office de Tesorería, del Banco de Progreso (banco de capitales locales) , Lima, Perú.
- Fue Analista en Tesorería, responsable de la coordinación y proyección de los flujos en el exterior del Citibank, Sucursal del Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS

Maestría en Administración con especialización en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
Bachillerato en Contabilidad – Universidad del Pacífico, Lima, Perú
Bachillerato en Administración de Empresas. Graduada en 5to. lugar de mérito – Universidad del Pacífico, Lima, Perú

ANTONIO DI PAOLA LAMAS

En Mibanco desde setiembre de 2012.

- Gerente de la División Comercial de Mibanco.
- Fue Gerente de Servicios de Apoyo en Maestro Perú S.A. Lima, Perú.
- Fue Gerente del Centro de Financiamiento Automotriz en el Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- Fue Gerente del área de Efectividad Comercial del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- Fue Gerente del área de Bancaseguros del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Negocios Minoristas de Pacífico Peruano Suiza, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Lima, Perú.
- Fue Gerente de Siniestros de Pacífico Peruano Suiza, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Lima, Perú.
- Fue Gerente Corporativo de Finanzas de Financiera Cordillera S.A., Lima Perú.

- Fue Gerente de la división Mercado de Capitales del Banco de Crédito de Bolivia S.A., La Paz, Bolivia.
 - Participó en el Global Relationship Banking de Citibank AG, Frankfurt am Main, Alemania.
 - Fue Coordinador de Sistemas del Fondo de Inversión Inmobiliaria en Deutsche Beamtenvorsorge Immobilienholding AG Munich, Alemania.
 - Fue Consultor Senior en Compandina S.A. Consultores de Empresas, Lima, Perú.
- ESTUDIOS
- Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial – Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- International MBA, concentración en Finanzas – Instituto de Empresa, Madrid, España.

MIGUEL GONZALES VARGAS

- En Mibanco hasta setiembre de 2012.
- Gerente de la división de Negocios Micro y Pequeña Empresa de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Gerente de Microempresa de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Jefe de Gestión de Negocios de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Jefe Regional de Negocios de Mibanco, Lima, Perú.
- ESTUDIOS
- Licenciado en Administración de Empresas – Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Maestría en Administración de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Programa de Habilidades – Universidad de Monterrey, México.
- Especialización en Marketing y Negocios – Kellogg School of Management, Chicago, EE.UU.

- ROBERTO GONZALES PERALTA
- En Mibanco desde junio de 2008.
- Gerente de la división de Operaciones y Procesos de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Jefe del Servicio de Planificación de Canales y Procesos (división de Marketing) del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
 - Fue Jefe Regional de Canales de Atención (división Banca de Servicio) del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
 - Fue Jefe del Servicio de Mejora Continua (área de Calidad) del Banco de Crédito BCP, Lima, Perú.
- ESTUDIOS
- Licenciado en Administración de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Maestría en Dirección de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Postgrado en Banca y Negocios Financieros – ESAN, Lima, Perú.

- LEONEL HENRÍQUEZ CARTAGENA
- En Mibanco desde enero de 2009.
- Gerente de la división de Riesgos y Seguimiento de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos de Interbank, Lima, Perú.
 - Fue Vicepresidente Ejecutivo Comercial de Interbank, Lima, Perú.
 - Fue Gerente Corporativo de Riesgos Comerciales (Chile, Argentina y Venezuela), Corp. Group Interhold Chile S.A., Santiago de Chile, Chile.
 - Fue Gerente Central de Riesgos, Banco Santander, Lima, Perú.
 - Fue Gerente de Riesgos Financieros y Finales, Banco Santander Chile, Santiago de Chile, Chile.
 - Fue Subgerente del departamento de Riesgos, Área Cono Sur (Brasil, Argentina y

- Uruguay) del Banco Santander Chile, Santiago de Chile, Chile.
- ESTUDIOS
- Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas – Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Ingeniero Comercial – Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Contador Auditor – Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.

MÓNICA MARÍA ORTIZ ARTOLA

En Mibanco desde junio de 2012.

- Gerente de la división de Recursos Humanos de Mibanco.
- Fue Directora de Atención al Cliente de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Directora de Gestión al Cliente de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Directora Comercial de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Directora de Marketing de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Gerente de Marketing de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Assistant Marketing Manager de Citibank – Sucursal del Perú, Lima, Perú.

- ESTUDIOS
- Certificación en Team Coaching ICC
- Certificación en Coaching Internacional ICC
- Licenciada en Ciencias de la Comunicación - Universidad de Lima, Lima, Perú.

- CAROLINA BENAVIDES PIAGGIO
- En Mibanco desde setiembre de 2010.
- Gerente del área de Activo Social de Mibanco, Lima, Perú.
 - Columnista en la página editorial del diario “El Comercio”, Lima, Perú.

- Fue Directora Ejecutiva de Nexos Voluntarios y NeVo Consultores, Lima, Perú.
- Fue Coordinadora de Proyecto en el Harvard Program in Refugee Trauma, Cambridge, EE.UU.
- Fue Jefe de Investigación en el Programa “Facetas”, a cargo de la Televisión Nacional del Perú y la Presidencia de la República, Lima, Perú.
- Fue Jefe del Departamento de Psicología e Investigación Social en “Wayna Warmi”, Laboratorio Merck, Lima, Perú.
- Fue Coordinadora del Servicio de Mentores a Estudiantes Refugiados Discapacitados en el Westminster KingswayCollege, Londres, Inglaterra.

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

LUZ MARÍA BOZA LLOSA

En Mibanco desde diciembre de 2009.

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

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

- ANA BRUCKMANN CORVERA
- En Mibanco desde mayo de 1998.
- Gerente del área de Banca de Microempresa – Banca Emprendedora de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Jefe Regional de Negocios de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Administradora de Agencia de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Subadministradora de Agencia de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Asesora de Negocios de Mibanco, Lima, Perú.
- ESTUDIOS
- Economía – U. Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Maestría en Gestión Institucional en Microfinanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- PIAD Microfinanzas – ESAN, Lima, Perú.

- ROSSANA CHASSELOUP LÓPEZ
- En Mibanco desde setiembre de 2009.
- Gerente del área de Asesoría Legal y Secretaría General de Mibanco, Lima, Perú.
 - Fue Asesora Legal del Banco Financiero del Perú, Lima, Perú.
 - Fue Subgerente de Asesoría Legal del Banco Wiese Sudameris, Lima, Perú.
 - Fue Consultora Legal de la Oficina de Deuda Externa del MEF, Lima, Perú.
 - Fue Asesora Legal de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE), Lima, Perú.

- ESTUDIOS
- Derecho – Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Maestría en Derecho Civil – Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Programa Internacional de Alta Dirección XVI Edición (I Edición en Lima, Perú) – Centro de Educación Ejecutiva de la Universidad Adolfo Ibáñez, Lima, Perú.

ANTONIO CHUMACERO SÁNCHEZ

En Mibanco desde enero de 2010.

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

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

ZENOBIA CÓRDOVA PAZ

En Mibanco desde mayo de 2009.

- Gerente del área de Innovación de Mibanco, Lima, Perú.
- Experiencia en el sector financiero en la línea de desarrollo de productos, calidad, inteligencia comercial, mercado de capitales y planeamiento.
- Fue Jefe de Calidad y Servicio al Cliente en Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Inteligencia Comercial y Marketing Directo en CrediScotia, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Calidad en BanBif, Lima, Perú.
- Fue Funcionario de Desarrollo de Productos en Banco Nuevo Mundo, Lima, Perú.

ESTUDIOS
Licenciada en Administración de Empresas – Universidad de Piura, Piura, Perú.
Executive MBA ISEAD Business School – Madrid, España.

JOSÉ JULIO DELGADO CONTRERAS
En Mibanco desde enero de 2003.

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

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

EDUARDO FRANCO ÁGUILA
En Mibanco desde febrero de 2003.

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

ESTUDIOS
Economía – U.Ricardo Palma, Lima, Perú.
Maestría en Administración de Negocios – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
Diplomado de Liderazgo – UPC (en proceso). Lima, Perú.

MARÍA DEL PILAR MARTÍNEZ RUBIO
En Mibanco desde diciembre de 2000.

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

ESTUDIOS
Contadora Pública Colegiada – Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
Master en Gestión de Instituciones Micro Financieras – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

JUAN MANUEL EVAN MORGAN OCHOA
En Mibanco desde diciembre de 2011.

- Gerente Territorial de Negocios de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Gerente General de la Empresa CCQ S.A.C., Lima, Perú.
- Fue Gerente Regional Sur Centro de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Plaza de Cusco y Apurímac de Interbank, Cusco, Perú.
- Fue Ejecutivo de Negocios de Banca Corporativa de Interbank , Lima, Perú.
- Fue Analista de Riesgos en Banca Corporativa Lima de Interbank. Lima, Perú.

- Fue Funcionario Comercial en Banca Empresa en Interbank. Lima, Perú.
- ESTUDIOS
Maestría en Administración – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
Licenciado en Administración de Empresas – Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.
Diploma Dirección Estratégica de Banca y Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
Postgrado en Formulación de Proyectos de Inversión – Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.

GUILLERMO NEVADO RIOJA
En Mibanco desde diciembre de 2011.

- Gerente del área de Gestión Metodológica de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Jefe Regional Zona Lima de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Fue Subgerente de Administración de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Fue Subgerente de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Fue Jefe Regional de Arequipa y Lima de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Fue Subgerente de Operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Fue Administrador de Agencia en la Sede Central de Arequipa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Arequipa, Perú.

Estudios:
Licenciado en Administración de Empresas – Universidad Particular de Piura, Piura, Perú.
Pasantía en Cajas de Ahorro de Alemania, Man-

nheim, Alemania.
Diplomado en Dirección Estratégica en Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
MBA con especialización en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
Seminario en ESADE España por ESAN, Lima, Perú

ENRIQUE OREZZOLI MORENO
En Mibanco desde diciembre de 2011.

- Gerente Territorial – Zona Norte de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Consultor Especialista en Microfinanzas de Development Alternatives Inc. México D.F., México.
- Fue Gerente de División de Banca Pequeña Empresa de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Fue Supervisor de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Fue Analista de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Trujillo, Perú.

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

JESSICA PACHECO LENGUA
En Mibanco desde diciembre de 2002.

- Gerente de Territorio de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Jefe Regional de Negocios de Mibanco, Lima, Perú.

- Fue Gerente Regional de Forjadores, ciudad México.
- Fue Gerente Regional – Metropolitano del Banco Compartamos, ciudad México.
- Fue Administradora de Agencia de Acción Comunitaria del Perú, Lima, Perú.

ESTUDIOS
Economía – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
PADE en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.
Maestría en Finanzas – Universidad de Las Américas, Puebla, México.
PIAD Microfinanzas – ESAN, Lima, Perú.

RAMIRO POSTIGO CASTRO
En Mibanco desde enero de 2003.

- Gerente de Tesorería y Finanzas de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Gerente de la división de Contabilidad, Finanzas y Tesorería (a.i.) de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Gerente del área de Tesorería de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Subgerente de Tesorería del Banco Nuevo Mundo, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Mercados de Capitales y Distribución del NBK Bank, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Tesorería del Banco del Progreso, Lima, Perú.

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

– Cambridge, Massachusetts, EE.UU.
The CFO’s Executive Program – The University of Chicago Booth School of Business, EE.UU.
Magíster en Administración de Empresas – Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.
MBA en Administración de Empresas – Perua-na de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.

JUAN CARLOS SÁNCHEZ FIORENTINI
En Mibanco desde diciembre de 2012.

- Gerente del área de Gestión Comercial de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Planificación Comercial de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Gerente de Estrategia, Planificación Comercial y Trade Marketing de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Jefe de Planificación Comercial y Soporte Planificación Comercial de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Jefe de Control Económico de Canales de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Jefe de Ventas Canal Agencias Autorizadas de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Jefe Zonal Oriente de Telefónica Móviles S.A., Lima, Perú.
- Fue Responsable de Línea de Marketing en Tecsur S.A., Lima, Perú.
- Fue Analista de Finanzas en Honda del Perú S.A., Lima, Perú.

ESTUDIOS
Bachiller en Ingeniería Industrial – Universidad de Lima, Lima, Perú.
Master en Marketing Profesional – Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
Master en Negocios de Telecomunicaciones – Universidad Politécnica de Cataluña / Universi-tas Telefónica, Barcelona, España.

DANTE TORRES MARTÍNEZ

En Mibanco desde Marzo de 2004.

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

ESTUDIOS

Contador Público Colegiado Certificado – Universidad de Lima, Lima, Perú.

Certified Internal Auditor – The Institute of Internal Auditors, Florida, EE.UU.

Certified in Control Self Assessment – The Institute of Internal Auditors, Florida, EE.UU.

Certification in Risk Management Assurance – The Institute of Internal Auditors, EE.UU.

PADE en Finanzas – ESAN, Lima, Perú.

Magister en Finanzas – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Magister en Auditoría – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Maestría en Administración – Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

FRANCISCO VARGAS PERALTA

En Mibanco hasta Noviembre de 2012.

- Gerente del área de Planeamiento e Inteligencia Comercial de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Gerente Zonal Red de Sucursales y Agencias en Scotiabank, Lima, Perú.

- Fue Jefe Comercial de Mibanco, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Negocio Hipotecario e Inmobiliario del Banco Santander Perú, Lima, Perú.
- Fue Gerente de Sucursales del Banco Santander Perú, Lima, Perú.
- Fue Subgerente de Banca Empresas del Banco Santander Perú, Lima, Perú.
- Fue Subgerente de Negocios Red de Agencias del Banco Financiero del Perú, Lima, Perú.
- Fue Jefe Zonal Red de Agencias de Interbank, Lima, Perú.
- Fue Jefe de Agencias de Interbank, Lima, Perú.

ESTUDIOS

Bachiller en Ingeniería Administrativa – Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Programa de Desarrollo Directivo para Ejecutivos – Universidad de Piura, Lima, Perú.

Magister en Negocios – ESAN, Lima, Perú.

Master en Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad – Pontificia Universidad Católica del Perú/EADA España, Lima, Perú.

MARÍA LUZ ZEGARRA SEMINARIO

En Mibanco desde agosto de 2010.

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

Lima de Interbank, Lima, Perú.

- Fue Gerente de División Money Market de la Red de Oficinas de Interbank, Lima, Perú.

ESTUDIOS

Licenciada en Administración de Empresas – Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Magister en Administración de Empresas – ESAN, Lima, Perú.

Programa de Competencias Directivas – Universidad de Piura, Lima, Perú.

Programa de Dirección Comercial – Universidad de Piura, Lima, Perú.

Programa de Desarrollo Directivo – Universidad de Piura, Lima, Perú.



Venancio Andrade Alvaro. Giro de negocio:
Fabricación de Artículos para el Hogar.
Agencia: Villa el Salvador

Colaboradores de la agencia Pucallpa.



Estados
financieros

7

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Estados financieros al 31 de diciembre de 2012 y de 2011
junto con el dictamen de los auditores independientes

Contenido

Dictamen de los auditores independientes

Estados financieros

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

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Estados financieros al 31 de diciembre de 2012 y de 2011
junto con el dictamen de los auditores independientes



Dictamen de los auditores independientes

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

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (una entidad financiera peruana, subsidiaria de Grupo ACP Inversiones y Desarrollo), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los tres años terminados el 31 de diciembre de 2012, 2011 y 2010, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros

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

Responsabilidad del Auditor

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

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

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. al 31 de diciembre de 2012 y de 2011; así como los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los tres años terminados el 31 de diciembre de 2012, 2011 y 2010, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú.

Lima, Perú,
18 de febrero de 2013

Refrendado por:


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

Medina, Zaldívar, Paredes
& Asociados

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

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (una entidad financiera peruana, subsidiaria de Grupo ACP Inversiones y Desarrollo), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los tres años terminados el 31 de diciembre de 2012, 2011 y 2010, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros

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

Responsabilidad del Auditor

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

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

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. al 31 de diciembre de 2012 y de 2011; así como los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los tres años terminados el 31 de diciembre de 2012, 2011 y 2010, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú.

Lima, Perú,
18 de febrero de 2013

Refrendado por:

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

	Nota	2012 S/,(000)	2011 S/,(000)
Activo			
Fondos disponibles:	4		
Caja y canje		232,692	201,245
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		305,660	261,783
Depósitos en bancos del país y del exterior		90,949	44,926
Rendimientos devengados del disponible		36	12
		629,337	507,966
Fondos interbancarios		30,359	78,136
Inversiones disponibles para la venta	5	158,702	365,529
Cartera de créditos, neta	6	4,453,640	3,974,051
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	129,470	127,048
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	13(e)	42,411	35,424
Otros activos, neto	8	82,680	66,427
Total activo		5,526,599	5,154,581
Cuentas de orden	14		
Contingentes deudoras		473,416	374,544
Cuentas de orden deudoras		4,315,326	2,931,338
		4,788,742	3,305,882

	Nota	2012 S/,(000)	2011 S/,(000)
Pasivo y patrimonio neto			
Obligaciones con el público	9	3,624,947	3,630,618
Fondos interbancarios		28,826	13,196
Depósitos de empresas del sistema financiero		157,251	169,613
Adeudos y obligaciones financieras a corto plazo	10	214,025	202,957
Adeudos y obligaciones financieras a largo plazo	10	483,368	410,516
Valores, títulos y obligaciones en circulación	11	250,832	12,558
Otros pasivos	8	125,148	108,140
Total pasivo		4,884,397	4,547,598
Patrimonio neto	12		
Capital social		408,664	343,010
Capital adicional		96,250	96,250
Reserva legal		66,142	55,200
Reserva facultativa		2,681	2,681
Resultados no realizados		154	419
Utilidades acumuladas		68,311	109,423
Total patrimonio neto		642,202	606,983
Total pasivo y patrimonio neto		5,526,599	5,154,581
Cuentas de orden	14		
Contingentes acreedoras		473,416	374,544
Cuentas de orden acreedoras		4,315,326	2,931,338
		4,788,742	3,305,882

	Nota	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Ingresos financieros	15	1,053,692	987,869	936,827
Gastos financieros	15	(221,521)	(206,242)	(165,657)
Margen financiero bruto		832,171	781,627	771,170
Provisión para créditos de cobranza dudosa	6(f)	(454,900)	(440,933)	(421,748)
Recupero de provisión para incobrabilidad de créditos	6(f)	175,527	169,906	152,889
		(279,373)	(271,027)	(268,859)
Margen financiero, neto		552,798	510,600	502,311
Ingresos por servicios financieros		64,698	71,280	64,215
Gastos por servicios financieros		(4,669)	(2,628)	(8,764)
Margen operacional		612,827	579,252	557,762
Gastos de administración				
Gastos de personal	16	(344,040)	(279,242)	(255,665)
Gastos por servicios recibidos	17	(160,303)	(151,371)	(145,657)
Impuestos y contribuciones		(4,162)	(4,485)	(3,820)
		(508,505)	(435,098)	(405,142)

Margen operacional neto		104,322	144,154	152,620
Provisiones, depreciación y amortización				
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo	7(a)	(18,733)	(19,241)	(19,124)
Amortización de intangibles	8(b)	(5,019)	(4,571)	(2,552)
Provisiones para contingencias, otras cuentas por cobrar y otros		(2,832)	(3,494)	(8,763)
		(26,584)	(27,306)	(30,439)
Utilidad de operación		77,738	116,848	122,181
Otros ingresos, neto	18	18,735	35,137	18,552
Utilidad antes del impuesto a la renta		96,473	151,985	140,733
Impuesto a la renta	13(f)	(28,162)	(42,562)	(43,590)
Utilidad neta		68,311	109,423	97,143
Utilidad por acción (en nuevos soles)	19	0.167	0.298	0.266
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles de unidades)	19	408,664	366,951	364,913

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Estado de cambios en el patrimonio neto
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012, de 2011 y de 2010

	Número de acciones (en miles)	Capital social S/.(000)	Capital adicional S/.(000)	Reserva legal S/.(000)	Reserva facultativa S/.(000)	Resultados no realizados S/.(000)	Utilidades acumuladas S/.(000)	Total S/.(000)
Saldos al 1° de enero 2010	186,764	186,764	-	35,523	2,681	449	97,089	322,506
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	-	9,962	-	-	(9,962)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	58,000	58,000	-	-	-	-	(58,000)	-
Transferencia de pérdida neta realizada de inversiones disponibles para la venta a resultados, neta de la ganancia realizada	-	-	-	-	-	(391)	-	(391)
Distribución de dividendos, nota 12(d)	-	-	-	-	-	-	(29,127)	(29,127)
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	97,143	97,143
Saldos al 31 de diciembre de 2010	244,764	244,764	-	45,485	2,681	58	97,143	390,131
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	-	9,715	-	-	(9,715)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	54,496	54,496	-	-	-	-	(54,496)	-
Aporte de capital, nota 12(c)	43,750	43,750	96,250	-	-	-	-	140,000
Transferencia a resultados de ganancia realizada, neta de pérdida realizada de inversiones disponibles para la venta; nota 12(e)	-	-	-	-	-	361	-	361
Aplicación de participación de trabajadores diferida a resultados acumulados	-	-	-	-	-	-	(5,414)	(5,414)
Distribución de dividendos, nota 12(d)	-	-	-	-	-	-	(27,518)	(27,518)
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	109,423	109,423
Saldos al 31 de diciembre de 2011	343,010	343,010	96,250	55,200	2,681	419	109,423	606,983
Transferencia a la reserva legal, nota 12(b)	-	-	-	10,942	-	-	(10,942)	-
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	65,654	65,654	-	-	-	-	(65,654)	-
Transferencia a resultados de pérdida realizada, neta de ganancia realizada de inversiones disponibles para la venta; nota 12(e)	-	-	-	-	-	(265)	-	(265)
Distribución de dividendos, nota 12(d)	-	-	-	-	-	-	(32,827)	(32,827)
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	68,311	68,311
Saldos al 31 de diciembre de 2012	408,664	408,664	96,250	66,142	2,681	154	68,311	642,202

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012, 2011 y de 2010

	2012	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Utilidad neta	68,311	109,423	97,143
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de las actividades de operación			
Más (menos)			
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	279,373	271,027	268,859
Depreciación y amortización	23,752	23,812	21,676
Otros, neto	10,108	7,521	5,931
Cargos y abonos por cambios netos en el activo y pasivo			
Otros activos	(34,484)	(5,544)	(37,971)
Otros pasivos	22,127	15,787	25,640
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación	369,187	422,026	381,278
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Adiciones de intangibles	(9,883)	(13,366)	(8,975)
Adiciones de inmuebles, mobiliario y equipo	(21,718)	(24,562)	(45,900)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(31,601)	(37,928)	(54,875)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Aumento neto en la cartera de créditos	(752,280)	(737,928)	(860,293)
Aumento (disminución) neta de fondos interbancarios activos	47,777	(48,131)	48,246
Disminución (aumento) neto en inversiones disponibles para la venta	206,443	(355,501)	248,319
(Disminución) aumento neto en depósitos y obligaciones	(8,711)	791,063	537,534
Aumento neto de fondos interbancarios pasivos	15,630	13,196	-
(Disminución) aumento neto en depósitos de empresas del sistema financiero	(12,362)	(129,781)	108,592
Aumento (disminución) neto de adeudos y otras obligaciones financieras	83,738	(134,214)	20,716
Aumento (disminución) neto en valores, títulos y obligaciones en circulación	236,377	(26,758)	(47,176)
Pago de dividendos	(32,827)	(27,518)	(29,127)
Aporte de capital	-	140,000	-
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento	(216,215)	(515,572)	26,811
Aumento (disminución) neto del efectivo y equivalentes de efectivo	121,371	(131,474)	353,214
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	507,966	639,440	286,226
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	629,337	507,966	639,440

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011

1. **Actividad económica**

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (en adelante “el Banco”) es una subsidiaria de Grupo ACP Inversiones y Desarrollo, el cual posee el 60.68 por ciento de sus acciones comunes, al 31 de diciembre de 2012 y 2011, nota 12(a). El Banco es una sociedad anónima constituida en el Perú el 2 de marzo de 1998.

El Banco tiene por objeto social el realizar las operaciones que son propias de una empresa bancaria, orientadas preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Las operaciones del Banco están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la SBS (en adelante la “Ley de Banca”) – Ley N°26702, que establece los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las personas jurídicas de derecho privado que operan en el sistema financiero y de seguros. El Banco se encuentra autorizado a operar como banco múltiple por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante “SBS”) de acuerdo con los dispositivos legales vigentes en el Perú.

El domicilio legal del Banco se encuentra ubicado en Av. Domingo Orué 165, Surquillo, Lima, Perú. Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el Banco tenía 118 y 117 oficinas en Lima y provincias, respectivamente.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y por el año terminado a esta fecha, han sido aprobados por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 15 de marzo de 2012. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 y por el año terminado a esta fecha, han sido aprobados por la Gerencia y el Directorio el 10 y el 17 de enero de 2013, respectivamente, y serán presentados para la aprobación de la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas, dentro de los plazos establecidos por ley. En opinión de la Gerencia, los estados financieros adjuntos serán aprobados por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas sin modificaciones.

2. **Principios y prácticas contables**

En la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos, la Gerencia del Banco ha observado el cumplimiento de las normas de la SBS vigentes en el Perú al 31 de diciembre de 2012 y de 2011. A continuación se presentan los principales principios contables utilizados en la preparación de los estados financieros del Banco:

- (a)Bases de presentación, uso de estimados y cambios contables -

(i)Bases de presentación y uso de estimados -

Los estados financieros adjuntos han sido preparados en Nuevos Soles, que es la moneda funcional y de presentación, y a partir de los registros de contabilidad del Banco, de acuerdo con las normas de

la SBS y, supletoriamente, cuando no haya normas específicas de la SBS, con las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF oficializadas en el Perú a través de resoluciones emitidas por el Consejo Normativo de Contabilidad (en adelante “CNC”) y vigentes al 31 de diciembre de 2012 y de 2011. Ver párrafo (u.1), siguiente.

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

- (ii)Cambios en principios contables -

En la reunión del Consejo de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF), en adelante el “Consejo”, efectuada en noviembre de 2010, se concluyó que la participación a los trabajadores en las utilidades debe ser registrada de acuerdo con la NIC 19 “Beneficios a los empleados” y no con la NIC 12 “Impuesto a las Ganancias”

El 21 de enero de 2011, la SBS emitió el Oficio Múltiple N°4049-2011, adoptando la interpretación del CINIIF a partir de enero de 2011. Los cambios introducidos por el Oficio y el tratamiento contable seguido por el Banco se describen a continuación:

- La participación de los trabajadores por los servicios prestados, se registran como gastos de personal en el rubro “Gastos de administración” del estado de ganancias y pérdidas.
- Se efectuó la eliminación de los activos y pasivos por la participación de los trabajadores diferida y el recálculo del activo y pasivo por impuesto a la renta diferido utilizando la tasa del 30 por ciento de im-

	puesto a la renta. El efecto neto de la eliminación y recálculo ascendió aproximadamente a S/.5,414,000, y se presentó en el rubro “Utilidades acumuladas” del estado de cambios en el patrimonio neto.						
(b)	Instrumentos financieros - Los instrumentos financieros se clasifican en activos, pasivos o patrimonio según la sustancia del acuerdo contractual que les dio origen. Los intereses, los dividendos, y las ganancias y pérdidas generadas por un instrumento financiero clasificado como activo o pasivo, se registran como ingresos o gastos. Los instrumentos financieros se compensan cuando el Banco tiene el derecho legal de compensarlos y la Gerencia tiene la intención de cancelarlos sobre una base neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente. Los activos y pasivos financieros presentados en el balance general corresponden al disponible, los fondos interbancarios, las inversiones disponibles para la venta, la cartera de créditos, las cuentas por cobrar incluidas dentro del rubro “Otros activos, neto”, y los pasivos en general, excepto por el pasivo diferido por impuesto a la renta. Asimismo, se consideran instrumentos financieros todos los créditos indirectos. Las políticas contables sobre el reconocimiento y la valuación de estas partidas se divulgan en las respectivas políticas contables descritas en esta nota.		d)	Cartera de créditos y provisión para créditos de cobranza dudosa - Los créditos directos se registran cuando se realiza el desembolso de los fondos a favor de los clientes. Los créditos indirectos (contingentes) se registran cuando se emiten los documentos que soportan dichas facilidades de crédito. Se consideran como refinanciados a los créditos o financiamientos directos respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Las operaciones de arrendamiento financiero se contabilizan bajo el método financiero, registrándose como colocación el capital de las cuotas de arrendamiento pendientes de cobro. Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la provisión para colocaciones de cobranza dudosa se determinó siguiendo los criterios establecidos por la Resolución SBS N°11356-2008 “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones” y la Resolución SBS N°6941-2008 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas”. En concordancia con la Resolución SBS N°11356-2008 la cartera de créditos se separa en deudores minoristas y no minoristas, que pueden ser personas naturales o jurídicas. Los deudores minoristas cuentan con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no-revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda. Mientras que los deudores no minoristas, cuentan con créditos directos o indirectos clasificados como corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas. Por otro lado, la Gerencia efectúa periódicamente revisiones y análisis de la cartera de créditos, clasificando su cartera en las categorías de normal, con problema potencial, deficiente, dudoso o pérdida, dependiendo del grado de riesgo de incumplimiento del pago de cada deudor. En el caso de los créditos de deudores no minoristas, la clasificación a una de las categorías mencionadas anteriormente toma, entre otros, los siguientes factores en consideración: la experiencia de pagos del deudor específico, la historia de las relaciones comerciales con la gerencia del deudor, la historia de las operaciones, la capacidad de pago y disponibilidad de fondos del deudor, las situaciones de los colaterales y las garantías, el análisis de los estados financieros del deudor, el riesgo del deudor en otras instituciones financieras del mercado; así como otros factores relevantes. En el caso de préstamos otorgados a deudores minoristas, la clasificación se realiza, principalmente, sobre la base del atraso en los pagos. Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el cálculo de la provisión para los créditos indirectos, que puede ser 0, 25, 50 y 100 por ciento, dependiendo del tipo de crédito, es determinado sobre la base del factor de conversión crediticio.			El cálculo de la provisión para los créditos directos es realizado según la clasificación efectuada y considerando porcentajes específicos, los cuales varían si los créditos están respaldados o no por garantías preferidas autoliquidables - CGPA (depósitos en efectivo y derechos de carta de crédito), o garantías preferidas de muy rápida realización – CGPMRR (instrumentos de deuda pública emitidos por el Gobierno Central peruano, valores mobiliarios que sirvan para la determinación del índice selectivo de la Bolsa de Valores de Lima, entre otros) o garantías preferidas - CGP (primera prenda sobre instrumentos financieros y bienes muebles e inmuebles, primera prenda agrícola o minera, seguro de crédito a la exportación, entre otros), considerados a su valor estimado de realización, el cual es determinado por tasadores independientes. En caso los créditos cuenten con la responsabilidad subsidiaria de una empresa del sistema financiero o de seguros (créditos afectos a sustitución de contraparte crediticia) en el cálculo de la provisión se considera la clasificación del fiador o avalista. En el cálculo de la provisión para clientes clasificados en las categorías de dudoso o pérdida por más de 36 y 24 meses, respectivamente, el valor de la garantía no es tomado en cuenta y se calcula la provisión requerida como si tales créditos no estuvieran respaldados con garantía alguna. Adicionalmente, por los créditos con más de 90 días de atraso, se estima la pérdida que esperaría tener el Banco por cada operación de crédito que tenga el deudor. Dicha estimación se realiza tomando en consideración la coyuntura económica y la condición de la operación, incluyendo el valor de las garantías, la modalidad de crédito, el sector económico del deudor, entre otros; constituyéndose como provisión específica el monto que resulte mayor entre la pérdida estimada y el cálculo de la provisión. Las provisiones para los créditos directos se presentan deduciendo el saldo de los mismos en el activo, mientras que las provisiones para créditos indirectos se presentan en el pasivo en el rubro “Otros pasivos”, nota 8. Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el Banco mantiene provisiones procíclicas por un importe de S/.20.9 millones y S/.18.8 millones, respectivamente, de acuerdo a lo establecido por la Circular SBS N° B-2193-2010.
(c)	Reconocimiento de ingresos y gastos - Los ingresos y gastos por intereses son registrados en los resultados del período en que se devengan, en función al tiempo de vigencia de las operaciones que los generan y a las tasas de interés pactadas libremente con los clientes, excepto en el caso de los intereses generados por créditos en situación de vencidos, refinanciados y en cobranza judicial, y de los créditos clasificados en las categorías de dudoso y pérdida, los cuales se reconocen como ingresos en la medida en que son cobrados. Cuando la Gerencia determina que la condición financiera del deudor ha mejorado y el crédito es reclasificado a la situación de vigente o a las categorías de normal, con problema potencial o deficiente; los intereses se reconocen nuevamente sobre la base de lo devengado. Los ingresos por intereses incluyen los rendimientos sobre las inversiones de renta fija mantenidas para negociación, y las clasificadas como disponibles para la venta que incluye el reconocimiento del descuento y la prima sobre los instrumentos financieros. Las comisiones por servicios financieros se reconocen como ingresos cuando se perciben. Los otros ingresos y gastos se reconocen como ganados o incurridos en el período en que se devengan.		(e)	Transacciones en moneda extranjera - Los activos y pasivos en moneda extranjera se registran al tipo de cambio de la fecha en que se realizan las transacciones y se expresan en moneda peruana al cierre de cada mes utilizando el tipo de cambio fijado por la SBS a esa fecha, nota 3. Las ganancias o pérdidas que resultan de reexpresar los activos y pasivos en moneda extranjera a las tasas de cambio vigentes a la fecha del balance general se registran en los resultados del ejercicio.		(f)	Inversiones disponibles para la venta – Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el registro inicial y la medición posterior de las inversiones disponibles para la venta, se efectúa de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución SBS N°10639-2008 “Reglamento de clasificación y valorización de las inversiones de las empresas del sistema financiero” y modificatoria. El registro contable inicial se efectúa al valor razonable, incluyendo los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición de dichas inversiones. La valorización de las inversiones disponibles para la venta será al valor razonable y la ganancia o pérdida originada por la variación entre el registro contable inicial y su valor razonable se reconocerá directamente en el patrimonio, a menos que exista un deterioro permanente en su valor. Cuando el instrumento sea vendido o realizado, la ganancia o pérdida, previamente reconocida como parte del patrimonio, será transferida a los resultados del ejercicio. En el caso de los instrumentos representativos de deuda, previamente a la valorización a valor razonable, se deberá actualizar contablemente el costo amortizado aplicando la metodología de la tasa de interés efectiva, y a partir del costo amortizado obtenido se deben reconocer las ganancias y pérdidas por la variación en el valor razonable. Los intereses se reconocen utilizando la metodología de la tasa de interés efectiva, la cual incorpora tanto los intereses que van a ser cobrados como la amortización de la prima o descuento que exista en su adquisición. Las ganancias o pérdidas por diferencias de cambio relacionadas al costo amortizado de instrumentos representativos de deuda afectan el resultado del ejercicio y las relacionadas con la diferencia entre el costo amortizado y el valor razonable se registran como parte de la ganancia o pérdida no realizada en el patrimonio. En el caso de los instrumentos representativos de capital, estos se consideran partidas no monetarias y, en consecuencia, se mantienen a su costo histórico en la moneda local, por lo que las diferencias de cambio son parte de su valorización y se reconocen en los resultados no realizados en el patrimonio. El Banco evalúa, en cada fecha de balance, si existe evidencia de que un instrumento clasificado como inversión disponible para la venta registra un deterioro de valor; el cual deberá ser reconocido en los resultados del ejercicio, aunque el instrumento no haya sido vendido o retirado. La Resolución SBS N°10639-2008 contempla que si la SBS considera que es necesario constituir alguna provisión adicional

para cualquier tipo de inversión, dicha provisión será determinada en base a cada título individual y registrada en los resultados del ejercicio en que la SBS solicite dicha provisión.

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

- (g) Instrumentos financieros derivados - La Resolución SBS N°1737-2006 “Reglamento para la Negociación y Contabilización de Productos Financieros Derivados en las Empresas del Sistema Financiero” y modificatorias, establecen criterios para el registro contable de las operaciones con derivados clasificados como negociación y cobertura, y los derivados implícitos.

Los instrumentos financieros derivados de negociación que posee el banco corresponden a operaciones de compra de moneda extranjera a futuro (“forward”) con clientes, los cuales son inicialmente reconocidos en el balance general a su costo y posteriormente son llevados a su valor razonable, reconociéndose un activo o pasivo en el balance general, según corresponda, y la correspondiente ganancia o pérdida en el estado de ganancias y pérdidas. Asimismo, el valor nominal de la operación es registrado en cuentas de orden al valor de referencia en la moneda comprometida.

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

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

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

Las obras en curso y bienes por recibir se registran al costo de adquisición. Esto incluye el costo de adquisición o

construcción y otros costos directos. Estos bienes no se deprecian hasta que los activos relevantes se reciban o terminen y estén operativos.

El costo y la correspondiente depreciación acumulada de los activos vendidos o retirados son eliminados de las cuentas respectivas y la utilidad o pérdida generada se incluye en los resultados del ejercicio.

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

Años	
Edificios, instalaciones y otras construcciones	10 y 20
Edificios en arrendamiento financiero	5
Instalaciones y mejoras en locales alquilados	Entre 5 y 10
Mobiliario y equipo	10
Unidades de transporte	5
Equipos de cómputo	4

- (i) Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados - Los bienes realizables incluyen bienes comprados con el propósito específico de otorgarse en arrendamiento financiero, siendo registrados inicialmente a su costo de adquisición; aquellos bienes realizables que no fueran otorgados en arrendamiento financiero son registrados al costo o valor de mercado, el menor.

Los bienes recibidos en pago, adjudicados y recuperados se registran inicialmente al valor de adjudicación judicial, extrajudicial, valor de mercado o valor insoluto de la deuda, el menor; reconociéndose a su vez una provisión equivalente al 20 por ciento del valor de adjudicación o recuperación del bien, pudiendo mantenerse para este fin la provisión que se tenía constituida por el crédito relacionado.

Posteriormente, se constituirán provisiones adicionales siguiendo los siguientes criterios:

- Bienes muebles - Se constituye una provisión mensual uniforme, a partir del primer mes de la adjudicación o recuperación, por un período de doce meses hasta alcanzar el cien por ciento del valor neto de adjudicación o recuperación.
- Bienes inmuebles - Se deberán constituir provisiones mensuales uniformes, sobre el valor neto en libros obtenido al décimo segundo mes. Adicionalmente, la Resolución SBS N°1535-2005 permite el otorgamiento de una prórroga de seis meses, en cuyo caso, se constituirán provisiones mensuales uniformes sobre el valor neto en libros obtenido al décimo octavo mes. En ambos casos, las pro-

visiones se constituirán hasta alcanzar el cien por ciento del valor neto en libros en un plazo de tres y medio año, contados a partir de la fecha en la cual se empezaron a constituir las provisiones uniformes mensuales.

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

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

- (k) Intangibles - La Resolución SBS N°1967-2010 establece el tratamiento contable de los activos intangibles de vida limitada.

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

Los intangibles comprenden principalmente los desembolsos por adquisiciones de “Sistema de cómputo” relacionados a la operativa bancaria y son amortizados usando el método de línea recta sobre la base de su vida útil, estimada en 5 años de acuerdo con la Resolución SBS N°1967-2010.

Asimismo, incluye desembolsos relacionados con contratos de derecho de llave, que son amortizados usando el método de línea recta, sobre la base de la duración del contrato.

- (l) Valores, títulos y obligaciones en circulación - El pasivo por la emisión de valores, títulos y obligaciones en circulación es contabilizado a su valor razonable más los costos incrementales relacionados a la transacción que sean atribuibles, directamente a la emisión del instrumento, los intereses devengados son reconocidos en los resultados del ejercicio. Después del reconocimiento inicial, son medidos al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado considerando cualquier descuento o prima en la emisión y los costos que son parte integral de la tasa de interés efectiva. Asimismo, los intereses devengados son reconocidos en el estado de ganancias y pérdidas en

la cuenta “Intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación” del rubro “Gastos financieros”, según los términos del contrato.

- (m) Impuesto a la renta y participación de los trabajadores - El impuesto a la renta y participación de los trabajadores corriente se calcula sobre la base de la renta imponible determinada para fines tributarios, la cual es determinada utilizando criterios que difieren de los principios contables que utiliza el Banco. La participación de los trabajadores se incluye en el rubro “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas.

Asimismo, el Banco ha registrado el impuesto a la renta diferido; considerando los lineamientos de la NIC 12 – Impuestos a la Ganancias, en ese sentido el Impuesto a la renta diferido refleja los efectos de las diferencias temporales entre los saldos de activos y pasivos para fines contables y los determinados para fines tributarios. Los activos y pasivos diferidos se miden utilizando las tasas de impuesto que se espera aplicar a la renta imponible en los años en que estas diferencias se recuperen o eliminen. La medición de los activos y pasivos diferidos refleja las consecuencias tributarias derivadas de la forma en que se espera, a la fecha del balance general, recuperar o liquidar el valor de los activos y pasivos.

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

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

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

en el estado de ganancias y pérdidas. El valor recuperable es el mayor entre el precio de venta neto y su valor en uso. El precio de venta neto es el monto que se puede obtener en la venta de un activo en un mercado libre, mientras que el valor en uso es el valor presente de los flujos futuros estimados del uso continuo de un activo y de su disposición al final de su vida útil. En opinión de la Gerencia, no existe evidencia de deterioro en el valor de dichos activos al 31 de diciembre de 2012 y de 2011.				das en las normas de la SBS, las mismas no tendrán ningún efecto importante en la preparación de los estados financieros adjuntos, a menos que la SBS las adopte en el futuro a través de la modificación del Manual de Contabilidad para Empresas de Sistemas Financiero o la emisión de normas específicas. El Banco no ha estimado el efecto en sus estados financieros si dichas normas fueran adoptadas por la SBS.
(o) Provisiones - Se reconoce una provisión sólo cuando el Banco tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un evento pasado, es probable que se requieran recursos para cancelar la obligación y se pueda estimar confiablemente el monto de la obligación. Las provisiones se revisan cada período y se ajustan para reflejar la mejor estimación que se tenga a la fecha del balance general. Cuando el efecto del valor del dinero en el tiempo es importante, el monto de la provisión es el valor presente de los flujos que se espera incurrir para cancelarla. (p) Contingencias - Los pasivos contingentes no se reconocen en los estados financieros. Estos se revelan en notas a los estados financieros, a menos que la posibilidad de que se desembolse un flujo económico sea remota. Un activo contingente no se reconoce en los estados financieros, pero se revela cuando su grado de contingencia es probable.	(t) Eventos subsecuentes – Los eventos subsecuentes al cierre del ejercicio que proveen información adicional sobre la situación financiera del Banco y que tenga relación con eventos ocurridos y registrados a la fecha del estado de situación financiera (eventos de ajuste) son incluidos en los estados financieros. Los eventos subsecuentes importantes que no son eventos de ajuste son expuestos en notas a los estados financieros. Ver nota 23. (u) Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) - (u.1) NIIF emitidas y vigentes en el Perú al 31 de diciembre de 2012 - El CNC a través de las Resoluciones N° 051-2012-EF/30 emitida el 29 de agosto de 2012 y N°048-2011-EF/30 emitida el 6 de enero de 2012, oficializó la aplicación de las versiones vigentes de los años 2012 y 2011, respectivamente, de las NIIF 1 a la 13, las NIC 1 a la 41, los pronunciamientos 7 al 32 del Comité de Interpretaciones (SIC), así como las Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) 1 a la 19 y de las modificaciones a octubre de 2011 de las NIC, NIIF y CINIIF emitidas a nivel internacional. La aplicación de las versiones es a partir del día siguiente de la emisión de la resolución o posteriormente, según la entrada en vigencia estipulada en cada norma específica. La SBS mediante Resolución SBS N°914-2010, prorrogó la fecha de entrada en vigencia para las entidades financieras sin establecer un plazo definido de la NIIF 7 “Instrumentos Financieros: Información a revelar” y NIIF 8 “Segmentos de Operación”. Sin embargo, como consecuencia del proceso de armonización contable a NIIF establecido por la SBS a partir del 1° de enero de 2013, la NIIF 7 “Instrumentos Financieros: Información a revelar” entraría en aplicación. Ver párrafo (u.3) siguiente.	(u.2) Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF emitidas pero no vigentes al 31 de diciembre de 2012 – - NIC 1 “Presentación de los Elementos de Otros Resultados Integrales – Modificaciones a la NIC 1”, efectiva para períodos que comiencen en o a partir del 1° de enero de 2013.	- NIC 32 “Instrumentos Financieros: Presentación – Compensación de activos y pasivos financieros (modificada)”, efectiva para los períodos que comiencen en o a partir del 1° de enero de 2014. - NIC 19 “Beneficios a los empleados (modificada)”, efectiva para períodos que comiencen en o a partir del 1° de enero de 2013. - NIC 28 “Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos (modificada)”, efectiva para períodos que comiencen en o a partir del 1° de enero de 2013. - NIIF 7 “Instrumentos financieros: Revelaciones – Compensación de activos y pasivos financieros (modificada)”, efectiva para períodos que comiencen en o a partir del 1° de enero de 2013. - NIIF 9 “Instrumentos financieros: Clasificación y Medición”, efectiva para períodos anuales que comiencen en o a partir del 1° de enero 2015. - NIIF 10 “Estados financieros consolidados”, efectiva para períodos anuales que comiencen en o a partir del 1° de enero de 2013. - NIIF 11 “Acuerdos conjuntos”, efectiva para períodos anuales que comiencen en o a partir del 1° de enero 2013. - NIIF 12 “Divulgación de Intereses en otras entidades”, efectiva para períodos anuales que comiencen en o a partir del 1° de enero 2013. - NIIF 13 “Medición del valor razonable”, efectiva para períodos anuales que comiencen en o a partir del 1° de enero 2013. - Mejoras a las NIIF (emitidas en mayo de 2012). El IASB publicó un adelanto de las modificaciones y mejoras a las NIIF. Las modificaciones aún no han sido adoptadas debido a que su fecha de vigencia comienza en períodos que comiencen en o después del 1° enero de 2013.	(u.3) Proceso de armonización contable a NIIF para entidades financieras – En el marco del proceso de armonización de las normas contables emitidas por la SBS con las NIIF, el 19 de setiembre de 2012 la SBS emitió la Resolución SBS N°7036-2012, estableciendo Modificaciones al Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero. Asimismo, con fecha 30 de noviembre de 2012, la SBS emitió el Oficio Múltiple N°45311-2012, estableciendo que las empresas deben contar con un Plan de Implementación para el cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución SBS N°7036-2012 y modificatorias, el cual deberá contener un cronograma de actividades del proceso de adecuación del sistema contable e informático. Al 31 de diciembre de 2012, el Banco cumplió con presentar a la SBS su plan de implementación. En opinión de la Gerencia, los requerimientos incluidos en la Resolución SBS N°7036-2012 no afectan significativamente las operaciones del Banco. Asimismo, el 19 de setiembre de 2012, la SBS emitió la resolución SBS N°7033-2012, la cual entró en vigencia a partir de enero de 2013, quedando derogado a partir de dicha fecha el Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 10639-2008. La principal modificación contenida en dicha Resolución es la introducción de una metodología estándar para la identificación del deterioro de los instrumentos financieros clasificados como inversiones disponibles para la venta e inversiones a vencimiento. La metodología contempla un análisis a dos filtros, estando el primero referido a una disminución significativa del valor razonable hasta estar por debajo del 50 por ciento del costo y una disminución consecutiva durante los últimos 12 meses, que sea por lo menos del 20 por ciento. El segundo filtro está referido a aspectos cualitativos del emisor. En opinión de la Gerencia, la adecuación a la Resolu-
(q) Utilidad por acción - La utilidad por acción ha sido calculada sobre la base del promedio ponderado de las acciones comunes en circulación a la fecha del balance general. Las acciones que provienen de la capitalización de utilidades, constituyen una división de acciones y, por lo tanto, para el cálculo del promedio ponderado del número de acciones se considera que esas acciones siempre estuvieron en circulación. Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el Banco no tiene instrumentos financieros con efecto dilutivo, por lo que la utilidad básica y diluida por acción son las mismas, nota 19. (r) Efectivo y equivalentes de efectivo - El efectivo presentado en el estado de flujos de efectivo está conformado por el saldo de disponible con vencimientos originales menores a tres meses, sin considerar sus respectivos rendimientos devengados, excluyendo los fondos restringidos. (s) Reclasificaciones – Cuando ha sido necesario los importes del año anterior han sido reclasificados para hacerlos comparables con la			Debido a que las normas detalladas en los párrafos (u.1) y (u.2) sólo aplican en forma supletoria a las desarrolla-	

ción SBS N°7033-2012, no tendrá un efecto significativo en sus estados financieros.

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

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

Al 31 de diciembre de 2012, el tipo de cambio promedio ponderado del mercado libre publicado por la SBS para las transacciones en dólares estadounidenses era de S/2.549 para la compra y S/2.551 para la venta por cada US\$1.00 (S/2.695 para la compra y S/2.697 para la venta al 31 de diciembre de 2011 por cada US\$1.00, respectivamente). Al 31 de diciembre de 2012, el tipo de cambio para la contabilización de las cuentas del activo y del pasivo en moneda extranjera fijado por la SBS era de S/2.550 por cada dólar estadounidense (S/2.696 al 31 de diciembre de 2011).

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

	2012 US\$(000)	2011 US\$(000)
Activos		
Fondos disponibles	64,535	57,844
Fondos interbancarios	7,001	26,014
Inversiones disponibles para la venta	-	12,015
Cartera de créditos, neta	259,459	225,597
Otros activos, neto	4,552	4,130
	335,547	325,600
Pasivos		
Obligaciones con el público	(198,538)	(219,306)
Fondos interbancarios	(6,401)	(3,000)
Depósitos de empresas del sistema financiero	(10,195)	(6,298)
Adeudos y obligaciones financieras	(113,403)	(93,464)
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	(1,429)
Otros pasivos	(6,801)	(3,940)
	(335,338)	(327,437)
Posición activa (pasiva), neta	209	(1,837)

Al 31 de diciembre de 2012, el Banco tiene operaciones contingentes en moneda extranjera por aproximadamente US\$437,000,

equivalente aproximadamente a S/1,114,000 (US\$272,000 equivalente aproximadamente a S/733,000 al 31 de diciembre de 2011). A dichas fechas, el Banco no ha efectuado transacciones con productos derivados.

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

Año	Devaluación (revaluación) %	Inflación %
2008	4.8	6.7
2009	(8.0)	0.3
2010	(2.8)	2.1
2011	(4.0)	4.7
2012	(5.4)	2.7

4. Fondos disponibles

Al 31 de diciembre de 2012, el rubro “Fondos disponibles” del balance general incluye aproximadamente US\$16,963,000 y S/262,405,000 (US\$22,258,000 y S/201,775,000, al 31 de diciembre de 2011) que representan el encaje legal que el Banco debe mantener por sus obligaciones con el público. Estos fondos están depositados en las bóvedas del propio Banco y en el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), y se mantienen dentro de los límites fijados por las disposiciones legales vigentes. Al 31 de diciembre de 2012, los fondos disponibles sujetos a encaje en moneda nacional y moneda extranjera están afectos a una tasa implícita de 17.90 por ciento y 29.01 por ciento, respectivamente, sobre el total de obligaciones sujetas a encaje (TOSE) según lo requerido por el BCRP (12.13 por ciento y 26.16 por ciento, respectivamente al 31 de diciembre de 2011).

Los fondos de encaje mantenidos en el BCRP no generan intereses, excepto por la parte del encaje exigible en moneda extranjera y moneda nacional que excedan del encaje mínimo legal. Al 31 de diciembre de 2012, el exceso en moneda extranjera asciende aproximadamente a US\$20,055,000, equivalentes aproximadamente a S/51,140,000, y devengó intereses en dólares a una tasa promedio de 0.11 por ciento anual (US\$35,329,000, equivalentes aproximadamente a S/95,247,000, a una tasa promedio de 0.17 por ciento anual, al 31 de diciembre de 2011); mientras que el exceso en moneda nacional asciende aproximadamente a S/286,290,000 y devengó intereses en soles a una tasa promedio de 1.75 por ciento anual (S/117,832,000, a una tasa promedio de 2.45 por ciento anual, al 31 de diciembre de 2011).

Al 31 de diciembre de 2012, los fondos disponibles incluyen principalmente, 3 depósitos a plazo constituidos en el BCRP por un total de S/80,000,000, los cuales vencen el 3 enero de 2013. Al 31 de diciembre de 2011, los fondos disponibles incluyeron, principalmente, un depósito a plazo en el BCRP por un total de S/35,000,000, el cual venció el 2 de enero de 2012.

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

5. Inversiones disponibles para la venta

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

	2012			2011		
	Costo Amortizado	Ganancia / pérdida no realizada	Valor razonable estimado	Costo Amortizado	Ganancia / pérdida no realizada	Valor razonable estimado
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Acciones comunes	97	40	137	97	40	137
Bonos Soberanos de la República del Perú (b)	-	-	-	22,911	374	23,285
Certificados de depósito emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú – BCRP (c)	158,451	114	158,565	309,626	(30)	309,596
Participación en fondos mutuos	-	-	-	32,356	35	32,391
	158,548	154	158,702	364,990	419	365,409
Intereses devengados			-			120
			158,702			365,529

(b) Los bonos soberanos fueron emitidos en nuevos soles por el Gobierno Peruano. Al 31 de diciembre de 2011, dichos bonos devengaron intereses a tasas que fluctuaron entre 4.05 y 6.52 por ciento anual.

(c) Los certificados de depósito son emitidos a descuento, han sido adjudicados mediante subasta pública y son negociados en el mercado secundario peruano. Al 31 de diciembre de 2012, los certificados de depósito emitidos por el BCRP están denominados en nuevos soles, presentan vencimiento hasta noviembre de 2013 y devengan tasas efectivas de interés que fluctúan entre 3.88 y 4.24 por ciento anual (hasta diciembre de 2012 y devengaron tasas de interés que fluctuaron entre 4.04 y 4.22 por ciento anual al 31 de diciembre de 2011).

(d) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, la Gerencia ha estimado el valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta sobre la base de las cotizaciones disponibles en el mercado o, de no existir, descontando los flujos de efectivo esperados a una tasa de interés que refleje la clasificación de riesgo del título.

(e) A continuación se presenta el saldo de las inversiones disponibles para la venta al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 clasificado por vencimiento:

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)
Hasta 1 mes	5,994	94,975
De 1 mes a 3 meses	32,747	20,828
De 3 meses a 1 año	119,824	193,794
De 1 a 5 años	-	13,066
De 5 años a más	-	10,218
Sin vencimiento (renta variable)	137	32,528
Total	158,702	365,409

6. Cartera de créditos, neta

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

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)
Créditos directos		
Préstamos	4,232,872	3,787,677
Arrendamiento financiero	127,440	94,008
Operaciones de factoring	20,842	24,104
Tarjeta de crédito	6,102	5,518
Créditos refinanciados	132,903	122,220
Créditos vencidos y en cobranza judicial	211,952	153,290
	4,732,111	4,186,817
Más (menos)		
Rendimientos devengados de créditos vigentes	76,607	69,925
Intereses por devengar e intereses cobrados por anticipado	(31,777)	(20,956)
Provisión para créditos de cobranza dudosa (f)	(323,301)	(261,735)
Créditos directos	4,453,640	3,974,051
Créditos indirectos (*)	2,736	3,645

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

(b) De acuerdo con las normas de la SBS, la cartera de créditos (directa e indirecta) del Banco al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 está clasificada por riesgo como sigue:

	2012						2011					
	Créditos directos		Créditos indirectos		Total		Créditos directos		Créditos indirectos		Total	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Normal	4,192,404	88.59	2,706	98.90	4,195,110	88.60	3,760,343	89.81	3,642	99.92	3,763,985	89.82
Con problemas potenciales	223,826	4.73	-	-	223,826	4.73	179,590	4.29	-	-	179,590	4.29
Deficiente	83,467	1.77	27	0.99	83,494	1.76	66,108	1.58	2	0.05	66,110	1.58
Dudoso	103,784	2.19	3	0.11	103,787	2.19	77,090	1.84	1	0.03	77,091	1.84
Pérdida	128,630	2.72	-	-	128,630	2.72	103,686	2.48	-	-	103,686	2.47
	4,732,111	100.00	2,736	100.00	4,734,847	100.00	4,186,817	100.00	3,645	100.00	4,190,462	100.00

(c) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, no existe concentración significativa de riesgo de crédito debido al tipo de operaciones que maneja el Banco.

(d) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, las entidades financieras en el Perú deben constituir su provisión para créditos de cobranza dudosa sobre la base de la clasificación de riesgo indicada en el párrafo (b) anterior y utilizando los porcentajes indicados en la Resolución SBS N°11356-2008, según se detalla a continuación:

(i) Para los créditos clasificados en la categoría “Normal”, al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, se utilizan los siguientes porcentajes:

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

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

(ii) Para los créditos clasificados en las categorías “Con problemas potenciales”, “Deficiente”, “Dudoso” y “Pérdida”, según se trate de Créditos Sin Garantías (CSG), Créditos con Garantías Preferidas (CGP), Créditos con Garantías Preferidas de Muy Rápida Realización (CGPMRR) o Créditos con Garantías Preferidas Autoliquidables (CGPA), al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, se utilizan los siguientes porcentajes:

Categoría de riesgo	CSG %	CGP %	CGPMRR %	CGPA %
Con problemas potenciales	5.00	2.50	1.25	1.00
Deficiente	25.00	12.50	6.25	1.00
Dudoso	60.00	30.00	15.00	1.00
Pérdida	100.00	60.00	30.00	1.00

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

- (e) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 la cartera de créditos directa bajo la segmentación dispuesta por la Resolución SBS N°11356-2008 es la siguiente:

Tipos de Crédito	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)
Corporativos	8,329	17,233
Grandes empresas	53,317	9,161
Medianas empresas	207,623	136,010
Pequeñas empresas	2,873,847	2,584,372
Microempresas	1,265,436	1,198,913
Hipotecarios para vivienda	166,737	108,257
Consumo revolvnte	6,471	5,765
Consumo no-revolvnte	150,351	127,106
	_____	_____
Total	4,732,111	4,186,817

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

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Saldo al 1° de enero	261,735	202,030	157,701
Provisión reconocida como gasto del ejercicio (*)	454,900	440,933	421,748
Recuperos de provisión	(175,527)	(169,906)	(152,889)
Castigos del año	(215,252)	(209,331)	(222,070)
Diferencia en cambio, neta	(2,555)	(1,991)	(2,460)
	_____	_____	_____
Saldo al 31 de diciembre	323,301	261,735	202,030
	_____	_____	_____

(*) Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, incluye provisiones procíclicas que ascienden a S/.20,932,000 y S/.18,850,000, respectivamente, nota 2(d) y 6(d)(i).

En opinión de la Gerencia, la provisión para créditos de cobranza dudosa registrada por el Banco al 31 de diciembre de 2012, 2011 y 2010, está de acuerdo con las normas y autorizaciones de la SBS vigentes en esas fechas, nota 2(d).

- (g) El Banco fija libremente las tasas de interés que rigen para sus operaciones activas en función a la oferta y demanda, a las tasas vigentes en el mercado, a los plazos convenidos y la moneda en que se otorga el crédito; las mismas que, al 31 de diciembre de 2012 para créditos MES, fluctúan entre 14.31 por ciento y 59.00 por ciento anual para los créditos en moneda nacional y entre 13.69 por ciento y 41.13 por ciento anual para los créditos en moneda extranjera (entre 14.13 por ciento y 59.00 por ciento anual para los créditos en moneda nacional y entre 10.52 por ciento y 46.08 por ciento anual para los créditos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2011).

- (h) Durante el año 2012 y 2011, el Banco ha efectuado ventas de cartera castigada a su afiliada Conecta Centro de Contacto S.A., ver nota 14(d).

- (i) A continuación se presenta la cartera de créditos directos al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, clasificada por vencimiento:

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)
Hasta 3 meses	1,533,278	1,386,358
De 3 meses a 6 meses	627,286	562,118
De 6 meses a 1 año	931,580	837,776
De 1 año a más	1,428,016	1,247,275
Vencidos y en cobranza judicial	211,951	153,290
	_____	_____
	4,732,111	4,186,817
	_____	_____

7. Inmuebles, mobiliario y equipo, neto

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

	Terrenos	Edificios, instalaciones y otras construc- ciones	Instalaciones y mejoras en locales alquilados	Mobiliario y equipo	Unidades de transporte	Equipos de cómputo	Obras en curso y bienes por recibir	Total ww2012	Total 2011
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Costo									
Saldo al 1° de enero	26,800	40,848	54,719	32,593	5,790	38,524	5,410	204,684	182,976
Adiciones (b)	2,341	556	3,187	1,536	-	4,787	9,311	21,718	24,562
Ventas	-	-	-	(31)	(94)	(267)	-	(392)	(1,225)
Transferencias (c)	-	2,988	-	-	-	-	(2,988)	-	-
Retiros y otros	-	-	(1,049)	(133)	(463)	(95)	-	(1,740)	(1,629)
Saldo al 31 de diciembre	29,141	44,392	56,857	33,965	5,233	42,949	11,733	224,270	204,684
Depreciación acumulada									
Saldo al 1° de enero	-	6,742	29,121	12,457	4,081	25,235	-	77,636	60,688
Depreciación del año	-	2,546	5,204	3,840	648	6,495	-	18,733	19,241
Ventas	-	-	-	(28)	(83)	(267)	-	(378)	(1,148)
Retiros y otros	-	-	(757)	(80)	(270)	(84)	-	(1,191)	(1,145)
Saldo al 31 de diciembre	-	9,288	33,568	16,189	4,376	31,379	-	94,800	77,636
Valor neto en libros	29,141	35,104	23,289	17,776	857	11,570	11,733	129,470	127,048

- (b) Corresponde principalmente a la compra de terrenos para la construcción de sucursales.
- (c) Corresponde a los trabajos realizados en distintas agencias por un importe aproximado de S/2,988,000.
- (d) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el Banco mantiene activos fijos totalmente depreciados que aún se encuentran en uso por aproximadamente S/44,988,000 y S/46,975,000, respectivamente.
- (e) Las entidades financieras establecidas en el Perú están prohibidas de dar en garantía los bienes de su activo fijo.
- (f) El Banco mantiene seguros sobre sus principales activos de acuerdo con las políticas establecidas por la Gerencia.

8. Otros activos y otros pasivos

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

	2012	2011
	S/.(000)	S/.(000)
Otros activos, neto		
Intangibles, neto (b)	29,819	25,036
Pago a cuenta del impuesto a la renta, neto	27,908	8,978
Seguros por cobrar	5,055	8,145
Gastos pagados por adelantado	4,204	4,179
Publicidad pagada por adelantado	3,471	2,851
Alquileres pagados por anticipado	1,234	550
Suministros diversos	946	573
Adelanto a proveedores	815	249
Adelanto de utilidades extraordinarias (c)	814	844
Operaciones en trámite (d)	486	919
Crédito fiscal IGV por leasing	193	-
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados	134	205
Otras cuentas por cobrar, neto	103	1,632
Cuentas por cobrar convenio FOGAPI	36	3,733
Otros	7,462	8,533
	82,680	66,427
Otros pasivos		
Beneficios sociales de los trabajadores	46,159	31,600
Vacaciones por pagar	22,762	22,319
Cuentas por pagar a proveedores y servicios	16,477	9,046
Operaciones en trámite (d)	6,189	5,728
Participación de los trabajadores	5,888	8,146
Seguros por pagar	5,359	8,642
Cancelación de certificados en garantía	3,868	2,660
Provisiones para contingencias y otros (e)	2,340	2,008
Otros gastos de personal	2,199	3,776
Cuentas por pagar a proveedores de leasing	1,711	235
Fondo de seguro de depósitos	1,576	1,416
Cuentas por pagar convenio FOGAPI	749	1,488
Campañas promocionales	261	1,139
Cuentas por pagar diversas	9,610	9,937
	125,148	108,140

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

	Gastos de organización	Software (i)	Derecho de llave	Total 2012	Total 2011
	S/,(000)	S/,(000)	S/,(000)	S/,(000)	S/,(000)
Costo					
Saldo al 1° de enero de 2012	1,017	46,638	928	48,583	35,217
Adiciones	-	9,883	-	9,883	13,366
Retiros	(1,017)	-	(81)	(1,098)	-
	_____	_____	_____	_____	_____
Saldo al 31 de diciembre de 2012	-	56,521	847	57,368	48,583
	_____	_____	_____	_____	_____
Amortización acumulada					
Saldo al 1° de enero de 2012	1,017	22,103	427	23,547	18,976
Amortización al año	-	4,850	169	5,019	4,571
Retiros	(1,017)	-	-	(1,017)	-
	_____	_____	_____	_____	_____
Saldo al 31 de diciembre de 2012	-	26,953	596	27,549	23,547
	_____	_____	_____	_____	_____
Valor neto en libros	-	29,568	251	29,819	25,036
	_____	_____	_____	_____	_____

- (i) Durante el ejercicio 2011, el Banco activó desembolsos relacionados con la adquisición de un nuevo ERP.
- (ii) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el Banco mantiene intangibles totalmente amortizados que aún se encuentran en uso por aproximadamente S/.16,652,000 y S/.16,155,000, respectivamente.
- (c) Corresponde a un incentivo otorgado al personal operativo clave del Banco, sujeto a un compromiso de permanencia en la Institución. El importe devengado por este concepto al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 asciende a S/.2,319,000 y S/.1,639,000, respectivamente y se registró en el rubro “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas, nota 16.
- (d) Las operaciones en trámite están relacionadas principalmente con operaciones efectuadas durante los últimos días del mes y son reclasificadas a sus cuentas definitivas del balance general en el mes siguiente. Estas transacciones no afectan a los resultados del Banco.
- (e) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, corresponde principalmente a las provisiones para las pérdidas estimadas en las acciones legales en contra del Banco, que han sido registradas sobre la base de las estimaciones hechas por la Gerencia y sus asesores legales internos.

9. Obligaciones con el público

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

	2012 S/,(000)	2011 S/,(000)
Depósitos a plazo	2,741,387	2,771,556
Ahorros	634,225	476,087
Certificados de depósito negociables	14,078	191,549
Cuentas corrientes	82,524	84,510
Compensación por tiempo de servicios	90,145	48,658
Otras obligaciones	11,001	9,711
	_____	_____
	3,573,360	3,582,071
	_____	_____
Interés por pagar	51,587	48,547
	_____	_____
Total	3,624,947	3,630,618
	_____	_____

- (b) Al 31 de diciembre de 2012, el Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) equivale a S/.91,216 (S/.91,621 al 31 de diciembre de 2011). Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, del total de depósitos, aproximadamente S/.1,419.7 millones y S/.1,272.2 millones están cubiertos por el fondo de seguro de depósitos, respectivamente.
- (c) Las tasas de interés aplicadas a las diferentes cuentas de obligaciones con el público son determinadas por el Banco teniendo en cuenta las tasas vigentes en el mercado peruano.
- (d) A continuación se presenta el saldo de depósitos a plazo al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 clasificado por vencimiento:

	2012 S/,(000)	2011 S/,(000)
Hasta 1 mes	502,317	491,831
De 1 a 3 meses	694,265	671,035
De 3 meses a 1 año	1,180,762	1,252,080
Mayor a 1 año	364,043	356,610
	_____	_____
	2,741,387	2,771,556
	_____	_____

10. Adeudos y obligaciones financieras

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

	2012 S/,(000)	2011 S/,(000)
Por tipo -		
Obligaciones con instituciones financieras del exterior (b)	576,734	475,993
Obligaciones con instituciones financieras del país (c)	113,365	130,368
	_____	_____
	690,099	606,361
	_____	_____
Intereses por pagar	7,294	7,112
	_____	_____
	697,393	613,473
	_____	_____
Por plazo -		
Porción a corto plazo	214,025	202,957
Porción a largo plazo	483,368	410,516
	_____	_____
Total	697,393	613,473
	_____	_____

(b) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 incluye lo siguiente:

Entidad	País de origen	Moneda de origen	Vencimiento	2012	2011
				S/.(000)	S/.(000)
International Finance Corporation – IFC (*)	Estados Unidos de América	S/. - US\$	Entre noviembre 2014 y enero 2017	124,425	126,907
Banco Interamericano de Desarrollo – BID (*)	Estados Unidos de América	S/.	Entre mayo 2013 y mayo 2015	86,787	94,182
Societe de Promotion et de Participation pour la Cooperation Economique S.A. – PROPARCO (*)	Francia	S/.	Entre setiembre 2015 y noviembre 2019	54,086	26,000
Instituto de Crédito Oficial de España (*)	España	US\$	Entre febrero 2018 y febrero 2020	43,864	46,375
Credit Suisse Microfinance Fund Management Company	Luxemburgo	S/.	Marzo 2015 y marzo 2016	43,618	20,220
Microfinance Enhancement Facility – MEF	Luxemburgo	US\$	Febrero 2015 y marzo 2016	38,250	18,872
Corporación Interamericana de Inversiones (*)	Estados Unidos de América	US\$	Setiembre 2016	38,250	17,524
Responsability SICAV	Luxemburgo	S/.	Marzo 2016	35,349	6,740
Nederlandse Financierings – Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. – FMO (*)	Holanda	S/. - US\$	Abril 2013 y marzo 2020	33,395	48,525
Global Microfinance Facility (*)	Islas Caimán	US\$	Abril 2014	25,500	26,960
Wells Fargo	Estados Unidos de América	US\$	Mayo 2013	12,750	5,392
KCD Mikrofinanzfonds	Luxemburgo	US\$	Enero 2016	12,750	-
Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund (*)	Luxemburgo	US\$	Entre julio 2019 y enero 2020	8,087	8,550
Acción Investment In Microfinance SPC	Estados Unidos de América	US\$	Agosto 2016	7,650	8,088
Discount Bank Latin America	Uruguay	US\$	Enero 2016	7,650	-
Triodos Custody BV – Triodos Fair Share Fund (*)	Holanda	US\$	Enero 2019	4,323	4,570
BlueOrchard - Dexia Micro-Credit Fund (*)	Luxemburgo	S/.	Junio 2012	-	9,000
VDK Spaarbank (*)	Bélgica	US\$	Agosto 2012	-	8,088
				_____	_____
Total				576,734	475,993
				_____	_____

(*) Dichos préstamos incluyen acuerdos específicos sobre condiciones financieras que deben mantenerse referentes al cumplimiento de ratios financieros y otros asuntos administrativos. Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, la Gerencia del Banco considera que ha cumplido sustancialmente con las condiciones establecidas para estas transacciones.

(c) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 incluye lo siguiente:

Entidad	Moneda de origen	Vencimiento	2012 S/,(000)	2011 S/,(000)
Banco de la Nación	S/.	Entre mayo y agosto 2014	81,966	70,000
Scotiabank Perú S.A.A.	S/.	Junio 2013	18,000	19,420
COFIDE S.A. - Coñicasa	S/. - US\$	Abril 2024	7,729	8,995
COFIDE S.A. - Fondo Mivivienda (i)	US\$	Abril 2026	5,670	6,953
Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank	S/.	Enero 2012	-	15,000
Banco de Crédito del Perú S.A. - BCP	S/.	Mayo 2012	-	10,000
			_____	_____
			113,365	130,368
			=====	=====

- | | |
|-------|--|
| (i) | Los adeudos con el Fondo Mivivienda se encuentran garantizados con los pagarés de los créditos hipotecarios otorgados bajo el mismo concepto. |
| (ii) | Las operaciones con entidades financieras del país generan una tasa de interés efectiva anual que fluctúa entre 4.30 y 5.40 por ciento durante el 2012 (entre 3.85 y 7.18 por ciento durante el 2011). |
| (iii) | En general, las líneas de financiamiento otorgadas por instituciones financieras del país no incluyen, como parte de los acuerdos celebrados, condiciones financieras que el Banco deba mantener. |

(d) Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el calendario de amortización de los adeudos y obligaciones financieras es el siguiente:

	2012	2011
	S/.(000)	S/.(000)
Hasta 3 meses	21,349	48,965
De 3 meses a 1 año	185,381	146,881
De 1 a 3 años	277,605	270,835
De 3 a 5 años	161,955	102,373
De 5 años a más	43,809	37,307
Total	690,099	603,361

11. Valores, títulos y obligaciones en circulación

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

Emisión	Tasa de interés anual nominal	Periodo de pago	Vencimiento	Importe utilizado	Saldos pendientes de pago al 31.12.12		Saldos pendientes de pago al 31.12.11	
	%			(000)	US\$(000)	S/.(000)	US\$(000)	S/.(000)
Bonos corporativos								
Segundo Programa								
Tercera emisión	7.00	Semestral	2012	S/.30,000	-	-	-	8,571
Cuarta emisión	6.38	Semestral	2012	US\$10,000	-	-	1,429	3,852
Tercer Programa								
Primera emisión Serie A	5.40	Semestral	2017	S/.50,000	-	50,000	-	-
Primera emisión Serie B	5.38	Semestral	2017	S/.48,800	-	48,800	-	-
Segunda emisión	5.34	Semestral	2015	S/.50,000	-	50,000	-	-
Cuarta emisión Serie A	4.78	Semestral	2017	S/.100,000	-	100,000	-	-
					-	248,800	1,429	12,423
Intereses por pagar						2,032		135
Total						250,832		12,558

- (b) Durante el 2012, el Banco emitió un total de S/.248,800,000 millones correspondientes a la Primera, Segunda y Cuarta del Tercer Programa de Bonos Corporativos por el cual el Banco puede emitir valores hasta por un monto máximo de S/.400,000,000 o su equivalente en dólares estadounidenses. Los recursos captados mediante la emisión de bonos por oferta pública fueron destinados a financiar operaciones propias del giro de negocio del Banco.
- (c) Los bonos corporativos no cuentan con garantías específicas.
- (d) Durante el 2012, el Banco ha redimido bonos corporativos por un importe total de S/.12,423,000 (S/.26,758,000 durante el 2011).
- (e) Al 31 de diciembre de 2012, el calendario de amortización de las obligaciones vigentes es el siguiente:

Año	2012 S/.(000)
2014	41,667
2015	49,600
2016	32,933
2017	124,600
Total	248,800

12. Patrimonio neto

- (a) Capital social -
- Al 31 de diciembre de 2012, el capital social del Banco está representado por 408,664,000 acciones comunes íntegramente suscritas y pagadas, divididas en 387,814,000 acciones de “Clase A” con derecho a voto y 20,850,000 acciones de “Clase B” sin derecho a voto (343,010,000 acciones comunes íntegramente suscritas y pagadas, divididas en 325,510,000 acciones de “Clase A” con derecho a voto y 17,500,000 acciones de “Clase B” sin derecho a voto, al 31 de diciembre de 2011).

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha de 15 de marzo de 2012, se aprobó capitalizar utilidades acumuladas correspondientes al ejercicio 2011 por un importe ascendente a S/.65,654,000.

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha de 17 de marzo de 2011, se aprobó capitalizar utilidades acumuladas correspondientes al ejercicio 2010 por un importe ascendente a S/.54,496,000.

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

Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, la composición del capital social es la siguiente (en porcentaje):

	2012 %	2011 %	2010 %
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo S.A.	60.68	60.68	60.07
Acción Investments in Microfinance SPC	9.36	9.36	9.36
International Finance Corporation – IFC	6.50	6.50	6.50
Acción Internacional	6.33	6.33	6.33
Stiching Hivos – Triodos Fonds	4.75	4.75	5.45
Stiching Triodos – Doen	4.75	4.75	5.45
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros	3.49	0.57	2.63
Triodos Fair Share Fund	1.64	1.64	0.92
La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.	1.19	1.19	2.58
Triodos SICAV II – Triodos Microfinance Fund	0.72	0.72	-
Corporación Financiera de Inversiones	-	1.53	-
Ducktown Holdings S.A.	-	1.22	-
Otros	0.59	0.76	0.71
	100.00	100.00	100.00

- (b) Reserva legal -
- De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Banca y Seguros, el Banco debe alcanzar una reserva legal no menor al 35 por ciento de su capital pagado. Esta reserva se constituye mediante el traslado anual de no menos del 10 por ciento de sus utilidades netas y solo puede utilizarse para compensar pérdidas o su capitalización, existiendo en ambos casos la obligación de reponerla.
- En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 15 de marzo de 2012, se aprobó incrementar la reserva legal por un importe ascendente a S/.10,942,000.
- En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 17 de marzo de 2011, se aprobó incrementar la reserva legal por un importe ascendente a S/.9,715,000.
- En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 18 de marzo de 2010, se aprobó incrementar la reserva legal por un importe ascendente a S/.9,962,000.
- (c) Capital adicional -
- Al 31 de diciembre de 2011, incluye la prima de capital generada por los aportes de capital social que efectuaron los accionistas, en el mes de diciembre de 2011, por un importe ascendente a S/.96,250,000.
- (d) Distribución de dividendos -
- En las Juntas Generales Obligatorias Anuales de Accionistas celebradas el 15 de marzo de 2012, el 17 de marzo de 2011 y el 18 de marzo de 2010, se acordó distribuir dividendos provenientes de ejercicios 2011, 2010 y 2009 por aproximadamente S/. 32,827,000, S/.27,518,000 y S/.29,127,000, respectivamente.

- (e) Resultados no realizados -
Los resultados no realizados incluyen la ganancia (pérdida) no realizada generada por la valorización de las inversiones disponibles para la venta. El movimiento de los resultados no realizados durante los años 2012 y 2011 fue como sigue:

	Resultados no realizados
	S/.(000)
Saldo al 1° de enero de 2011	58
Ganancia no realizada en inversiones disponibles para la venta	231
Transferencia a resultados de ganancia realizada en inversiones disponibles para la venta, neta de pérdida realizada	130
Saldo al 31 de diciembre de 2011	419
Ganancia no realizada en inversiones disponibles para la venta	2,778
Transferencia a resultados de pérdida realizada en inversiones disponibles para la venta, neta de ganancia realizada	(3,043)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	154

- (f) Patrimonio efectivo -
Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el patrimonio efectivo del Banco fue determinado de la siguiente manera:

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)
Patrimonio efectivo de Nivel 1		
Capital pagado	387,814	299,260
Capital en trámite	-	26,250
Prima de emisión	57,750	57,750
Reserva legal	66,142	55,200
	511,706	438,460
Patrimonio efectivo de Nivel 2		
Capital pagado	20,850	-
Capital en trámite	-	17,500
Prima de emisión	38,500	38,500
Reserva facultativa	2,681	2,681
Deuda subordinada	69,145	83,728
Provisiones genéricas para créditos (obligatoria)	61,739	53,127
	192,915	195,536
Total	704,621	633,996

De acuerdo a lo dispuesto por el Decreto Legislativo N°1028 el patrimonio efectivo deber ser igual o mayor al 10 por ciento de los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo totales que corresponden a la suma de: el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de mercado multiplicado por 10, el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional multiplicado por 10, y los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo de crédito. Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el Banco mantiene los siguientes importes en relación

a los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo y patrimonio efectivo, expresados en millones de soles:

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)
Activos y créditos ponderados por riesgos totales	5,058,355	4,350,847
Patrimonio efectivo	704,621	633,996
Patrimonio efectivo básico	511,706	438,460
Patrimonio efectivo suplementario	192,915	195,536
Ratio de capital global sobre el patrimonio efectivo (en porcentaje)	13.93	14.57

Asimismo, al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el Banco viene cumpliendo con las Resoluciones SBS N°2115–2009, N°6328-2009, N°14354-2009, Reglamentos para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, por Riesgo de Mercado y por Riesgo de Crédito, respectivamente, y modificatorias.

El 20 de julio de 2011 la SBS mediante Resolución SBS N° 8425-2011, requirió a las entidades financieras un patrimonio efectivo adicional equivalente a la suma de los requerimientos de patrimonio efectivo calculados para cada uno de los siguientes componentes: ciclo económico, riesgo por concentración de mercado, riesgo por tasa de interés y otros riesgos. Al 31 de diciembre de 2012, en opinión de la Gerencia, el Banco viene cumpliendo con este requerimiento.

13. Situación tributaria

- (a) El Banco está sujeto al régimen tributario peruano. La tasa del impuesto a la renta al 31 de diciembre de 2012 y de 2011 fue de 30 por ciento sobre la utilidad gravable.

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

- (b) A partir del 1° de enero de 2010, únicamente se encuentran inafectos al Impuesto a la Renta los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos por la República del Perú (i) en el marco del Decreto Supremo No. 007-2002-EF, (ii) bajo el Programa de Creadores de Mercado o el mecanismo que lo sustituya, o (iii) en el mercado internacional a partir del año 2002; así como los intereses y ganancias de capital provenientes de Certificados de Depósito del Banco Central de Reserva del Perú, utilizados con fines de regularización monetaria. De igual modo, se encontrarán inafectos los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos con anterioridad al 11 de marzo de 2007.

De otro lado, también a partir del ejercicio 2010, se gravan las ganancias de capital resultantes de enajenación, redención o rescate de valores mobiliarios a través de mecanismos centralizados de negociación en el Perú. En este contexto, la Ley del Impuesto a la Renta precisó que, para establecer la renta bruta producida por la enajenación de valores mobiliarios adquiridos con anterioridad al 1 de enero de 2010, el costo computable de dichos valores será el precio de cotización al cierre del ejercicio gravable 2009 o el costo de adquisición o el valor de ingreso al Patrimonio, el que resulte mayor. Esta regla es aplicable para personas jurídicas cuando los valores sean enajenados dentro o fuera de un mecanismo centralizado de negociación del Perú.

Al respecto, cuando se produzca la enajenación, redención o rescate de acciones y participaciones adquiridas o recibidas por el contribuyente en diversas formas u oportunidades, el costo computable estará dado por el costo promedio ponderado. Cabe indicar que el costo promedio ponderado será equivalente al resultado que se obtenga de dividir la suma de los costos computables de cada valor adquirido en un determinado momento por el número de acciones, entre el total de acciones adquiridas, para lo cual deberá separarse el costo de las acciones adquiridas hasta el 31 de diciembre de 2009 del de las acciones adquiridas a partir del 1° de enero de 2010.

A partir del ejercicio 2011, con la modificación introducida por la Ley No. 29645 a la Ley del Impuesto a la Renta, se incluye también como uno de los supuestos exonerados del Impuesto a la Renta, los intereses y demás ganancias provenientes de créditos externos concedidos al Sector Público Nacional.

Por su parte, la Ley N°29663, modificada posteriormente por la Ley N°29757, estableció que se consideran rentas de fuente peruana a las obtenidas por la enajenación indirecta de acciones o participaciones representativas del capital de personas jurídicas domiciliadas en el país.

Para tales efectos, se debe considerar que se produce una enajenación indirecta cuando se enajenan acciones o participaciones representativas del capital de una persona jurídica no domiciliada en el país que, a su vez, es propietaria – en forma directa o por intermedio de otra u otras personas jurídicas – de acciones o participaciones representativas del capital de una o más personas jurídicas domiciliadas en el país, siempre que se produzcan ciertas condiciones que establece la ley. Al respecto también define los supuestos en los cuales el emisor es responsable solidario.

- (c) Para propósito de la determinación del Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas, los precios de transferencia de las transacciones con empresas relacionadas y con empresas residentes en países o territorios de baja o

nula imposición, deben estar sustentados con documentación e información sobre los métodos de valoración utilizados y los criterios considerados para su determinación. Sobre la base del análisis de las operaciones del Banco, la Gerencia y sus asesores legales internos opinan que, como consecuencia de la aplicación de estas normas, no surgirán contingencias de importancia para el Banco al 31 de diciembre de 2012 y de 2011.

(d) La Autoridad Tributaria tiene la facultad de revisar y, de ser aplicable, hacer una nueva determinación por el Impuesto a la Renta calculado por el Banco en los cuatro años posteriores al año de la presentación de la declaración de impuestos.

El Impuesto a la Renta por los periodos 2008, 2010, 2011 y

2012 está pendiente de revisión por parte de la Autoridad Tributaria.

Debido a las posibles interpretaciones que la Autoridad Tributaria puede dar a las normas legales vigentes, no es posible determinar a la fecha si de las revisiones que se realicen resultarán o no pasivos para el Banco, por lo que cualquier mayor impuesto, intereses moratorios y sanciones que pudieran resultar de eventuales revisiones fiscales serían aplicados a los resultados del ejercicio en que éstos se determinen. Sin embargo, en opinión de la Gerencia y de sus asesores legales internos, cualquier eventual liquidación adicional de impuestos no sería significativa para los estados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2012 y de 2011.

(e) A continuación se presenta el movimiento del impuesto a la renta diferido por los años terminados el 31 de diciembre de 2012, de 2011 y de 2010:

	Saldo al 1º enero de 2010	(Cargo) y abono a resultados	Saldo al 31 diciembre de 2010	(Cargo) y abono a resultados	Saldos al 31 diciembre de 2011	(Cargo) y abono a resultados	Saldos al 31 diciembre de 2012
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activo diferido							
Provisión genérica obligatoria y voluntaria para créditos de cobranza dudosa	19,805	3,394	23,199	3,223	26,422	7,131	33,553
Cuotas de arrendamiento financiero, bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, diferencias de tasas de depreciación de mejoras en locales arrendados y otros	4,590	1,485	6,075	972	7,047	1,901	8,948
Provisión por vacaciones pendientes de pago	3,993	1,693	5,686	842	6,528	301	6,829
Provisión para contingencias	1,635	145	1,780	15	1,795	(1,795)	-
Intereses en suspenso	135	-	135	(135)	-	-	-
	30,158	6,717	36,875	4,917	41,792	7,538	49,330
Pasivo diferido							
Intangibles	(2,781)	(1,488)	(4,269)	(1,945)	(6,214)	(630)	(6,844)
Derecho de llave	(164)	41	(123)	(31)	(154)	79	(75)
	(2,945)	(1,447)	(4,392)	(1,976)	(6,368)	(551)	(6,919)
Total activo diferido, neto	27,213	-	32,483	-	35,424	-	42,411
Ingreso del ejercicio		5,270		2,941		6,987	

(f) El ingreso (gasto) por el impuesto a la renta comprende:

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Impuesto a la renta			
Corriente	(35,149)	(45,503)	(48,860)
Diferido	6,987	2,941	5,270
	(28,162)	(42,562)	(43,590)

(g) A continuación se presenta la reconciliación de la tasa tributaria del impuesto a la renta con la tasa efectiva del Banco, por los años 2012, 2011 y 2010:

	2012		2011		2010	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Utilidad antes del impuesto a la renta	96,473	100.00	151,985	100.00	140,733	100.00
Gasto teórico	28,942	30.00	45,596	30.00	42,220	30.00
Gastos no deducibles	3,517	3.64	2,570	1.69	7,257	5.15
Rentas exoneradas e inafectas	(4,297)	(4.45)	(5,604)	(3.69)	(5,887)	(4.18)
Gastos por impuestos a la rebta según tasa efectiva	28,162	29.19	42,562	28.00	43,590	30.97

14. Cuentas de orden

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

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)
Contingentes deudoras		
Créditos indirectos (b) -		
Cartas fianza, nota 6(a)	2,736	3,645
Otros contingentes -		
Créditos concedidos no desembolsados	461,959	367,588
Otros	8,721	3,311
Total contingentes deudoras	473,416	374,544
Otras cuentas de orden -		
Garantías recibidas por créditos	4,022,376	2,428,600
Garantías otorgadas por adeudos y obligaciones financieras (c)	13,839	14,703
Cuentas incobrables castigadas (d)	126,094	393,997
Intereses en suspenso	56,449	38,380

Valores en custodia	46,492	28,535
Activo fijo totalmente depreciado	3,593	3,593
Otras cuentas de orden	46,483	23,530
Total otras cuentas de orden	4,315,326	2,931,338
Total cuentas de orden deudoras	4,788,742	3,305,882

(b) En el curso normal de sus operaciones el Banco realiza operaciones contingentes (créditos indirectos). Estas operaciones lo exponen a riesgos crediticios adicionales a los montos reconocidos en el balance general.

El Banco aplica las mismas políticas que utiliza para la concesión y evaluación de las provisiones para créditos directos al efectuar operaciones contingentes, nota 6, incluyendo la obtención de garantías cuando lo estima necesario. Las garantías son diversas e incluyen depósitos mantenidos en instituciones financieras, valores u otros activos.

Considerando que la mayoría de las operaciones contingentes deben llegar a su vencimiento sin que el Banco tenga que hacerles frente, el total de las operaciones contingentes (créditos indirectos) no representa, necesariamente, requerimientos futuros de efectivo.

(c) Estas garantías otorgadas respaldan principalmente a los financiamientos recibidos de COFIDE y corresponden a los créditos financiados, nota 10(c).

(d) Durante los años 2012 y 2011, el Banco con autorización de la SBS, vendió los derechos sobre créditos castigados otorgados a clientes por aproximadamente S/.427,206,000 y S/.171,247,000, respectivamente, los mismos que se encontraban totalmente provisionados, a una entidad vinculada, nota 18. El precio de venta y la utilidad generada en el año 2012 ascendió a S/.16,450,000 (S/.14,882,000 en el año 2011), la cual se muestra en el rubro “Otros ingresos, neto” del estado de ganancias y pérdidas, nota 18.

15. Ingresos y gastos financieros

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2012	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos financieros			
Intereses por cartera de créditos	1,027,671	968,116	920,700
Ingresos por intereses y ventas de inversiones	9,371	4,921	2,721
Intereses por disponibles	6,562	6,407	1,480
Ingresos por valorización de inversiones disponibles para la venta	3,043	-	1,812
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	485	1,151	1,327
Otros ingresos financieros	255	342	830
Ingresos financieros antes de diferencia de cambio, neta	1,047,387	980,937	928,870
Diferencia de cambio, neta	6,305	6,932	7,957
Total	1,053,692	987,869	936,827
Gastos financieros			
Intereses y comisiones por obligaciones con el público	153,984	135,087	93,492
Intereses por adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y del país	39,391	45,478	49,738
Intereses por depósitos de empresas del sistema financiero	9,509	9,573	5,285
Primas para el fondo de seguro de depósitos	6,129	5,555	4,481

Intereses por valores títulos y obligaciones en circulación	5,156	1,888	4,617
Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras	3,640	4,289	4,712
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	1,732	810	89
Pérdida en productos financieros derivados, neta	158	42	1,433
Pérdida por valorización de inversiones	-	130	-
Otros gastos financieros	1,822	3,390	1,810
Total	221,521	206,242	165,657
Margen financiero bruto	832,171	781,627	771,170

16. Gastos de personal

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2012	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Remuneraciones	199,729	165,555	146,483
Gratificaciones	32,654	26,702	23,816
Compensación por tiempo de servicios	19,141	15,747	13,767
Seguridad provisional	18,405	15,026	13,075
Otras remuneraciones	15,598	8,582	11,315
Capacitación al personal	13,654	7,221	8,373
Movilidad	9,438	7,003	6,309
Participación de los trabajadores, nota 2(a)(ii)	6,162	8,455	8,145
Gastos de directorio	4,600	4,797	4,385
Adelanto de utilidades extraordinarias, nota 8 (c)	2,319	1,639	1,633
Asignaciones	1,773	1,463	1,126
Bonificaciones	853	861	919
Otros gastos de personal	19,714	16,191	16,319
	344,040	279,242	255,665
Promedio de trabajadores	4,242	3,458	3,244

17. Gastos por servicios recibidos

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

	2012	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Servicios profesionales (b)	35,004	37,101	28,993
Publicidad (c)	23,401	24,109	28,932
Alquileres	22,045	19,672	15,650
Vigilancia y protección	11,521	8,080	7,327
Comunicaciones	9,539	8,149	7,028
Transporte	8,682	8,700	11,087
Reparación y mantenimiento	7,796	9,533	12,670

Servicios	4,728	4,265	3,772
Suministros diversos	4,553	3,803	5,648
Relaciones públicas y eventos	2,289	3,078	4,021
Seguros	2,026	1,664	1,637
Gastos por central de riesgos	1,624	1,380	1,426
Estudios y proyectos	1,212	1,160	1,595
Otros	25,883	20,677	15,871
	160,303	151,371	145,657

- (b) En el año 2012, incluye S/.3,051,000 y S/.3,651,000 por los servicios de tecnología de información y de Call center, respectivamente, que le brindan a partir del 2009 entidades vinculadas (S/.7, 946,000 y S/.3,917,000 en el año 2011 y S/.10,308,000 y S/.6,709,000 en el año 2011.
- (c) En el año 2012, incluye S/.7,454,000 y S/.7,864,000 por publicidad en medios y campañas promocionales, respectivamente (S/.9,317,000 y S/.7,920,000 en el año 2011 y S/.14,283,000 y S/.8,931,000 en el año 2010).

18. Otros ingresos, neto

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2012 S/.(000)	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Recuperación de cuentas castigadas	6,077	16,449	13,822
Ganancia por la venta de los derechos sobre créditos otorgados a clientes, nota 14(d)	16,450	14,882	5,768
Otros menores, neto	(3,792)	3,806	(1,038)
Total otros ingresos, neto	18,735	35,137	18,552

19. Utilidad por acción

A continuación se muestra el cálculo del promedio ponderado de acciones y la utilidad por acción:

	Acciones en circulación (en miles)	Acciones base para el cálculo (en miles)	Días de vigencia en el año	Promedio ponderado de acciones comunes (en miles)
2010				
Saldo al 1° de enero de 2010	186,764	186,764	365	186,764
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	58,000	58,000	365	58,000
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2011, nota 12(a)	-	54,496	365	54,496
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2012, nota 12(a)	-	65,654	365	65,654
Saldo al 31 de diciembre de 2010	244,764	364,914		364,914
Utilidad por acción básica y diluida				0.266
2011				
Saldo al 1° de enero de 2011	244,764	244,764	365	244,764
Capitalización de utilidades efectuadas en el 2011, nota 12(a)	54,496	54,496	365	54,496
Aportes de capital, nota 12(c)	43,750	43,750	17	2,038

Capitalización de utilidades efectuadas en el 2012, nota 12(a)	-	65,654	365	65,654
Saldo al 31 de diciembre de 2011	343,010	408,664		366,952
Utilidad por acción básica y diluida				0.298
2012				
Saldo al 1° de enero de 2012	343,010	343,010	365	343,010
Capitalización de utilidades, nota 12(a)	65,654	65,654	365	65,654
Saldo al 31 de diciembre de 2012	408,664	408,664		408,664
Utilidad por acción básica y diluida				0.167

. Transacciones con accionistas y partes relacionadas

- (a) A continuación se detallan los principales saldos de las cuentas que el Banco mantiene con sus accionistas y vinculadas al 31 de diciembre de 2012 y de 2011:

	Grupo ACP Inversiones y Desarrollo S/.(000)	Conecta Centro de Contacto S.A. S/.(000)	Protecta S.A. Compañía de Seguros S/.(000)	CSC Innovación S.A. S/.(000)	Otros accionistas S/.(000)	Otras vinculadas S/.(000)
2012						
Activos						
Cartera de créditos, neta	41,122	-	-	-	-	37
Otros activos, neto	-	68	460	8,028	-	648
Pasivos						
Obligaciones con el público	4,680	872	15,032	895	-	5,199
Adeudos y obligaciones financieras	-	-	-	-	144,485	-
Otros pasivos	19	1,064	1,424	5	-	7
Resultados						
Ingresos por intereses	797	1	-	-	-	137
Ingresos por venta de cartera	-	16,450	-	-	-	-
Ingresos por servicios diversos	77	462	27,572	130	-	59
Gastos por intereses	84	10	189	2	9,273	145
Gastos por servicios recibidos	2,908	11,749	1,196	11,908	-	3,874
2011						
Activos						
Cartera de créditos, neta	-	11	-	-	-	3,754
Otros activos, neto	177	2,452	505	3,643	-	3,564
Pasivos						
Obligaciones con el público	10,898	1,316	7,131	715	-	8,437
Adeudos y obligaciones financieras	-	-	-	-	148,115	-
Otros pasivos	663	1,463	54	72	-	895
Resultados						
Ingresos por intereses	524	2	-	-	-	91
Ingresos por venta de cartera	-	14,882	-	-	-	-

Ingresos por servicios diversos	10	233	22,232	130	-	54
Gastos por intereses	630	8	50	2	6,774	152
Gastos por servicios recibidos	1,430	15,316	600	7,991	-	1,610

Conecta Centro de Contacto S.A. -
Conecta Centro de Contacto S.A., brinda el servicio de gestión telefónica, cobranza y tele marketing.

Protecta S.A. Compañía de Seguros -
Con fecha 2 de enero de 2009, el Banco firmó un contrato de locación de servicios de comercialización de seguros con Protecta S.A. Compañía de Seguros, por el cual Mibanco se encuentra facultado para promocionar y comercializar productos de seguros a la cartera de clientes con la que cuenta.

CSC Innovación S.A. -
En mayo del 2009, se firmó un contrato de prestación de servicios de tecnología de la información con CSC Innovación S.A.

Otros accionistas -
Al 31 de diciembre de 2012, el Banco mantiene financiamiento por parte de sus accionistas IFC, Triodos Custody BV - Triodos Fair Share Fund y Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund, y Acción Investment In Microfinance SPC por S/.124,425,000 (S/.126,907,000 al 31 de diciembre de 2011), S/.12,410,000 (S/.13,120,000 al 31 de diciembre de 2011) y S/.7,650,000 (S/.8,088,000 al 31 de diciembre de 2011), respectivamente, nota 10(b), los cuales generaron gastos por intereses que se presentan en el rubro “Gastos financieros” del estado de ganancias y pérdidas por S/.6,885,000 (S/.2,927,000 al 31 de diciembre de 2011), S/.1,253,000 (S/.2,738,000 al 31 de diciembre de 2011) y S/.790,000 (S/.814,000 al 31 de diciembre de 2011), respectivamente.

Durante el 2012 y 2011 incurrió en gastos por seguros patrimoniales, de desgravamen y de riesgo con La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, La Positiva Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. mantenía depósitos a plazo y cuentas corrientes.

(b) Ciertos accionistas y funcionarios del Banco han efectuado, directa o indirectamente, transacciones de crédito con el Banco de acuerdo con lo permitido por la Ley de Banca y Seguros, la cual regula y limita ciertas transacciones con empleados, directores y funcionarios de un banco. Al 31 de diciembre de 2012, los préstamos y otros créditos a empleados y directores del Banco ascendían a aproximadamente a S/.17,119,000 (S/.14,534,000 al 31 de diciembre del 2011).

(c) La remuneración total de los directores ascendió aproximadamente a S/.4,375,000, S/.3,028,000y S/.3,855,000 por los años 2012, 2011 y 2010, respectivamente, la cual se incluye en el rubro de “Gastos de personal” del estado de ganancias y pérdidas.

La remuneración total del personal clave del Banco, que incluye a la Gerencia General y a otras Gerencias, por los años 2012, 2011 y 2010 ascendió a S/.10,145,000, S/.7,944,000 y S/.8,100,000, respectivamente.

(d) De acuerdo con la legislación vigente, los préstamos otorgados a partes vinculadas no pueden efectuarse en condiciones más favorables que las que un banco otorga al público en general. La Gerencia del Banco considera que ha cumplido con todos los requerimientos establecidos en los dispositivos legales vigentes para las transacciones con entidades o personas vinculadas.

21. Evaluación de Riesgos

Las actividades del Banco se relacionan principalmente con el uso de instrumentos financieros. El Banco recibe depósitos de sus clientes a tasas fijas y variables, a diversos plazos, con la intención de obtener una rentabilidad, invirtiendo estos fondos en activos de alta calidad. El Banco busca aumentar estos márgenes consolidando sus fondos a corto plazo y prestando a plazos acordes a su financiamiento para obtener tasas más altas, mediante una variedad de productos; pero manteniendo la liquidez suficiente para cumplir con todos los retiros que pudieran realizarse.

Riesgos de mercado -

El Banco está expuesto a riesgos de mercado, el cual comprende el riesgo que el valor razonable o los flujos de caja futuros de un instrumento financiero fluctúen debido a cambios en los precios de mercado. Los riesgos de mercado surgen de los cambios en las posiciones dentro y fuera del balance, los cuales se encuentran expuestos a los movimientos generales y específicos del mercado, sujetos a la variabilidad de los precios en los mercados financieros como las tasas de interés, tipos de cambio, commodities e inversiones de capital.

El Banco establece los límites internos que son monitoreados en forma continua. Sin embargo, el uso de esta medida de control no elimina totalmente la probabilidad que se produzcan pérdidas más allá de los límites establecidos en caso de presentarse movimientos extremos en los precios de mercado.

Riesgo de liquidez -

El Banco se encuentra expuesto a retiros diarios de sus recursos disponibles en efectivo por sus obligaciones con el público de un día para otro, por cuentas corrientes, vencimientos de depósitos, reducción de préstamos, garantías y otros retiros. El Banco no mantiene recursos en efectivo para cumplir con todas estas necesidades, ya que la experiencia demuestra que se puede predecir un nivel mínimo de reinversión de los fondos a su vencimiento con un alto grado de certeza. La Gerencia del Banco establece límites sobre el monto mínimo de fondos disponibles para cubrir el pago de depósitos a su vencimiento y sobre el nivel mínimo de facilidades de préstamos interbancarios y otros tipos de préstamo (adeudos y obligaciones financieras) con el que se debe contar para cubrir los retiros en caso de producirse niveles de demanda inesperados.

El procedimiento de calzar y controlar los descalses de los vencimientos y de las tasas de interés de los activos y pasivos es fundamental para el Banco; sin embargo, no es usual que las entidades financieras se encuentren totalmente calzadas, dados los términos inciertos de muchas transacciones y sus diversos tipos, una posición descubierta en los plazos o tasas puede potencialmente aumentar la rentabilidad, pero también aumenta el riesgo de pérdidas.

El vencimiento de los activos y pasivos y la capacidad de reemplazar, a un costo aceptable, pasivos que generan intereses a su vencimiento son factores importantes en la determinación de la liquidez del Banco y su exposición a los cambios en las tasas de interés y tipos de cambio. En las notas a los estados financieros se incluye un análisis de los activos y pasivos relevantes del Banco agrupados según su vencimiento contractual.

Riesgo de flujos de caja y valor razonable por cambios en las tasas de interés -

El riesgo de flujo de caja de tasas de interés es el riesgo de que los flujos de caja de un instrumento financiero fluctúen por los cambios en las tasas de interés del mercado. El riesgo de valor razonable de tasas de interés es el riesgo que el valor de un instrumento financiero fluctúe por los cambios en las tasas de interés del mercado.

El Banco toma posiciones que son afectadas por efectos de las fluctuaciones en los niveles de las tasas de interés del mercado imperantes sobre su situación financiera y flujos de caja. Los márgenes de interés pueden incrementarse como resultado de tales cambios, pero pueden disminuir o generar pérdidas en caso de producirse movimientos inesperados. La Gerencia del Banco establece límites sobre el nivel de descalce a los cambios de las ta-

sas de interés que puede asumirse, que es monitoreada de forma constante.

Los recursos para el financiamiento se obtienen principalmente de pasivos a corto plazo, cuyo interés se acuerda a tasas fijas y variables vigentes en el mercado. Los depósitos de clientes y otros instrumentos de financiamiento están sujetos a riesgos originados por las fluctuaciones en las tasas de interés. Las características de vencimiento y tasas de interés contractuales relevantes de los principales instrumentos financieros se indican en las respectivas notas a los estados financieros.

Durante los ejercicios 2012 y 2011, el Banco no ha efectuado operaciones con productos derivados de cobertura para este riesgo.

Riesgo por tipo de cambio -

El Banco está expuesto a los efectos de las fluctuaciones en los cambios de la moneda extranjera prevaleciente en su posición financiera y flujos de caja. La Gerencia fija límites en los niveles de exposición por moneda y el total de las operaciones “overnight”, las cuales son monitoreadas permanentemente.

La mayoría de los activos y pasivos se mantienen en nuevos soles. Las transacciones en moneda extranjera se efectúan a las tasas de la oferta y la demanda. Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, los activos y pasivos del Banco en moneda extranjera se presentan en la nota 3.

El Banco no ha efectuado operaciones con productos financieros derivados – forward de moneda para cubrir parte de este riesgo, nota 3.

Riesgo crediticio -

El Banco tiene posiciones sujetas a riesgo crediticio, que es el riesgo que un cliente no pueda cumplir con todos sus pagos al vencimiento; para lo cual registra provisiones para aquellas pérdidas que han sido incurridas a la fecha del balance general. Los cambios significativos en la economía o en la situación de un segmento de industria particular, que represente una concentración de la cartera del Banco, podrían originar que las pérdidas sean diferentes de las registradas a la fecha del balance general; por lo que, la Gerencia del Banco monitorea continuamente su exposición al riesgo de crédito.

Los riesgos son monitoreados constantemente y sujetos a una revisión frecuente. Los límites en el nivel de riesgo son aprobados por la Gerencia y se enmarcan dentro de la normativa vigente.

La exposición al riesgo de crédito es administrada a través del análisis continuo de la capacidad de los deudores de cumplir con los pagos de intereses y capital de sus obligaciones y a través del cambio de los límites de préstamos cuando es apropiado. La exposición al riesgo de crédito también es manejada en parte por garantías reales y personales, pero existe una parte significativa de los préstamos MES y consumo donde dichas garantías no pueden ser obtenidas.

Los activos financieros que presentan un riesgo crediticio potencial consisten principalmente en el disponible, las inversiones negociables disponibles para la venta, la cartera de créditos y otros activos. El disponible, excluyendo caja y canje, está colocado en instituciones financieras de prestigio. La magnitud de la exposición máxima al riesgo de crédito del Banco está representada por los saldos contables de los montos indicados anteriormente. Las exposiciones reales y su comparación contra los límites establecidos se revisan constantemente.

22. **Valor razonable de los instrumentos financieros**

El valor razonable o estimado de mercado, es el importe por el cual un activo podría ser intercambiado o un pasivo acordado entre partes conocedoras y dispuestas a ello en una transacción corriente, bajo el supuesto de que la entidad es una empresa en marcha.

Cuando un instrumento financiero es comercializado en un mercado activo y líquido, su precio estipulado en el mercado en una transacción real brinda la mejor evidencia de su respectivo valor razonable. Cuando no se cuenta con el precio estipulado en el mercado, o éste no puede ser un indicativo del valor razonable del instrumento, para determinar dicho valor razonable se puede utilizar el valor de mercado de otro instrumento sustancialmente similar, el análisis de flujos descontados u otras técnicas aplicables, los cuales se ven afectados de manera significativa por los supuestos utilizados. No obstante que la Gerencia ha utilizado su mejor juicio en la estimación de los valores razonables de sus instrumentos financieros, cualquier técnica para efectuar dicho estimado conlleva cierto nivel de fragilidad inherente. Como resultado, el valor razonable puede no ser indicativo del valor realizable neto o de liquidación.

Las metodologías y supuestos empleados para determinar los valores estimados de mercado dependen de los términos y características de riesgo de los diversos instrumentos financieros, tal como se detalla a continuación:

- Los fondos disponibles representan efectivo y depósitos a corto plazo que no representan riesgos crediticios o de tasa de interés significativos, por lo que su valor en libros equivale a su valor estimado de mercado.
- Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, las inversiones disponibles para la venta están registradas a sus valores estimados de mercado; en consecuencia, en el valor estimado de mercado se incluyen las ganancias potenciales no realizadas, que han sido determinadas en base a la valorización de las inversiones.
- La mayoría de créditos del Banco tiene tasas de interés que pueden reajustarse ante variaciones en las condiciones del mercado; en consecuencia, su valor contable neto de las provisiones para riesgo de crédito teóricos con las tasas de provisión requeridos por la SBS, excluyendo el aumento por las provisiones procíclicas según se indica

en la nota 6, es considerado un buen estimado del valor razonable de esos activos a la fecha del balance general.

- El valor de mercado de los depósitos y obligaciones es similar a su respectivo valor en libros, ello se debe principalmente a que en su mayoría tienen vencimientos corrientes y a que las tasas de interés que generan son comparables a las de otros pasivos similares en el mercado a la fecha del balance general.
- Las deudas a bancos y corresponsales generan intereses a tasas fijas y variables y/o tasas preferenciales similares a las vigentes en el mercado. Como resultado, se estima que sus valores en libros no difieren en forma significativa de sus correspondientes valores de mercado.
- Los valores, títulos y obligaciones en circulación generan intereses a tasa fijas de acuerdo con la emisión efectuada. El valor razonable de los bonos es calculado utilizando flujos de caja descontados a tasas vigentes en el Banco para pasivos con similares características. Como resultado del cálculo, el valor de mercado estimado no difiere significativamente del valor en libros.

En consecuencia, al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la Gerencia del Banco considera que los valores estimados de instrumentos financieros del Banco no difieren en forma significativa de sus valores en libros.

23. **Eventos subsecuentes**

A partir del 1° de enero de 2013, los bancos no cobrarán diversas comisiones que se venían registrando como ingreso en el estado de ganancias y pérdidas de los años 2012, 2011 y 2010, según Resolución SBS N°8181-2012 de fecha 25 de octubre de 2012. El Banco se encuentra revisando el efecto estimado del impacto en los resultados del Banco.



Gloria Cárdenas Alvarado y Ruth Cortéz Alvarado.
Giro de negocio: Venta de Ropa (para niños). Agencia: Gamarra II.



Dennis Yupaicana Serrano, Asesor Ejecutivo, Magda Saravia
Jihualanca, Asesora de Negocios y Valderrama Lovón, jefe de Crédito.
Agencia: Cusco Sur.

Global Reporting
Initiative (GRI)

8

La Memoria 2012 ha sido elaborada de acuerdo a principios generales G3.1 dictados por el Global Reporting Initiative (GRI), una organización internacional cuyos parámetros se aplican a las memorias de sostenibilidad. Mibanco ha realizado una solicitud formal de verificación externa de los indicadores contenidos en esta Memoria y habiendo cumplido las directivas del GRI ha alcanzado el Nivel de Aplicación A+.

El contenido incluye respuestas a los indicadores centrales y financieros, obligatorios y voluntarios del GRI, y puede ser auditado por terceros, ya que la información financiera de Mibanco y cualquier otra emitida en el marco de sus comunicaciones institucionales es completa, correcta y veraz.

Es importante precisar el contenido se ajusta, en términos generales, a las pautas de los

protocolos del GRI; sin embargo, existen casos donde el indicador no tiene relación con las actividades de Mibanco.

Por otra parte, no se reformulado el contenido respecto a ejercicios anteriores ni se han registrado cambios significativos relativos al alcance, cobertura o métodos de valoración. Los casos excepcionales donde aparece algún cambio respecto al ejercicio anterior se justifican debidamente.

Tampoco se han identificado limitaciones relevantes, pero se brinda la información necesaria en los casos donde se pueda interpretar diferente una variación respecto al alcance o cobertura.

Finalmente, en el índice ordenado según la estructura del GRI, que aparece al final del documento, se detalla la ubicación de las respuestas a los indicadores dentro de la Memoria.

DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA, COBERTURA Y CALIDAD

PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

El contenido de la Memoria se basa en los siguientes principios que aseguran la calidad:

EXHAUSTIVIDAD

Alcance. La guía general y el suplemento sectorial para servicios financieros se rigen por los aspectos requeridos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Cobertura. Los datos de la Memoria se refieren a Mibanco, Banco de la Microempresa, e incluyen a sus 118 oficinas en todo el país.

Tiempo. La información está actualizada al 31 de diciembre de 2012 y se complementa en términos cuantitativos con datos del ejercicio 2011.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

El compromiso de sostenibilidad de Mibanco se hace explícito a lo largo de la Memoria, está plasmado en sus políticas y procedimientos de gestión ética y responsable, y forma parte de la estrategia y operaciones de la Institución.

MATERIALIDAD

La información presentada en esta Memoria, cubre aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestra organización y aquellos de importancia para los grupos de interés, el sector financiero y el entorno en el que Mibanco opera.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Mibanco ha identificado a sus grupos de interés y considera que el contenido de la Memoria responde a sus expectativas.

PRINCIPIOS DE CALIDAD DE LA MEMORIA

EQUILIBRIO

La información sobre las actividades de cada indicador aparece en forma detallada y completa, con resultados positivos y la mención de las medidas necesarias para mejorar los aspectos que se requiera.

PRECISIÓN

La Memoria contiene información precisa y pormenorizada, que ha sido elaborada en base a

técnicas de medición y bases de cálculo estandarizadas, tanto en el ámbito de gestión financiera como en el de sostenibilidad. Se mencionan todas las actividades y se explica la información que aparece en forma parcial o no reportada.

FIABILIDAD

La información de la Memoria ha sido auditada por Ernst & Young Asesores S. Civil de R.L. Los estados financieros cumplen con los parámetros legales establecidos por las instituciones peruanas.

CLARIDAD

La Memoria ha sido elaborada con un lenguaje claro y de fácil comprensión. Está disponible en el sitio web <http://www.mibanco.com.pe>, y es de libre acceso para cualquier persona o institución.

COMPARABILIDAD

La información sigue los mismos procedimientos de recopilación y cálculo empleados en memorias anteriores, por lo que no se aprecian cambios significativos. Algunos indicadores se reportan por primera vez (versión G3.1), pero la mayoría puede compararse con los resultados del año anterior.

PERIODICIDAD

La información sobre el desempeño de Mibanco se presenta consolidada anualmente y se publica después que la Asamblea Anual de Accionistas de Mibanco la aprueba.

Para información adicional o sugerencias, contactar a Fernando Balbuena (correo electrónico: fbalbuena@mibanco.com.pe) o Carolina Benavides (correo electrónico: cbenavid@mibanco.com.pe).



Gustavo Mifflin Revilla, Supervisor Regional de Comunicaciones Lima y Oriente; César Kroll Castañeda, Supervisor de Productos de Vivienda y Locales Comerciales; Hugo Ortecho Monjaras, Coordinador de Proyectos de Innovación.

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1,1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Página 15-17
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Páginas 40-42,76

2. PERFIL DE MIBANCO

2,1	Nombre de la organización.	Página 21
2,2	Principales marcas, productos o servicios.	Páginsa 56, 58, 60-63
2,3	Estructura operativa de la organización.	Página 31
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Página 22
2,5	Número de países en los que opera la organización.	Página 225
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Página 21
2,7	Mercados servidos.	Páginas 81-84
2,8	Dimensiones de la organización informante.	Páginas 62-65, 103-104, 225
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Páginas 15-17,33-34
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el informativo.	Página 51

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL DE LA MEMORIA

3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Páginas 11,224-225
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Página 225
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Página 225
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Página 225

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Páginas 17,58,225
3,6	Cobertura de la memoria.	Página 225
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Página 225
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre organizaciones.	Página 225
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Página 225
3,10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la re expresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	Página 225
3,11	Cambios significativos relativos a memorias anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Página 225

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

3,12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	Página 9
------	---	----------

VERIFICACIÓN

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Página 225
------	---	------------

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Páginas 22-30
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Página 40

4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Página 40
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Página 40
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Página 40
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Páginas 40-41
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Página 40
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Página 32
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Páginas 40-41
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Página 40

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Página 40
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Páginas 38,51,76-77,225
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Página 50-51

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Página 52
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Páginas 54-55
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Páginas 54-55
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización en la elaboración de la memoria.	Páginas 54-55

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

ENFOQUE DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN	Página 58
--------------------------------	-----------

DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1 PRINCIPAL	Página 73
---------------	-----------

Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

EC2 PRINCIPAL	Página 40
---------------	-----------

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización derivadas del cambio climático.

EC3 PRINCIPAL	Página 139
---------------	------------

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

EC4 PRINCIPAL	Página 38
---------------	-----------

Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5 ADICIONAL	Página 142
---------------	------------

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

EC6 PRINCIPAL	Páginas 142-143
---------------	-----------------

Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

EC7 PRINCIPAL	Página 130
---------------	------------

Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8 PRINCIPAL	Página 144
---------------	------------

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

EC9 ADICIONAL	Página 151
---------------	------------

Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN	Página 153
--------------------	------------

MATERIALES

EN1 PRINCIPAL	Página 154
---------------	------------

Materiales utilizados, por peso o volumen.

EN2 PRINCIPAL	Página 154
---------------	------------

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

ENERGÍA

EN3 PRINCIPAL	Página 156
---------------	------------

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

EN4 PRINCIPAL	Página 155
---------------	------------

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

EN5 ADICIONAL	Páginas 155-157
---------------	-----------------

Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

EN6 ADICIONAL	Página 156
---------------	------------

Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

EN7 ADICIONAL	Página 156
---------------	------------

Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

AGUA

EN8 PRINCIPAL	Página 157
---------------	------------

Captación total de agua por fuentes.

EN9 ADICIONAL	Página 157
---------------	------------

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

EN10 ADICIONAL	Página 157
----------------	------------

Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada.

EN11 PRINCIPAL	No material
----------------	-------------

Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

EN12 PRINCIPAL	No material
----------------	-------------

Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

EN13 PRINCIPAL	No material
----------------	-------------

Hábitats protegidos o restaurados.

EN14 PRINCIPAL	No material
----------------	-------------

Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

BIODIVERSIDAD

EN15 ADICIONAL	Página 40
----------------	-----------

Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN16 PRINCIPAL	Página 158
----------------	------------

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

EN17 PRINCIPAL	No material
----------------	-------------

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

EN18 ADICIONAL	Página 158
----------------	------------

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.

EN19 PRINCIPAL	No material
----------------	-------------

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

EN20 PRINCIPAL	No material
NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	
EN21 PRINCIPAL	No material
Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	
EN22 PRINCIPAL	Página 155
Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	
EN23 PRINCIPAL	No material
Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	
EN24 ADICIONAL	No material
Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	
EN25 ADICIONAL	No material
Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26 PRINCIPAL	Página 159
Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	
EN27 PRINCIPAL	No material
Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28 PRINCIPAL	Páginas 106,153
Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	

TRANSPORTE

EN29 ADICIONAL	Página 159
Impactos ambientales significativos por transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como por el transporte de personal.	

GENERAL

EN30 ADICIONAL	Páginas 153-154
Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

ENFOQUE DE DIRECCIÓN	Página 143
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS	
HR1 PRINCIPAL	Página 148
Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	
HR2 PRINCIPAL	Página 142
Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	
HR3 ADICIONAL	Página 147
Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	

NO DISCRIMINACIÓN

HR4 PRINCIPAL	Páginas 147-148
Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	

HR5 PRINCIPAL	Página 130
Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	

ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

HR6 PRINCIPAL	Página 148
Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	

TRABAJOS FORZADOS

HR7 PRINCIPAL	Páginas 130, 148
Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8 ADICIONAL	Páginas 142, 148
Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	

DERECHO DE LOS INDÍGENAS

HR9 ADICIONAL	Página 148
Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	

EVALUACIÓN

HR10 PRINCIPAL	Página 148
Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	

MEDIDAS CORRECTIVAS

HR11 PRINCIPAL	Página 148
Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICAS EN EL TRABAJO	
ENFOQUE DE DIRECCIÓN	Página 109

EMPLEO

LA1 PRINCIPAL	Páginas 110-113
Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	

LA2 PRINCIPAL	Páginas 121-128
Número total de empleados, tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	

LA3 ADICIONAL	Páginas 137-138
Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	

LA15 PRINCIPAL	Página 139
Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

LA4 PRINCIPAL	Página 130
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	

LA5 PRINCIPAL	Página 130
(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6 ADICIONAL	Página 130
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	

LA7 PRINCIPAL	Página 140
Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	

LA8 PRINCIPAL	Página 140
Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	

LA9 ADICIONAL	Página 96
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10 PRINCIPAL	Página 131
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	

LA11 ADICIONAL	Páginas 130-131
<i>Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.</i>	
LA12 ADICIONAL	Página 134
<i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosados por sexo.</i>	

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13 PRINCIPAL	Páginas 113,115-117,119
<i>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</i>	

IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

LA14 PRINCIPAL	Páginas 113-114, 117,142
<i>Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.</i>	

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

ENFOQUE DE GESTIÓN	Página 79
--------------------	-----------

COMUNIDAD

SO1 PRINCIPAL	Páginas 40, 76, 79, 151, 153
<i>Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.</i>	
SO9 PRINCIPAL	Página 153
<i>Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.</i>	
SO10 PRINCIPAL	Página 153
<i>Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.</i>	
FS13 PRINCIPAL	Páginas 74, 92
<i>Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.</i>	

FS14 PRINCIPAL	Página 95
<i>Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.</i>	

CORRUPCIÓN

SO2 PRINCIPAL	Página 151
<i>Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.</i>	
SO3 PRINCIPAL	Página 152
<i>Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.</i>	
SO4 PRINCIPAL	Página 152
<i>Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.</i>	

POLÍTICA PÚBLICA

SO5 PRINCIPAL	Página 106
<i>Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.</i>	
SO6 ADICIONAL	Páginas 106, 152
<i>Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.</i>	

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

SO7 ADICIONAL	Página 106, 152
<i>Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.</i>	

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO8 PRINCIPAL	Página 105
<i>Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.</i>	

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ENFOQUE DE GESTIÓN	Página 91
--------------------	-----------

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

FS15 PRINCIPAL	Página 104
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	
PR1 PRINCIPAL	Páginas 97, 101
Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	
PR2 ADICIONAL	Página 105
Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
PR3 PRINCIPAL	Página 104
Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	
PR4 ADICIONAL	Página 105
Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
PR5 ADICIONAL	Página 102
Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	
FS16 PRINCIPAL	Páginas 76, 79
Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera básica según el tipo de beneficiario.	
COMUNICACIONES DE MÁRKETING	
PR6 PRINCIPAL	Página 105
Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares o códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	
PR7 ADICIONAL	Página 152
Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	
PR8 ADICIONAL	Página 152

Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9 PRINCIPAL	Página 105
Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	

INDICADORES AMBIENTALES SUPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUE DE GESTIÓN	Página 153
CARTERA DE PRODUCTOS (INDICADORES DE GESTIÓN)	
FS1 PRINCIPAL	Página 96
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	
FS2 PRINCIPAL	Página 154
Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	
FS3 PRINCIPAL	Página 99
Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	
FS4 PRINCIPAL	Página 134
Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	
FS5 PRINCIPAL	Páginas 76, 146
Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	
CARTERA DE PRODUCTOS (INDICADORES DE DESEMPEÑO)	
FS6 PRINCIPAL	Página 80

Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión (ej: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	
FS7 PRINCIPAL	Página 89
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	
FS8 PRINCIPAL	Página 99
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	
AUDITORÍA	
FS9 PRINCIPAL	Página 108
Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD	
FS10 PRINCIPAL	Página 79
Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en asuntos sociales y medioambientales.	
FS11 PRINCIPAL	Página 109
Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	
FS12 PRINCIPAL	Página 40
Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	

ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

En Mibanco expresamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ambas iniciativas de las Naciones Unidas, promoviendo entre los grupos de interés el respeto a los derechos humanos y contribuyendo al desarrollo de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

PRINCIPIOS	Global Reporting Initiative (GRI)	
	INDICADORES GRI	Páginas de la memoria
DERECHOS HUMANOS		
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-HR9	130, 142, 147-148
2. Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1, HR2, HR9	142, 148
TRABAJO		
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5	130
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	130, 148
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	148
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14	7113-117, 119, 121-128, 142, 147-148
MEDIO AMBIENTE		
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.	EC2, EN26, SO5	40, 106, 159
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-6, EN18, EN22, EN26	154-159
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-6, EN26	154-157, 159
CORRUPCIÓN		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-SO4	151-152



Olimpia Villar Duran, Giro de negocio cerveza, gaseosas
Gustavo Lozano Bardales, Asesor Ejecutivo. Agencia: Pucallpa

Relación de
Agencias

9

Agencias en Lima

Agencia			
No.	Nombre	Distrito	Dirección
1	SAN JUAN DE MIRAFLORES	San Juan de Miraflores	Av. Los Héroes 516
2	RÍMAC	Rímac	Av. Caquetá 998-A
3	ZÁRATE	San Juan de Lurigancho	Av. Gran Chimú 822-824, urb. Zárate
4	CALLAO	Bellavista	Av. Elmer Faucett 306-310-314
5	VILLA EL SALVADOR	Villa El Salvador	Av. Juan Velasco, 2do. Sector, Gr.8, Mz. F, Lt. 17
6	SANTA ANITA	Ate – Vitarte	Av. Nicolas Ayllon 3236
7	COMAS	Comas	Av. Túpac Amaru 3857-3861, San Agustín, I Etapa
8	CHORRILLOS	Chorrillos	Av. Guardia Civil 312
9	CERCADO	Lima – Cercado	Av. Inca Garcilaso de la Vega 1390-1394-1398, esq con Av. España N 200, 210, 214 y 218
10	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	Villa María del Triunfo	Av. El Triunfo 101-105
11	LOS OLIVOS	Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola 3491
12	CANTO GRANDE	San Juan de Lurigancho	Av. Canto Grande 3510
13	VENTANILLA	Ventanilla	Av. Principal, Mz. C-3, Lt. 13, urb. Ventanilla
14	CHOSICA	Lurigancho	Av. 28 de Julio 393
15	HUAYCÁN	Ate - Vitarte	Av. 15 de Julio, Lt. 29, Zona B – Proyecto Especial Huaycán
16	PUENTE PIEDRA	Puente Piedra	Mz. C, Lt. 2, urb. Santo Domingo
17	SAN MARTÍN DE PORRES	San Martín de Porres	Av. Perú 3411
18	SÁENZ PEÑA	Callao	Av. Roque Saénz Peña 922-924
19	SURQUILLO	Surquillo	Av. Paseo de la República 4297
20	GAMARRA	La Victoria	Prolong. Antonio Bazo 750

21	INDEPENDENCIA	Independencia	Av Tupac Amaru 7197 Urb Mesa Redonda
22	CENTRO HISTÓRICO	Lima - Cercado	Jr. Caraballa 400 402 406 408 - Jr Ucayali 180
23	PRÓCERES	San Juan de Lurigancho	Av.Próceres de la Indep. 1671-A, urb. Las Flores
24	PARDO	Miraflores	Av. José Pardo 175
25	LURÍN	Lurín	Mz. D, Lt. 2, urb. Las Virreinas, km. 36.5
26	CARABAYLLO	Comas	Av. Túpac Amaru 3043, Mz. R, Lt. 11, urb. El Progreso
27	CERES	Ate – Vitarte	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre, Mz. D, Lt. 24
28	MAGDALENA	Magdalena	Av. Brasil 3256-3260
29	COVIDA LOS OLIVOS	Los Olivos	Av. Antúnez de Mayolo 1388, urb. Los Pinares
30	SAN GABRIEL	Villa María del Triunfo	Av. Salvador Allende 198, esq. con José C. Mariátegui, urb. San Gabriel
31	MÉXICO	La Victoria	Av. México 1604-1606, urb. La Pólvara
32	ANGÉLICA GAMARRA	Los Olivos	Av. Angélica Gamarra, cdra. 8, Mz. D, Lt.4, urb. El Trébol
33	PRO	Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola 7889
34	HUANDOY	Los Olivos	Av. El Naranjal 1413-1415, Parque Naranjal, II Etapa, Mz. I-2, Lt.15
35	VALLE SHARON	San Juan de Miraflores	Av. Prolongación Canevaro cdra. 1 Mz. F Lt. 11, S.J.M.
36	JOSE GÁLVEZ	Villa María del Triunfo	Av. Lima 1089, - Pj Villa Poeta José Gálvez Parcela B, Mz. 42 Lt. 2
37	PACHACAMÁC	Villa El Salvador	Urbanización Pachacamác, Mz. L, Lt.16, Etapa II.
38	SAN PEDRO	Chorrillos	Av. El Triunfo, cdra. 3 s/n, puerta N° 1, AA.HH. Túpac Amaru de Villa - San Pedro de Chorrillos
39	MARISCAL CÁCERES	San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia Mz. J1 Lt 23, Urb. Mariscal Cáceres
40	SAN JUAN DE COLLIQUE	Collique	URB. POPULAR SAN JUAN BAUTISTA - 1ERA ETAPA MZ.B - LOTE 12
41	EL AGUSTINO	El Agustino	Av. Riva Agüero 1400, distrito El Agustino (costado de la Municip.)
42	HUACHIPA	Huachipa	Av. Las Torres, Mz. A, Lt.8, urb. El Paraíso de Puente Huachipa

43	MUSA	Pachacamac	AA.HH. Paul Poblet,Mz. A, Lt. 6, carretera a Cieneguilla, Km 12 (por la curva de Manchay)
44	CIRCUNVALACIÓN	San Luis	Av. Circunvalación 2141- 2147, urb. Industrial Residencial El Pino
45	GRAU	La Victoria	Av. Manco Cápac 201 y Jr. Raymondi
46	PRIMAVERA	Surco	Av. Primavera 1754
47	CAVENECIA	Miraflores	Av. Emilio Cavenecia 175
48	CAÑETE	San Vicente de Cañete	Calle Sepúlveda 115 - 215
49	HUACHO	Huacho	Av. Miguel Grau Seminario 147
50	BARRANCA	Barranca	Jr. Alfonso Ugarte 120 a media cdra. Plaza Armas
51	HUARAL	Huaral	Calle Luis Colán 110
52	SANTA CLARA	Ate-Vitarte	Calle Parque Cívico N° 185
53	GAMARRA II	La Victoria	Jr. Humboldt 1609 - La Victoria

Agencias en provincia

Agencia				
No.	Nombre		Distrito	Dirección
1	CHINCHA	Ica	Chincha	Av. Mariscal Benavides 182, Chincha Alta
2	CHICLAYO	Lambayeque	Chiclayo	Calle San José 755
3	HUANCAYO	Junín	Huancayo	Av. Giráldez 201
4	AREQUIPA	Arequipa	Arequipa	Esq. Calle Piérola 237 y Dean Valdivia 117
5	TRUJILLO	La Libertad	Trujillo	Calle Bolívar 626
6	CUSCO	Cusco	Cusco	Av. Garcilaso de la Vega 232-238
7	AVELINO	Arequipa	Arequipa	Av. Daniel Alcides Carrión 265 A

8	HUARAZ	Áncash	Huaraz	Av. José de Sucre 765
9	TACNA	Tacna	Tacna	Calle Apurímac 245, Cercado
10	CAJAMARCA	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Apurímac 888
11	ICA	Ica	Ica	Jr. Independencia 156
12	TARAPOTO	San Martín	Tarapoto	Jr. Gregorio Delgado 142, Cercado
13	JULIACA	Puno	San Román	Jr. Huayna cápac 130, Zona Cercado
14	MOSHOQUEQUE	Lambayeque	Chiclayo	Av. Bolivar N° 384 - Urb. Moshoqueque
15	PUNO	Puno	Puno	Calle Puno 334-342
16	PIURA	Piura	Piura	Av. Sánchez Cerro 1279
17	PUCALLPA	Ucayali	Crnel. Portillo	Jr. Coronel Portillo 623
18	IQUITOS	Loreto	Maynas	Jr. Napo 200, esq. con Raymondi
19	PISCO	Ica	Pisco	Calle Progreso 181
20	TARMA	Junín	Tarma	Jr. Lima 543
21	CHIMBOTE	Áncash	Del Santa	Jr. F. Bolognesi Mz.12 – Zona casco urbano
22	PUERTO MALDO-NADO	Madre de Dios	Tambopata	Av. Ernesto Rivero 716
23	EL PORVENIR	La Libertad	Trujillo	Calle Micaela Bastidas 1233
24	TUMBES	Tumbes	Tumbes	Calle Bolívar 147
25	PINTO	Tacna	Tacna	Av. Pinto Mz. K, Lt.7, frente a CC Polvos Rosados
26	EL TAMBO	Junín	Huancayo	Av. Mariscal Castilla 1259
27	CUSCO SUR	Cusco	Cusco	Lt. 2 y 3 Mz. B, Asoc. Pro Vivienda Pueblo Libertador
28	JAÉN	Cajamarca	Jaén	Calle Bolívar 1247-1249
29	ILO	Moquegua	Ilo	Jr. Zepita 423
30	HUÁNUCO	Huánuco	Huánuco	Jr. 28 de Julio 1038-1040

31	CAYMA	Arequipa	Arequipa	Av. Ejército 1014
32	MIRAFLORES	Arequipa	Arequipa	Av. Teniente Ferré 207
33	CASTILLA	Piura	Piura	Esq. Av. Guardia Civil y Las Dalias B-1, urb. Miraflores
34	CHILCA	Junín	Huancayo	Calle Real 600
35	LA MERCED	Junín	Chanchamayo	Jr. Tarma 244
36	LAMBAYEQUE	Lambayeque	Lambayeque	Av. Ramón Castilla 1021
37	TÚPAC AMARU	Puno	San Román	Jr. Túpac Amaru 885
38	LA ESPERANZA	La Libertad	Trujillo	Av. Condorcanqui 1264
39	MOYOBAMBA	San Martín	Moyobamba	Jr. San Martín 466, Barrio Belén
40	CUSCO CENTRO	Cusco	Cusco	Av. La Cultura 2111, urb. Magisterial, I Etapa
41	EL DORADO	San Martín	Tarapoto	Jr. Lima 367-377-379
42	EL PEDREGAL	Arequipa	Caylloma	Calle Islay, Mz. I, Lt.2B, Villa el Pedregal
43	LA HERMELINDA	La Libertad	Trujillo	Av. América Norte 1351 (antes Av. Circunvalación Exterior), urb. Las Quintanas
44	TALARA	Piura	Talara	Sub Lote C, Zona Centro Cívico, entre Parque Grau y Mercado Nuevo de Talara
45	SULLANA	Piura	Sullana	Av. San Martín 821-823
46	SATIPO	Junín	Satipo	Jr. Francisco Irazola, 251-253-255 Satipo, Letra B, Mz. 14
47	CHEPÉN	La Libertad	Chepén	Calle Lima 406
48	AYACUCHO	Ayacucho	Huamanga	Jr. Sol 241
49	MAYORISTA	La Libertad	Trujillo	Av. César Vallejo 311, urb. Palermo
50	PIURA - CENTRO	Piura	Piura	Calle La Libertad N° 602
51	PINTO II	Tacna	Tacna	Av. Pinto N°362, Cercado
52	CUSCO IV	Cusco	Cusco	Av. Antonio Lorena N°394
53	MOLLEND	Arequipa	Islay	Centro Poblado Mollendo Mz H4, Lote 10

54	MERCADO MODELO	Lambayeque	Chiclayo	Calle José Balta N° 1699
55	HUARAZ II	Ancash	Huaraz	AV. FITZCARRALD 328 HUARAZ

Agencias en Centros Comerciales

Agencia			
No.	Nombre	Provincia	Dirección
1	REAL PLAZA PRO	Lima	Av. Alfredo Mendiola 7042, LC 101, Santa Luzmila
2	MULTICENTER INDEPENDENCIA	Lima	Av. Carlos Alberto Izaguirre 275
3	REAL PLAZA CENTRO CÍVICO	Lima	Paseo de la República s/n, Real Plaza Centro Cívico, 2° piso, Garcilaso de la Vega 1337, 2° piso
4	MINKA	Callao	Av. Argentina 3093-3257, Callao
5	AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Trujillo	Av. América Oeste 750, Urb. El Ingenio, locales B-1259 B-1263, 1° nivel
6	OPEN PLAZA TRUJILLO	Trujillo	Av. América Norte 1245, urb. Los Jardines
7	PLAZA SOL DE ICA	Ica	Av. San Martín y Ayabaca, local LC 108, 1° piso
8	REAL PLAZA HUANCAYO	Huancayo	Local Comercial 101-105, Centro Comercial-Estación Huancayo, 1° nivel
9	AVENTURA PLAZA-PORONGOCH	Arequipa	AV. PORONGOCH S/N - LOCAL LF 5 CCPORONGOCH
10	GRAN CAQUETÁ	Lima	Av. 10 de Junio N° 1020 Mz 20 y 21, urb. Miguel Grau

1 Los indicadores de consumo de la sección Desempeño Ambiental se han calculado en base al promedio de colaboradores de Mibanco durante el período 2012, siendo esta cifra 4383.

