QAPAQ

una financiera solidaria

MEMORIA ANUAL

Financiera Qapaq S.A.

Año 2019

QAPAQ
una financiera solidaria

Contenido

1. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD 3
2. DIRECTORIO Y PLANA GERENCIAL 4
3. PRINCIPALES RESULTADOS 5
4. MARCO ESTRATEGICO 7
5. PERFIL ORGANIZACIONAL 8
   Denominación 8
   Dirección Oficina Principal 8
   Constitución e Inscripción en Registros Públicos 8
   Objeto Social 8
   Clases de Acciones 8
   Capital Social 9
   Estructura Accionaria 9
6. GOBIERNO CORPORATIVO 10
7. PRODUCTOS Y SERVICIOS 11
   Crédito Microempresa 11
   Crédito de Consumo 12
8. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 12
9. ENTORNO MACROECONÓMICO 13
   Economía Mundial 13
   Economía Peruana 15
10. INFORME DE GESTIÓN 2019 19
   Gestión Financiera 19
      Activos 19
      Pasivo y Patrimonio 20
      Valores Emitidos 21
      Ingresos Totales 21
      Gastos Financieros y Costo de Fondeo 22
      Margen Financiero Bruto 23

Gasto Administrativo 23
Resultado Final 24
Gestión De Negocio 25
Colocaciones 25
Clientes 26
Calidad de Cartera 26
Gestión De Recursos Humanos 27
Evolución de Colaboradores 27
Colaboradores Según Zona Geográfica 27
Colaboradores Según Género 28
Gestión de Riesgos 29
Gestión de Riesgo de Crédito 30
Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez 31
Gestión de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio 32
Gestión de Seguridad de la Información 32
Cumplimiento Normativo 32
Calificadoras de Riesgo 33
11. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS 34
12. RED DE AGENCIAS 35
13. HECHOS DE IMPORTANCIA OCURRIDOS DURANTE EL AÑO 2019 36
14. PERSPECTIVAS 2020 37
15. DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE CONTINGENCIAS SIGNIFICATIVAS 37
16. PERFIL DEL DIRECTORIO 38
17. PERFIL DE PLANA GERENCIAL 40
16. INFORME DE SOCIEDAD AUDITORA 44
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA 46
ESTADOS DE RESULTADOS 48

1. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera QAPAQ S. A., durante el año 2019. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.

Lima, 28 de marzo de 2020

Gonzalo Martínez Figueroa
Presidente del Directorio

Estevan Abad Rivadeneira
Gerente General

2. DIRECTORIO Y PLANA GERENCIAL

Directorio

Héctor Gonzalo Martínez Figueroa
Presidente del Directorio

Joaquín Antonio Ribadeneira Quevedo
Director

Diego Fernando Calvache Nicola
Director

Mark Ernst Hoffmann Rosas
Director

José Eduardo Campos Corvacho
Director

Fernando Bueno Daza
Director Suplente

Percy Arturo Cáceres Núñez
Director Suplente

Plana Gerencial

Estevan Mauricio Abad Rivadeneira
Gerente General[1]

Rodrigo Endara Garzón
Gerente de División Riesgos

Edgart Veggro Cabrera
Gerente de División Microempresa

José Garcia Suarez
Gerente de División de Consumo y Agencias

Jorge Gomez Robles
Gerente de División de Finanzas y Compliance

Gustavo Chavarri Pardave
Gerente de Administración

Marco Melgar Zamudio
Gerente de Recursos Humanos

Dante Vallejos Pizarro
Gerente Asesoría Legal

Jomark Noriega Zapata
Gerente de Tecnología

Fernando Ferrini Jimenez
Gerente de Crédito de Consumo

Raul Thorne Ronco
Gerente de Cobranzas

Edith Córdova Rodríguez
Gerente de Procesos

Julio Rodriguez Talledo
Auditor General

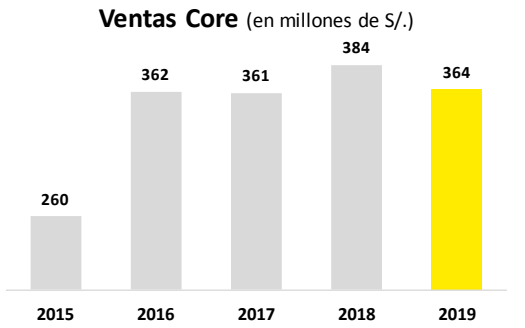
[1] *El señor Estevan Abad Rivadeneira asumió las funciones de Gerente General el 18 de febrero de 2019, en reemplazo del señor Juan Fernando Bermeo Endara.*

3. PRINCIPALES RESULTADOS

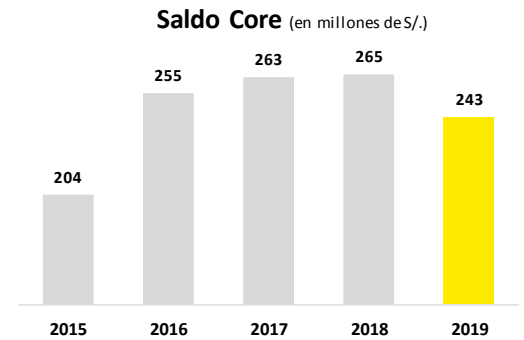
En el 2019, la estrategia de negocios de Financiera Qapaq estuvo enfocada en tres pilares: i) mantener el nivel de ventas, mejorando el margen de contribución por segmento; ii) reducir el riesgo, mejorando la tecnología crediticia y gestión diferenciada de recuperación; y, iii) fidelizar nuestros clientes a través de una estructura de colaboradores, productos y servicios enfocados a ellos.

En esa línea, durante el año se realizaron mejoras en el pricing de los productos microfinanzas y consumo, se actualizaron e implementaron nuevos modelos de scoring de crédito y segmentación, se fortaleció el proceso de cobranza aplicando acciones de optimización en la eficiencia comercial y operativa. Adicionalmente, para apoyar estas iniciativas comerciales y de riesgos, la financiera reforzó su estructura en todos los frentes entre los que destacan la creación de la Gerencia de Finanzas y Compliance, el cambio en la Gerencia de Negocios, La inclusión de Gestores de Cumplimiento Metodológico para el producto de microcréditos, entre otros.

Con la estrategia centrada en generar colocaciones con calidad que mejoren los márgenes de contribución de cada producto, los indicadores de riesgo y la productividad general, se conformaron equipos comerciales con mejor nivel de gestión y se realizó un seguimiento más riguroso a todo el proceso de evaluación crediticia. Así, durante el 2019, las ventas core totalizaron un total de S/364 millones, que representó una reducción de 5.17% respecto al año anterior, y que se tradujo en un saldo de cartera core de S/243 millones, cifra menor en 8.10% respecto del 2018, pero completamente alineado con nuestro enfoque en la generacion con calidad. En cuanto a los indicadores de productividad, la venta promedio mensual por colaborador que se ubicó en S/. 38.8M.

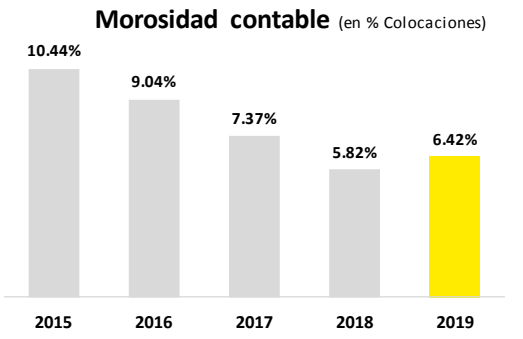


Fuente: Información interna Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

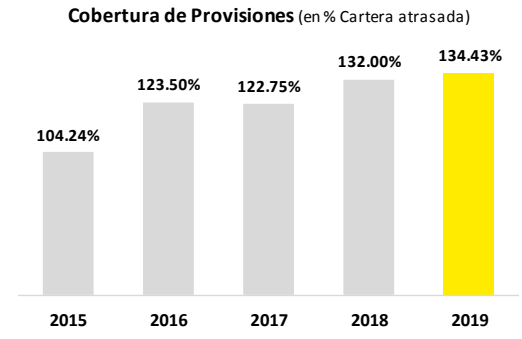


Fuente: Información interna Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

El indicador de Calidad de Cartera (cartera atrasada / créditos totales) cerró en 6.42%, mayor en 0.60 puntos porcentuales respecto al obtenido en 2018. Por su parte, se mantuvo un adecuado indicador de cobertura de cartera atrasada, superior al 134.0%; Es necesario tomar en cuenta que los indicadores de calidad de cartera en su mayoría corresponden a la cosecha del año 2018, la cosechas 2019 que generarán los indicadores 2020 muestran que la estrategia iniciada en el 2019 se reflejará en mejores indicadores de calidad de cartera para el año 2020.

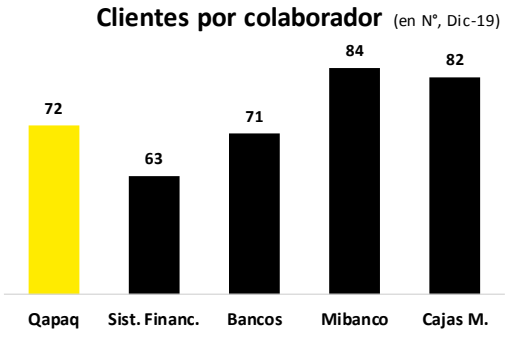


Fuente: Información interna Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

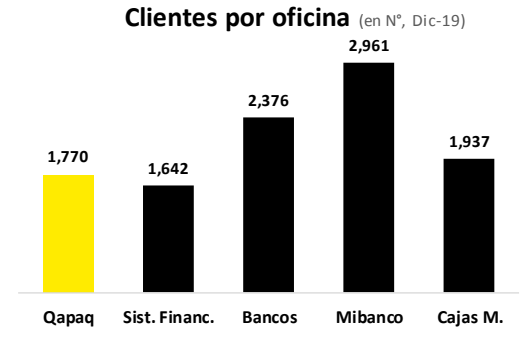


Fuente: Información interna Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Adicionalmente, alcanzamos un total de 56,635 clientes, con un ticket promedio de S/4,348 (-3.45% respecto de 2018), enfocados en los segmentos socioeconómicos C y D. En comparación con el sistema financiero gestionamos indicadores de clientes por oficina por encima del promedio del Sistema Financiero, y cercano al promedio de las Cajas Municipales. En cuanto al indicador de clientes por colaborador, la Financiera alcanzó un promedio superior al Sistema Financiero y Bancos.



Fuente: Estadísticas SBS **Elaboración:** Dpto. Planeamiento



Fuente: Estadísticas SBS **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

4. MARCO ESTRATEGICO

Nuestra Misión

Contribuir a mejorar el nivel de vida de las personas con productos y servicios de calidad e innovadores, de manera oportuna y confiable.

Nuestra Visión

Ser líder en calidad de servicios financieros con misión social, que se destaca por el talento y compromiso de sus colaboradores y el uso de tecnología de punta.

Nuestros Valores

La cultura organizacional de Financiera Qapaq permite desarrollar un ambiente de trabajo basados en los siguientes valores que rigen nuestras actividades:

Eficiencia

Damos soluciones simples y prácticas, optimizando tiempo y recursos.

Integridad

Actuamos con honradez, prudencia, respeto y ética profesional.

Compromiso

Le ponemos corazón y entrega a lo que hacemos para los clientes internos y externos.

Solidaridad

Valoramos y respetamos las necesidades de nuestros clientes

5. PERFIL ORGANIZACIONAL

Denominación

FINANCIERA QAPAQ S.A.

Dirección Oficina Principal

Av. Pershing N°455, Magdalena del Mar
Lima - Perú
Teléfono: (511) 205-4320
Página web: www.qapaq.pe

Constitución e Inscripción en Registros Públicos

Financiera QAPAQ inició operación el 21 de enero del 2010 en Lima, contando con la experiencia del Banco Solidario y Banco Universal-Unibanco, ambos de Ecuador quienes pertenecen al mismo grupo económico.

La sociedad se encuentra inscrita en la Partida No. 12305694 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. No 511-2009, de fecha 30 de enero del 2009.

Financiera QAPAQ S.A. (antes Financiera Universal S.A.), se constituyó en la ciudad de Lima por Escritura Pública de fecha 03 de abril del 2009, extendida ante la Notaria del Dr. Luis Dannon Brender, adquiriendo personería jurídica a través de su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas el 24 de abril del 2009.

Objeto Social

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

Clases de Acciones

Acciones con Derecho a Voto

Capital Social

Capital suscrito y pagado: S/. 82´841,981, representado por 82´841,981 acciones de un valor nominal de S/. 1 cada una.

Estructura Accionaria

Accionista	Número de Acciones	Valor Nominal	Capital Social	% Paticipación
Orca Credit Holdings LLC	82,701,494	S/. 1.00	S/. 82,701,494.00	99.83%
Otros	140,487	S/. 1.00	S/. 140,487.00	0.17%
Total	**82,841,981**	**S/. 1.00**	**S/. 82,841,981.00**	**100%**

6. GOBIERNO CORPORATIVO

Financiera QAPAQ realiza sus actividades en base a los principios y normas de Buen Gobierno Corporativo, con lo cual se asegura un correcto desenvolvimiento de la empresa la cual refuerza su cultura de ética y transparencia.

Sistema de Gobierno Corporativo

Se fundamenta en los siguientes principios:

- Los Derechos de los accionistas mediante el cumplimiento de sus disposiciones y la política de dividendos indicada.
- Equidad con los accionistas. Contamos con directores independientes con plena capacidad para tomar decisiones imparciales en caso ocurriera algún tipo de conflicto.
- Responsabilidad del Directorio. Tiene a su cargo el desarrollo y la determinación de las estrategias que aplicará la institución, así como la supervisión de la aplicación de las mismas.
- Buenas prácticas empresariales. Valoramos la relación de la empresa con sus clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en su conjunto con un trato de calidad, de tal manera de poder brindar soluciones.
- Transparencia. Toda la información que presenta la empresa es transparente, presentada de manera correcta y cumpliendo con los plazos establecidos según sea el caso.

El Directorio es el órgano de mayor responsabilidad en la empresa, cuya remuneración y nombramiento está a cargo de la Junta General de Accionistas.

7. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestros productos están reglamentados cumpliendo las leyes sobre la protección del consumidor y de atención al usuario, en tal sentido se publican en folletos y a través de nuestra página web todo lo referente a tasas, tarifas, contratos, formularios, hojas de resumen, fórmulas, simuladores y todo lo referente a la atención en caso de pagos anticipados y las preguntas frecuentes sobre todos nuestros productos. Al cierre del ejercicio del 2019 tenemos los siguientes productos:

Crédito Microempresa

Créditos orientados a atender las necesidades de financiamiento de clientes Microempresa, personas naturales del segmento independiente que generan ingresos a través de actividades de comercio, producción y servicios; contribuyendo al desarrollo de los mismos a través de nuestros principales productos como Microcrédito, Consumo Impulso y Agrícola cuyos destinos son Capital de Trabajo, Activo fijo, Mejoramiento de vivienda y local comercial, entre otros.

En el transcurso del año 2019 se implementaron cambios para asegurar una mejora en la calidad de cartera; entre los más importantes destacamos la implementación de la nueva segmentación, que permitió tener un mejor resultado en identificar los perfiles de riesgo de nuestros clientes y clientes potenciales. Además, se realizaron cambios en las políticas de admisión de financiamiento, en base a la nueva segmentación con el objetivo de mitigar el riesgo desde el otorgamiento.

En lo referente a la metodología y tecnología crediticia, se afianzó el trabajo con la implementación del área de Supervisión de Control Metodológico, que nos permite asegurar y velar por el fiel cumplimiento de las políticas y metodologías establecidas, realizando visitas e incursiones a cada una de las agencias de manera permanente.

Por otro lado, teniendo la convicción de que lo más importante en la organización son las personas, relanzamos el programa de formación de Asesores de Negocios como principal fuente de generación de talento y desarrollo, generando un sentido de pertenencia con nuestra Financiera como pilar fundamental y de desarrollo a nuestros objetivos.

Finalmente, el decrecimiento de cartera en este producto fue resultado de la estrategia de colocar con mayor calidad y se aprecia en la mejora consistente de las cosechas y en los

ingresos financieros que fueron iguales a los del 2018 pero con menor cartera incrementando la tasa de rendimiento.

Crédito de Consumo

Crédito destinado para personas naturales orientado a cubrir las necesidades de consumo de bienes o servicios según la necesidad del cliente. Dentro de este tipo de crédito, la Financiera cuenta con productos como Créditos de Consumo (libre disponibilidad), Casas Comerciales y Créditos Pignoraticios con garantía de joyas de oro.

A lo largo del año 2019, la Financiera implementó nuevos modelos de segmentación que, en combinación con las herramientas tecnológicas para la administración y colocación de operaciones, logró un crecimiento de 19% respecto del año 2018; permitió también, realizar un mejor seguimiento de la cartera desde la originación hasta la recuperación, disminuyendo la morosidad de 13.02% a 10.09%.

Durante el año 2020, se continuará trabajando en el afinamiento de las metodologías crediticias y tecnológicas para la admisión y administración de nuestros productos.

8. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Financiera QAPAQ, cumple con la aplicación de la Ley y Reglamente de Transparencia de la Información, así como también con la Ley de Protección al Consumidor, de tal manera que todos los procesos y políticas están alineados a este objetivo.

Asimismo, tenemos el compromiso de generar la mejor experiencia en nuestros clientes, aplicando buenas prácticas con la finalidad de ofrecer productos y servicios que se adecuen a sus necesidades; brindando información adecuada y oportuna a través de nuestros canales de atención; así como, atendiendo de forma eficiente los requerimientos y reclamos de nuestros clientes y usuarios.

La Financiera durante el 2019 realizó diversas actividades para satisfacer a nuestros clientes, desarrollando nuevos productos de crédito y seguros, mejorando los procesos y capacitando a nuestros colaboradores durante todo el año con el propósito de reforzar el conocimiento.

9. ENTORNO MACROECONÓMICO

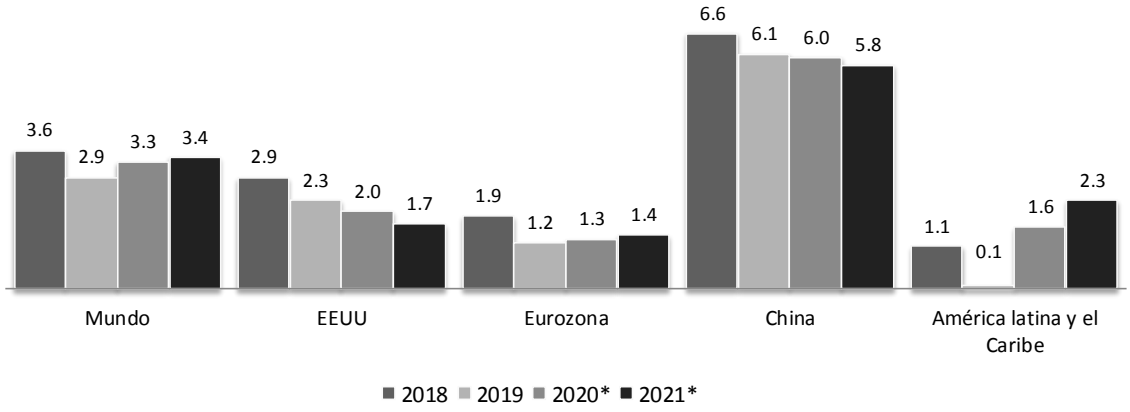
Economía Mundial

En el 2019, según estimaciones del FMI[2], el crecimiento de la economía mundial fue de 2.9%, debido a resultados negativos inesperados en unas pocas economías de mercados emergentes, en el caso particular de India, que tuvo lugar a una revaluación de las perspectivas de crecimiento correspondientes a los próximos dos años. En otros casos, esta revaluación tiene en cuenta el impacto del mayor malestar social.

Al cierre del 2019 la proyección de crecimiento de la economía mundial según el FMI, se encontraba en el orden del 3.3% para el año 2020 y del 3.4% para el 2021. El perfil de crecimiento para las economías emergentes y en desarrollo refleja una combinación de recuperaciones proyectadas, tras profundas desaceleraciones que han soportado por tensiones y desempeños deficientes, además de la desaceleración estructural que transmite China y que continuará por los próximos años.

Evolución del Crecimiento Económico Mundial

(En Var. % interanual)



*Proyección

Fuente: FMI, MEF

Elaborado por: Dpto. Planeamiento

Sin embargo; en línea con los últimos acontecimientos, el avance reciente de la epidemia denominada “Coronavirus”, que se inició en China y ya se ha expandido en las principales potencias económicas mundiales, ha generado incertidumbre en el crecimiento económico mundial. De acuerdo con las estimaciones de la OCDE, en un escenario base el crecimiento

[2] *Actualización Word Economic Outlook (WEO) Enero 2020: ¿Tenue estabilización, lenta recuperación?*

de la economía mundial alcanzaría un 2.4%, considerando que se supere el pico del Covid-19 en esta primera parte del año, y donde el primer trimestre del año podría alcanzar una cifra negativa. China, Europa y EEUU serían los más perjudicados, con reducciones de 1.2 puntos porcentuales y 0.4 puntos porcentuales, respectivamente. Asimismo, OCDE tiene estimaciones para un escenario severo, donde se asume un brote más intenso y duradero, el crecimiento económico mundial podría reducirse hasta 1.5%, 1.40 puntos porcentuales por debajo de lo previsto inicialmente, y que podría llevar a numerosas economías a recesión, incluyendo Japón y la Zona Euro.

La recuperación debería lograrse en 2021, para cuando se prevé que la economía se recupere hasta alcanzar un crecimiento del 3.3%, es decir, 0.3 puntos porcentuales por encima de lo proyectado en noviembre, teniendo como principal supuesto que los efectos del brote de virus pierdan intensidad.

Previo al conocimiento de la magnitud de la epidemia del coronavirus, el Banco Central de la Reserva del Perú[3] (BCRP) presentó las siguientes proyecciones y expectativas de las principales economías:

EEUU: se prevé que el crecimiento se estabilice en 2% en 2020 y luego en 1.7% en 2021, esto obedece a un retorno en la orientación fiscal neutral y el impulso cada vez menor, derivado del relajamiento de las condiciones financieras. Asimismo, se ha mantenido la solidez del mercado laboral. La planilla no agrícola creció en noviembre y por encima de lo esperado al mes anterior. El sector de servicios presentó el mayor dinamismo en la creación de empleo, así como el de manufactura tras la extensa huelga en el sector automotriz. En el mismo sentido, la tasa de desempleo bajó de 3.7 a 3.5% entre agosto y noviembre.

Eurozona: se prevé un escaso dinamismo: el crecimiento del PBI en el tercer trimestre de 2019 fue de solo 0.2%, tasa similar a la del trimestre previo. En línea con estos acontecimientos, la proyección del crecimiento de 2019 se ha estimado a la baja (de 1.1 a 1.0%); y, para el 2020 se redujo de 1.2% a 1.0%. Revisando a nivel países, Alemania presenta la mayor contracción. Para 2021, se prevé una recuperación en la región de 1.4%.

China: el crecimiento de la economía se prevé que cierre en el 6.1% al cierre del 2019, la menor tasa registrada desde 1992. No obstante, en noviembre se observó una recuperación

[3] Reporte de Inflación diciembre 2019.

en el sector manufactura cuyo Índice de Compras (*PMI*[4]) se ubicó en 50.2 puntos, saliendo de la zona de contracción, luego de seis meses consecutivos, de la misma forma el sector de servicios el PMI repuntó. Estos indicadores sugieren que el crecimiento podría estabilizarse como consecuencia de las medidas de estímulo adoptadas (condiciones financieras más flexibles y mayor gasto público) y un probable fin al escalamiento de la guerra comercial con Estados Unidos. En línea con estos desarrollos, para el período 2020 y 2021 se espera una tasa de crecimiento de la economía de 5.9%.

América Latina: proyecta que el crecimiento económico se recupere en 0.1% en 2019, en 1.6% en 2020; y, 2.3% en 2021. Estos efectos se deben a un recorte de las perspectivas de crecimiento de México en 2020 y 2021; entre otras razones por la continua debilidad de la inversión, y a una importante proyección a la baja del pronóstico de crecimiento de Chile, que se ha visto afectado por la tensión social. Estas proyecciones están en parte compensadas por una tendencia al alza del pronóstico de crecimiento de Brasil para el 2020, debido a una mejor actitud de la población tras la aprobación de la reforma de las pensiones y la disipación de las perturbaciones de la oferta en el sector minero.

Economía Peruana

En el 2019, el crecimiento de la economía peruana acumuló una expansión de 2.16%[5], impulsado por el mayor crecimiento de los sectores no primarios (+3.1%), que fue atenuada por la contracción registrada por los sectores primarios (-1.0%). El dinamismo de los sectores no primarios estuvo sustentado en el continuo crecimiento del sector comercial (+3.0%), y el sector servicios (+3.5%), que ha moderado su ritmo en los dos últimos meses. Cabe destacar el aporte del sector construcción (+1.5%), que en el año ha mostrado una recuperación en línea con el mayor consumo interno de cemento (+4.65%), pero que fue atenuado por el menor avance físico de obras (-7.02%), principalmente las obras del sector público. Por el contrario, los sectores primarios que registran una caída en su nivel de producción que son: **i) pesca (-0.1%):** por menor cuota de la primera temporada en la Zona Norte – Centro y la menor captura de anchoveta; **ii) manufactura (-0.21%):** por reducción de la producción de harina de pescado y refinación de metales; y **iii) minería (-0.84%):** por menor producción de: zinc 8-4.8%), plata (-7.2%), y oro (-8.4%).

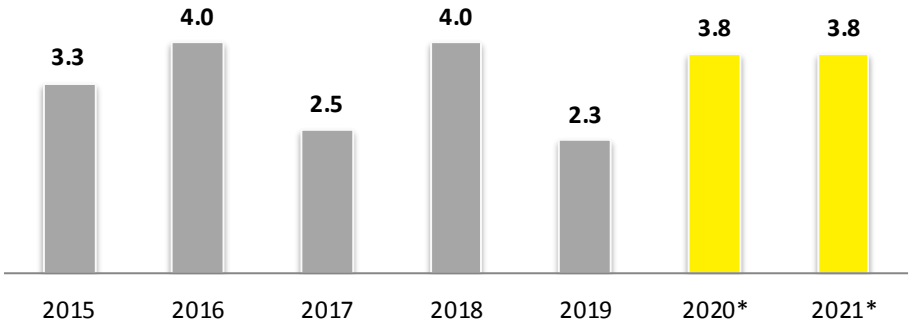
[4] *Purchasing Manangers Index*
[5] *BCRP, Nota de Estudios N° 13: Actividad Económica - diciembre 2019.*

Para el 2020, según proyecciones del BCRP, previas al conocimiento de la magnitud de la epidemia del coronavirus, se estimó una expansión de 3.8% y un crecimiento similar de la economía en el 2021, sustentado principalmente por:

- ✓ La mayor cuota de pesca y producción de Las Bambas, Cerro Verde y Toque pala, respectivamente, sustentan el mantenimiento de la proyección de crecimiento del PBI para el 2020, en un contexto de normalización de la captura de anchoveta y de entrada en operación de nuevas minas (Mina Justa y Ariana) y de la ampliación de Toromocho, además de la normalización de la producción de oro de Buenaventura.
- ✓ El entorno internacional es favorable, debido al acuerdo "de primera fase" entre EE.UU. y China, lo cual genera un mayor dinamismo de la actividad primaria en respuesta al mayor crecimiento de la demanda interna. Por otro lado, los aranceles a las importaciones seguirán siendo elevados a pesar de las reducciones anunciadas y aún estamos lejos todavía de una solución definitiva a los problemas estructurales.
- ✓ El riesgo de un BREXIT desordenado a corto plazo ha desaparecido, contribuyendo a reducir la incertidumbre global, aunque puede resurgir en la segunda mitad del año.

Evolución del Crecimiento PBI Perú

(En Var. % interanual)



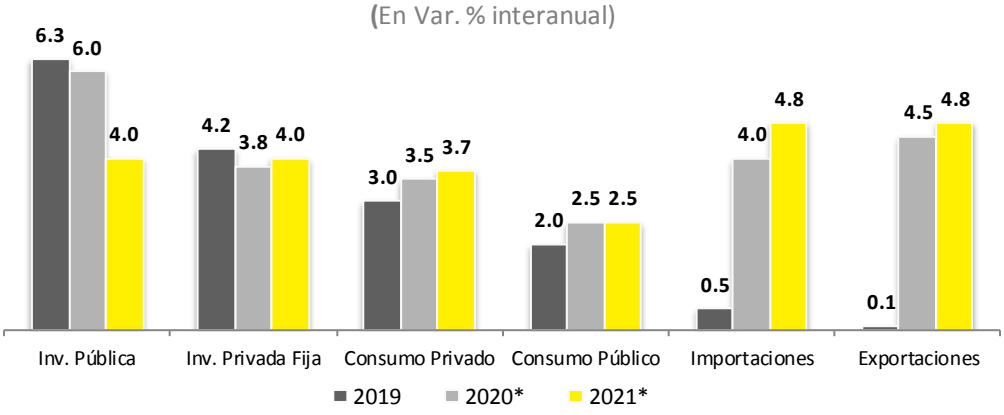
**Proyección*

Fuente: BCRP **Elaborado por:** Dpto. Planeamiento

En términos de los componentes del gasto, se mantiene la proyección de crecimiento del PBI de 2020 (en 3,8%) y se prevé una expansión igual en 2021, sustentadas en una evolución positiva del consumo privado, en un contexto de ausencia de choques de oferta, de condiciones monetarias laxas, de recuperación de la inversión pública y de condiciones externas más favorables.

Evolución del Crecimiento PBI por Gasto

(En Var. % interanual)



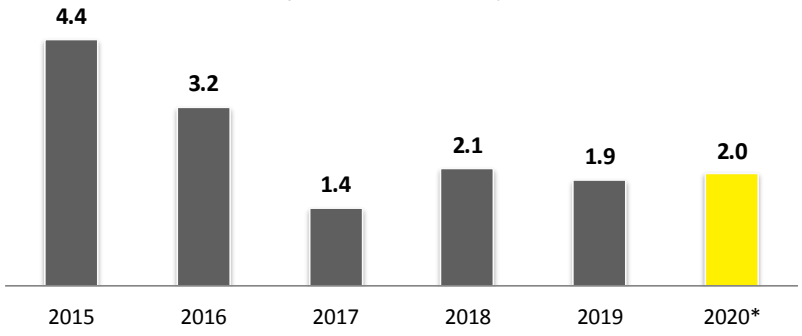
**Proyección*

Fuente: BCRP **Elaborado por:** Dpto. Planeamiento

En el 2019, la inflación[6] fue 1.90%, por debajo de la alcanzada el 2018 (2.19%), ubicándose dentro del rango meta por tercer año consecutivo. La inflación sin alimentos y energía fue 2.30% (2018: 2.21%). La variación de los precios de alimentos y energía fue 1.43% (2018: 2.17%), situándose debajo de su promedio de largo plazo. Asimismo, la expectativa de inflación a doce meses se mantiene en un rango de 2.2% a 2.4%. Hacia adelante, en un entorno previsto de recuperación gradual de la demanda y de aumento del precio del petróleo (fin de período), proyectamos que la inflación cerrará este año en 2.0% y luego, en 2021, alrededor de 2.4%.

Evolución de Tasa de Inflación anualizada

(En Var. % interanual)



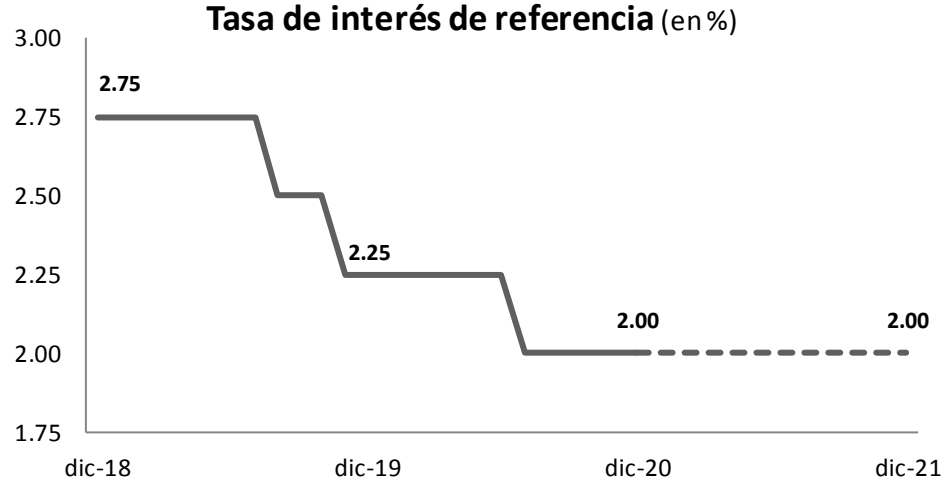
**Proyección*

Fuente: BCRP **Elaborado por:** Dpto. Planeamiento

[6] BCRP, Nota de Estudios N° 3: Inflación - diciembre 2019.

En el 2019 el Banco Central mantuvo el tono expansivo de la política monetaria con una reducción de la tasa de referencia de 50 puntos básicos, ubicándola en 2.25% (nivel actual). La autoridad monetaria mantiene un sesgo bajista sobre la demanda interna y la inflación. Asimismo, el escenario base de proyecciones[7] incorpora un recorte adicional de 25pbs en la primera mitad de 2020 en un contexto en el que se prevé una recuperación más conservadora del PIB (y de la demanda interna) que la anticipada por el Banco Central.

Tasa de interés de referencia (en %)



**Proyección*

Fuente: BCRP Y BBVA Research **Elaborado por:** Dpto. Planeamiento

En lo relacionado al mercado cambiario, el 2019, se caracterizó en primer lugar, por la volatilidad del tipo de cambio, aunque relativamente acotada y vinculada a factores externos (tensiones comerciales, preocupaciones por el crecimiento mundial, la política monetaria de la FED, y los conflictos sociales en la región) y finalmente, una ligera apreciación del tipo de cambio por la mayor inversión minera, el superávit comercial, y el apetito por activos financieros locales. Para el 2020, de acuerdo a estimaciones de BBVA Research, el tipo de cambio cerrará el 2020 (y el 2021) en un rango entre S/3.30 y S/3.35 por dólar americano, sin descartar episodios de volatilidad debido a un eventual aumento de la incertidumbre internacional y localmente, por las próximas elecciones generales que se realizarán en 2021.

[7] Proyecciones tomadas del Informe del BBVA Research: "Situación Perú Primer Trimestre 2020".

10. INFORME DE GESTIÓN 2019

Principales Indicadores Financieros

Principales Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019
SOLVENCIA Y LIQUIDEZ					
Ratio de Capital Global	18.49%	16.42%	16.48%	15.90%	15.78%
Liquidez MN (SBS)	12.95%	19.76%	20.73%	20.89%	25.31%
Liquidez ME (SBS)	360.46%	12.53%	83.60%	50.78%	49.12%
CALIDAD DE CARTERA					
Morosidad Contable	10.44%	9.04%	7.37%	5.82%	6.42%
Provisiones / Créditos Atrasados	104.24%	123.50%	122.75%	132.00%	134.43%
Gs. Provisión / Ingresos Financieros	32.21%	39.79%	33.39%	34.04%	37.60%
GESTION FINANCIERA					
Rendimiento Cartera	34.41%	38.65%	36.93%	35.52%	36.65%
Costo de fondeo	6.29%	6.26%	6.57%	6.38%	5.99%
Spread Contable	28.12%	32.39%	30.36%	29.14%	30.66%
Margen Financiero Bruto	80.48%	83.72%	82.67%	82.57%	83.63%
EFICIENCIA Y RECURSOS HUMANOS					
Gastos Administrativos / Cartera	19.95%	20.61%	20.24%	19.45%	20.48%
# Colaboradores	653	797	720	720	782
Saldo / N° Empleados	345	333	371	370	315
N° Oficinas	34	33	33	33	32
RENTABILIDAD					
ROE	1.83%	1.89%	0.16%	-3.32%	-8.55%
ROA	0.39%	0.38%	0.03%	-0.65%	-1.57%

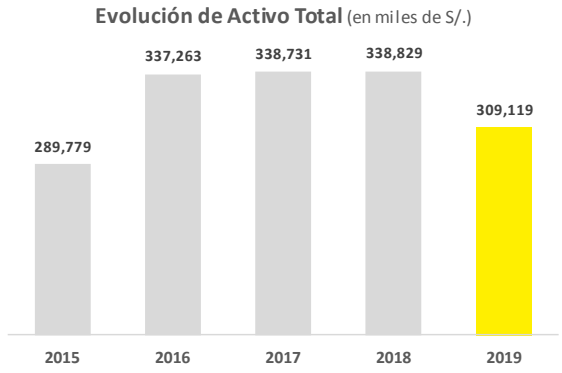
Fuente: Información Interna **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Gestión Financiera

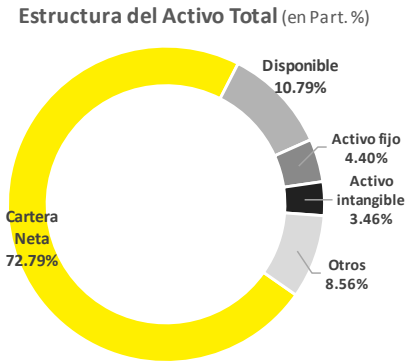
Activos

Al cierre de 2019, la Financiera registró un total de activos de S/. 309.1MM, que representó una reducción de 8.77% respecto al 2018. El resultado se explica principalmente por la disminución en: i) cartera de créditos neta (-8.6%) en línea con la reducción en la exposición de la cartera agrícola y de las mayores exigencias en la calidad de originación de la cartera micro, ii) Disponible (-12.1%) en línea con la estrategia de búsqueda de eficiencia en la gestión de liquidez, y iii) Activo intangible (-13.9%) por la amortización del goodwill de "lista de clientes" que culminará en el 2020. A nivel de estructura, la Cartera neta representó el 72.79% del total de activos (dic.18: 72.65%), seguida en importancia por el Disponible con

el 10.79% (dic.18: 11.19%), el Activo fijo con 4.40% (dic.18: 4.16%), el Activo intangible con 3.46% (dic.18: 3.66%), que en conjunto representan el 91.44% del Activo total.



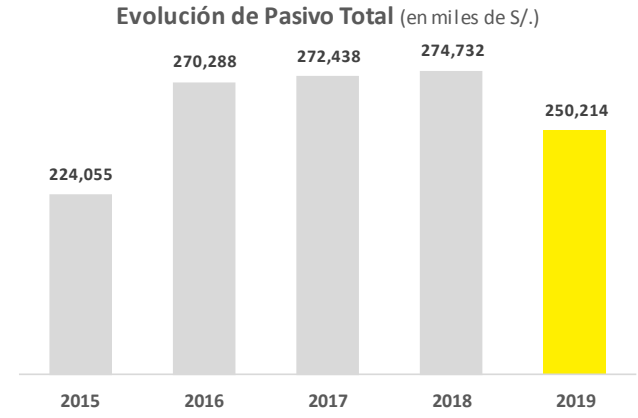
Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento



Fuente: EE.FF Financiera Qapaq
Elaboración: Dpto. Planeamiento

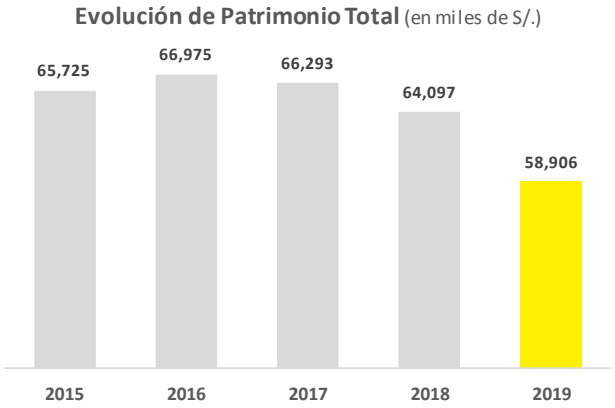
Pasivo y Patrimonio

El Pasivo Total alcanzó S/. 250.2MM al cierre de 2019, que representa una reducción de 8.92% respecto del 2018. La reducción estuvo sustentada por los Depósitos con el Público (-10.42%), y Depósitos con Instituciones Financieras (-33.36%), como resultado de la estrategia de búsqueda de eficiencia en la gestión de liquidez. En línea con lo señalado, en el primer semestre se realizó el ajuste a la baja en el tarifario de los Depósitos a plazo fijo, con el propósito de optimizar el costo de financiamiento.



Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Al cierre del 2019, el Patrimonio Total asciende a S/ 58.9MM, menor en 8.10% respecto de año anterior. El resultado se explica por el resultado registrado en el ejercicio 2019 de S/5.19MM en negativo.



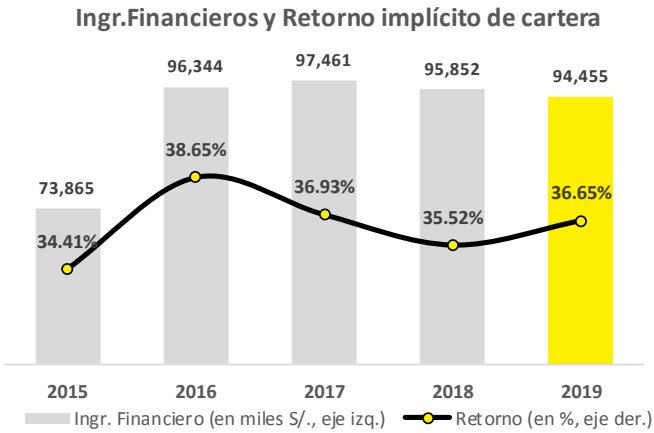
Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Valores Emitidos

A la fecha Financiera QAPAQ no tiene ninguna emisión de valores ya sea por oferta pública o privada.

Ingresos Totales

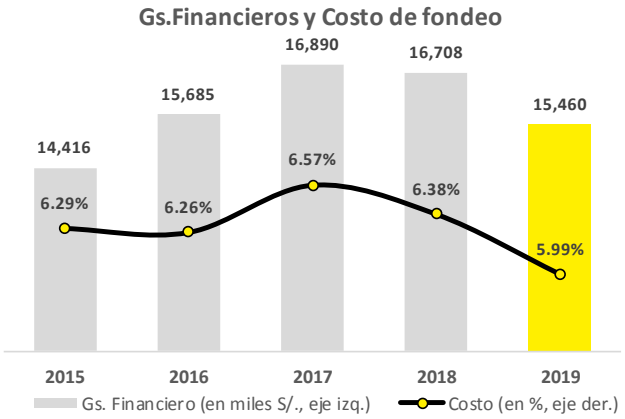
Los ingresos por intereses totalizaron S/ 94.45 millones, ligeramente menor respecto al 2018 (-1.46%) como resultado de la reducción del ingreso por créditos (-1.68%); que fue atenuado por el mayor ingreso por inversiones (+22.93%), en la eficiente gestión del excedente de liquidez. Cabe señalar que el retorno implícito del portafolio de créditos se incrementó en 1.07 puntos porcentuales (de 35.52% a 36.65%), en línea con los ajustes realizados en el tarifario y en la exigencia de la colocación con calidad principalmente de los productos de microcrédito y las mejoras en la segmentación en los productos consumo. Adicionalmente se incrementó los ingresos por la venta de seguros en 57%, lo que significó S/1 millón adicional de ingresos.



Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Gastos Financieros y Costo de Fondeo

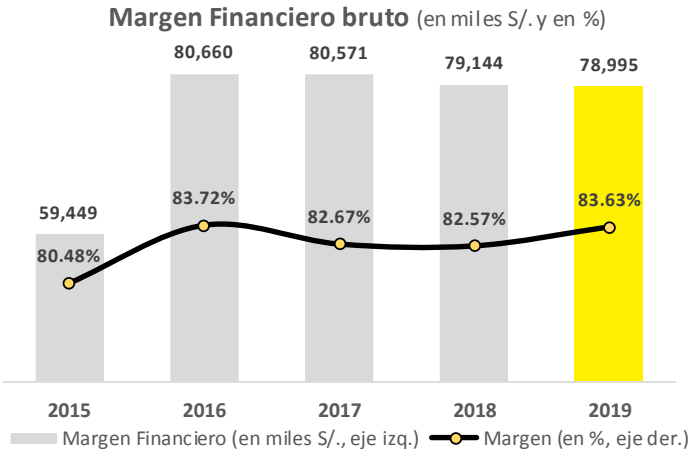
El Gasto Financiero decreció en 7.47% respecto del año anterior, que se explica por el menor nivel de financiamiento (-9.00%), en línea con la reducción del portafolio de créditos (-7.64%). A ello se suma el ajuste a la baja realizado en el tarifario del producto Depósito a plazo, con la finalidad de generar eficiencias en el costo financiero. Cabe señalar que los Depósitos del público concentran el 97.40% del financiamiento total, seguido de Adeudos (1.76%) y Depósitos de instituciones financieras (0.84%). A nivel de productos, los Depósitos a plazo fijo registraron una reducción de 11.86%, en tanto, los Depósitos CTS se incrementaron en 9.81% y Ahorros en 2.69%. El costo promedio implícito de la deuda cerró en 5.99%, menor en 0.39 puntos porcentuales respecto del año anterior, y anotando una caída por segundo año consecutivo.



Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Margen Financiero Bruto

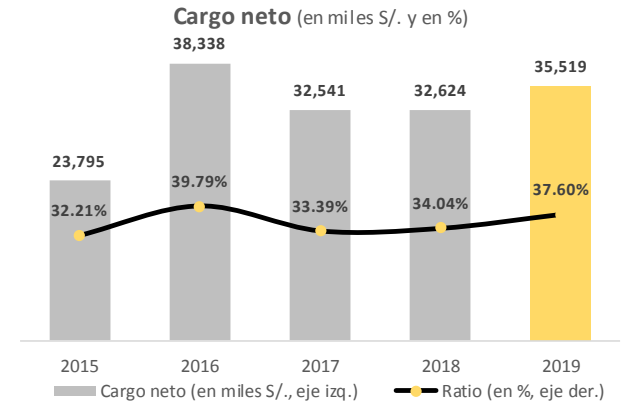
El Margen Financiero bruto alcanzó S/79MM, que representó una ligera reducción de 0.19% respecto del 2018, pese a cerrar el año con una caída de S/20.3MM en la cartera de créditos. Cabe señalar que la reducción de los ingresos fue compensada con el menor gasto financiero. En términos porcentuales, el Margen cerró en 83.63%, por encima del alcanzando en los últimos dos años.



Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Gasto en Provisiones

Al cierre del 2019, la provisión neta totalizó S/. 35.52MM que representó un crecimiento de 8.85% frente al año anterior. Se debe resaltar que desde el tercer trimestre[8] se ha registrado una clara tendencia a la baja, que responde a las mejoras implementadas en la gestión de cobranzas, así como, en la mejor originación a partir del segundo trimestre del año. En término relativos a los ingresos financieros, la provisión neta representó el 37.60%.

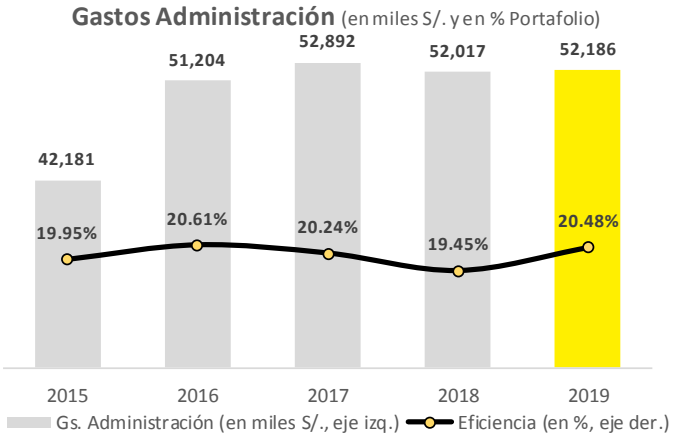


Fuente: EE.FF Financiera Qapaq Elaboración: Dpto. Planeamiento

[8] El cargo promedio mensual de 2019 ascendió a S/. 3MM, mientras que a nivel trimestral el promedio se comportó como sigue: 1T 19: S/. 3.1MM, 2T 19: S/. 3.26MM, 3T 19: S/. 2.97MM y 4T 19: S/. 2.78MM.

Gasto Administrativo

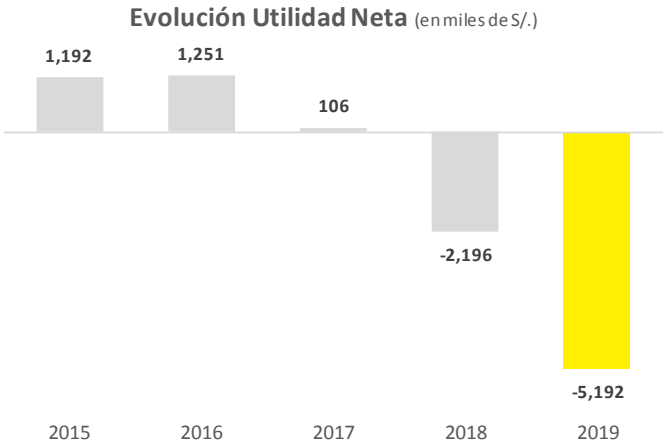
Los Gastos de administración totalizaron S/. 52.19MM, cifra ligeramente superior en 0.32% frente al 2018. Es de resaltar que el gasto administrativo no se incrementó a pesar de que se llevó a cabo la estrategia de reforzar el capital humano de la compañía en cuanto a calidad y cantidad, buscando que la financiera se encuentre lista para el crecimiento de los años futuros. El indicador de eficiencia, calculado como Gastos de administración entre la cartera promedio, alcanzó 20.48%, cifra mayor en 1.03 puntos porcentuales al cierre 2018.



Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Resultado Final

Al cierre de 2019, la Financiera alcanzó una pérdida neta de S/. 5.19MM. El resultado está explicado por el incremento del gasto en provisiones (+8.87%) que fue resultado de la cosecha del año 2018; este resultado fue parcialmente atenuado por el menor gasto financiero (-7.47%) ante las acciones por gestionar de manera más eficiente el exceso de liquidez. La financiera espera que las acciones de mejora de la calidad de cartera llevadas a cabo durante el 2019 rindan sus frutos para el año 2020.

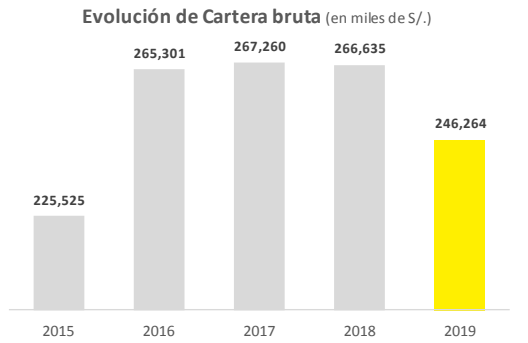


Fuente: EE.FF Financiera Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

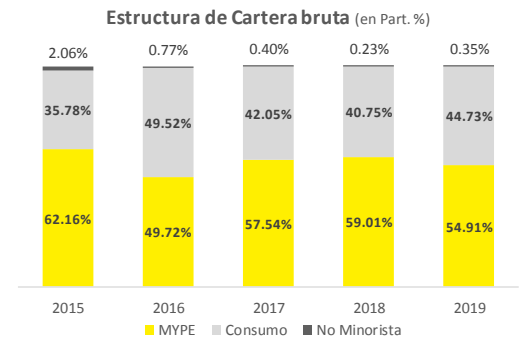
Gestión De Negocio

Colocaciones

El portafolio de créditos alcanzó S/. 246.26MM al cierre de 2019, que representa una reducción de 7.64% respecto al año anterior, que se explica por la reducción de 14.06% en la cartera micro y pequeña empresa (MYPE); es explicado por el enfoque de colocación con calidad y mejora en la gestión de cobranzas; y que fue contenida por el crecimiento del portafolio consumo (1.38%), como resultado de las mejoras realizadas en el modelo de segmentación, y que desde setiembre se vienen reflejando en mejores resultados de ventas. A nivel de estructura por tipo de crédito, se aprecia que Consumo ha ganado terreno en el último año al alcanzar una participación de 44.74% (+3.96 puntos porcentuales respecto al 2018), en tanto, MYPE ha reducido su participación en 4.10 puntos porcentuales, tras alcanzar 54.91%.



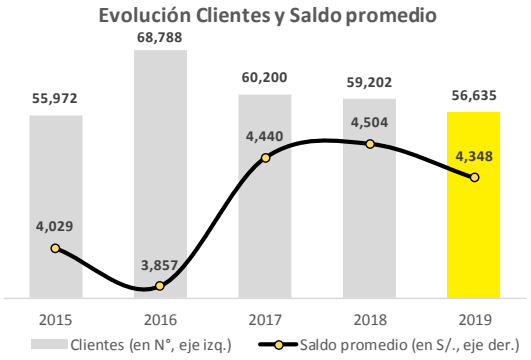
Fuente: Información interna Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento



Fuente: Información interna Qapaq **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Clientes

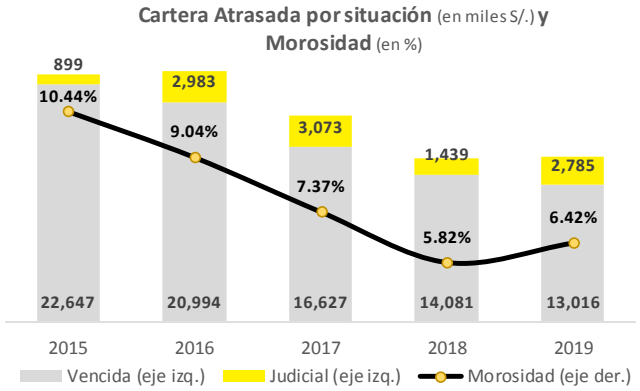
Al cierre del 2019, el número de clientes totalizó en 56,635, que representó una reducción de 4.34% respecto del año anterior, y el saldo promedio por cliente alcanzó S/. 4,348. A nivel de tipo de crédito, la cartera de clientes MYPE registró una caída de 20.46%, y un saldo promedio de S/. 7,416. Por el contrario, la cartera de clientes Consumo anotó un alza de 5.87%, y un saldo promedio de S/. 2,869.



Fuente: Estadísticas SBS **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Calidad de Cartera

La cartera atrasada alcanzó S/. 15.8MM al cierre del 2019, cifra mayor en 1.82% frente al año anterior, y alcanzó un ratio de morosidad contable de 6.42%, que es mayor en 0.60 puntos porcentuales respecto al 2018 (5.82%). De acuerdo a la situación contable, se aprecia que se mantiene la tendencia decreciente en la cartera vencida, y llegó a representar el 82.37% de la cartera atrasada, en tanto, la cartera judicial mostró un crecimiento de 93.61%, y alcanzó un saldo de S/. 2.79MM, que se tradujo en una participación de 17.63% en la cartera atrasada. Desde la segunda mitad del año 2019 se aprecia una constante mejora de los indicadores de calidad de cartera y se espera que para el año 2020 esta tendencia continúe.

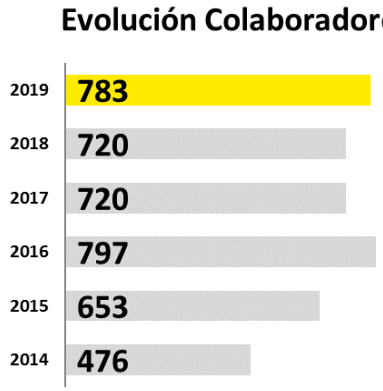


Fuente: Estadísticas SBS **Elaboración:** Dpto. Planeamiento

Gestión De Recursos Humanos

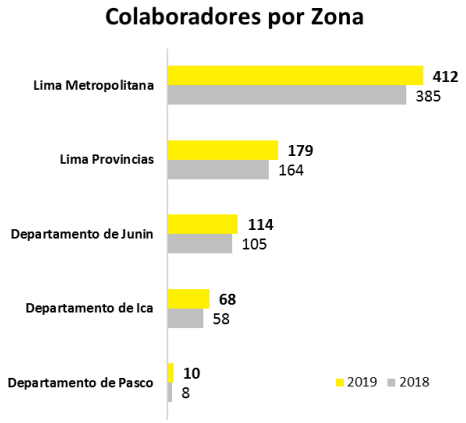
Evolución de Colaboradores

Financiera totalizó 783 colaboradores, 8,7% más que el año 2018, de los cuales el 74% corresponden a colaboradores enfocados a las áreas de negocio; el 24% a las áreas de soporte y el 2% a las áreas administrativas.



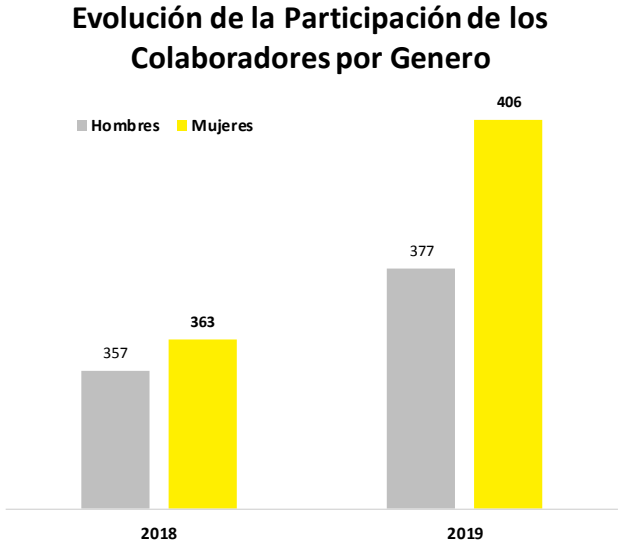
Colaboradores Según Zona Geográfica

Sobre la red de agencias a nivel nacional, Lima Metropolitana concentra el 52% de la población total, seguido por la Región Lima Provincias, que abarca nuestras agencias del Sur y Norte Chico y cuyo número de colaboradores representa el 23%, Junín representa el 15%, Ica el 8% y Cerro de Pasco el 1%, similar composición al año 2018.



Colaboradores Según Género

De las 784 personas que conforman la Financiera, el 52% está representada por el personal femenino; 51 colaboradora ejercen cargos de Dirección y Jefaturas, que corresponde al 48% del total del segmento.



Fuente: Información interna Qapaq **Elaboración:** Dpto. RRHH

Gestión de Riesgos

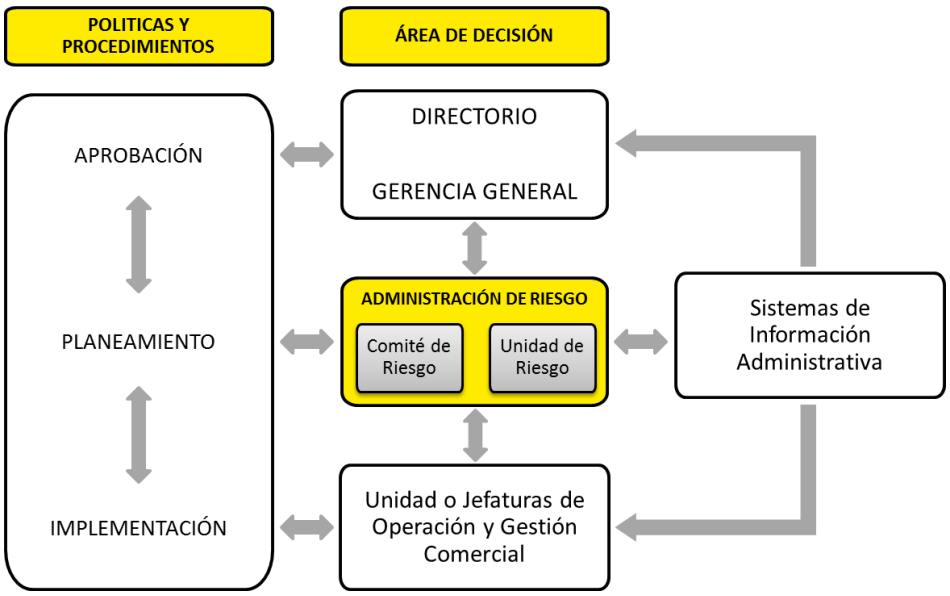
Financiera QAPAQ cuenta con una Gerencia de División de Riesgos y Cobranzas, la cual tiene a su cargo las Unidades de Riesgo de Crédito, Riesgos de Liquidez y Mercado, Riesgo Operaciones, Seguridad de la Información, Inteligencia de Negocios y Gestión de Riesgos; de esta manera esta gerencia administra todos los riesgos que enfrente la institución.

Se entiende por Administración Integral de Riesgos al proceso mediante el cual la Gerencia y el personal de Financiera QAPAQ identifican, miden, controlan, mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesto a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura para proteger los recursos de propios y de terceros (cuando sea oportuno) que se encuentran bajo su control y administración.

La Gestión o Administración Integral de Riesgos, considera las siguientes categorías de objetivos:

- Estrategia: son los objetivos de alto nivel, vinculados a la visión y misión empresarial.
- Operaciones: son objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Información: son objetivos vinculados a la confiabilidad de la información suministrada.
- Cumplimiento: son objetivos vinculados al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas.

Estructura Organizacional para la Administración de Riesgo



Al cierre de diciembre 2019, el requerimiento patrimonial por riesgos de la Financiera ascendió a S/34.08MM que se distribuye así: por riesgo de crédito S/27.2MM (79.98%), por riesgo de mercado S/8M (0.02%) y por riesgo operacional S/6.8MM (20.0%); presentando ratio de patrimonio de 15.78% que corresponde a un valor de S/ 53.7MM.

Gestión de Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito se define como la probabilidad de pérdida, producto del incumplimiento del prestatario, lo cual conlleva al no pago, al pago parcial o a la falta de oportunidad en el pago de obligaciones pactadas. El que se produzca un incumplimiento puede atribuirse a una serie de factores de distinta naturaleza, los cuales necesitan ser evaluados y monitoreados a través de la aplicación de diversas metodologías que garanticen a la administración una exposición controlada al riesgo en mención.

Financiera QAPAQ ha asociado el desarrollo del sistema de control y monitoreo al ciclo de crédito, con ello busca focalizar la gestión de distintas unidades de control al cumplimiento de estándares asociados a un nivel de pérdida establecido. Para ello se evalúan periódicamente criterios aplicados a la segmentación, análisis, otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, empleando distintos modelos e indicadores de gestión, tales como:

- Esquemas de monitoreo y medición del riesgo,
- Sistemas de alerta temprana,
- Fijación de precio del crédito, en función del perfil de riesgo del negocio.

Tenemos un proceso de verificación metodológica a través de la Fábrica de Crédito, verificación de calidad de las operaciones y del perfil de crédito del cliente por parte de un área especializada, información regular a nivel de gestor sobre la evolución y calidad de la cartera.

Para la administración de la cartera se ha implementado un control de seguimiento del número de acciones de cobranzas realizadas por los oficiales de negocios. Esta información es reportada diariamente a los supervisores para que les sirva de información de seguimiento y así mejorar los ratios de contención en la mora temprana. Disponemos de acuerdos de nivel de servicios con las empresas de cobranzas externas, y se cuenta con un seguimiento diario de desempeño de gestión y resultados.

En el año 2019, se implementó nuevos modelos de credit-scoring en la admisión y seguimiento lo que permitió la actualización de los modelos de segmentación para los productos de Microempresa y Consumo, consiguiendo incrementar la participación de clientes de mejor desempeño en la admisión.

Dentro de los procesos de admisión y seguimiento, se reforzó el seguimiento de campo de la unidad de riesgos, realizando visitas a las agencias que presentaron mayor riesgo, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora que coadyuven a una mejor evaluación del cliente y para mejor entendimiento del mercado de la zona.

Por otra parte, la actualización del Score de Sobre endeudamiento acompañado de un nuevo modelo de estimación de ingresos han permitido identificar a los clientes con alto sobre endeudamiento y restringir la colocación en este segmento de clientes de alto riesgo.

Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Dentro de las actividades de negocios, la Financiera está expuesta a riesgos de mercado y a crisis de liquidez que están relacionadas a riesgos de pérdidas ocasionadas por movimientos en los precios de los mercados como resultado de los variaciones en las tasas de interés, la tasa del tipo de cambio y en el riesgo de liquidez; de esta forma afectar los resultados de la organización con efectos negativos en el margen financiero, valor patrimonial y solvencia.

El riesgo Sistémico es aquel asociado a los movimientos del precio en los valores representativos de capital por cambios en el mercado en su conjunto; mientras que, el riesgo No Sistémico, es aquel asociado a variaciones en el precio de sus valores representativos de capital, por cambios en el riesgo de crédito o de liquidez del emisor.
El riesgo de tasa de interés, es la contingencia que se podría generar como consecuencia de las variaciones en las tasas de interés y cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes.

El riesgo de tipo de cambio, es la contingencia que se generaría como consecuencia de cambios en la cotización de las monedas extranjeras y que afectan en la posición y en las inversiones que tiene la financiera.

El riesgo de liquidez, es la posibilidad de que la institución no sea capaz de enfrentar a los compromisos de pago de corto plazo.

La financiera como política gestiona adecuadamente el calce de activos y pasivos y el posible impacto en los flujos de liquidez en todas las etapas de vencimiento. Adicionalmente, se realiza un monitoreo constante de sensibilidad ante variaciones en las tasas de interés y sus posibles efectos en los estados de resultados.

La gestión de riesgo de liquidez y mercado, en el año 2019, se mantuvo estable de forma general, dado que los índices de liquidez de la Financiera se mantuvieron con excedentes que no permitió tener contingencias por descalces o fuga de depósitos, como por ejemplo por el cierre de alguna institución financiera del mercado.

Gestión de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio

Financiera QAPAQ monitorea el riesgo operacional asistiendo de forma cercana a las unidades de negocio con el fin de identificar potenciales pérdidas por riesgos registrados, desarrollar y mejorar procesos de control para mitigar estos riesgos; y, finalmente realizar monitoreo constante para salvaguardar el impacto de futuros riesgos inesperados.

La gestión de riesgo de operación, se ejecutó con normalidad, tanto en la evaluación, medición, identificación y corrección de procesos por riesgo operacional; así mismo, la realización de las pruebas de continuidad de negocio se ejecutó de acuerdo a lo previsto en los manuales y planes de contingencia.

Gestión de Seguridad de la Información

La unidad de Seguridad de la información enfoca sus labores en la reducción de riesgo a través de controles manuales y automáticos para proteger la información, especialmente relacionada a los registros de clientes. Por lo que la financiera regularmente aplica esquemas de control sobre las principales posibles contingencias, siendo este uno de los principales pilares de la gestión integral de riesgo.

Cumplimiento Normativo

La función de cumplimiento normativo, es velar por el adecuado cumplimiento de la normativa que le sea aplicable a la financiera, tanto interna como externa, debido a esto se desarrollan actividades que aseguren el efectivo cumplimiento de la normativa aplicable a la Financiera.

Calificadoras de Riesgo

La financiera en el año 2018 fue evaluada por las calificadoras *Class & Asociados* y *Pacific Credit Rating*.

	Jul - 2019	Dic - 2019
Class & Asociados S.A. CLASIFICADORA DE RIESGO	B-	B-
PCR PACIFIC CREDIT RATING	B-	B-

11. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

En la gestión del 2019, el Sistema de Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo implementado en la Financiera QAPAQ, ha funcionado de manera adecuada, gracias a la activa participación del personal de las distintas áreas de la institución, en la ejecución de las diversas políticas y procedimientos que conforman este sistema y al permanente apoyo del Directorio y la Gerencia General.

Financiera Qapaq está comprometida para evitar que sus productos, servicios y canales de atención, puedan ser utilizados para facilitar actividades ilícitas, es por ello en el ejercicio 2019, la Unidad de Cumplimiento continuó desarrollando las mejores prácticas implementadas por la institución respecto al LAFT.

En tal sentido y de conformidad con la normativa y lineamientos emitidos por la SBS y la UIF respecto al LAFT, las acciones de la Unidad de Cumplimiento, estuvieron orientadas al fortalecimiento de controles, estableciendo como objetivos principales, el proponer, establecer, coordinar y monitorear los mecanismos de control que aseguren razonablemente el cumplimiento de la normativa aplicable a la financiera (a. Gestión de Cumplimiento y b. Gestión de Riesgos de LAFT), reiterando el compromiso de cumplir con las exigencias regulatorias y buenas prácticas internacionales del sistema de prevención de LAFT.

12. RED DE AGENCIAS

Agencias a nivel nacional

Zona Norte
Huaral
Huacho
Churín

Zona Sierra
Huancayo
El Tambo
Tarma
Huasahuasi

Zona Lima
Canto Grande - Mariscal Zárate - Ceres - VES - SJM
Chorrillos - Centro de Lima
Los Olivos - Pro - Comas
Puente Piedra

San Miguel
Higuereta
Magdalena

Zona Selva
La Merced
Villa Rica
Pichanaqui
Satipo
Pangoa

Zona Sur
Mala
San Vicente
Imperial
Chincha
Ica

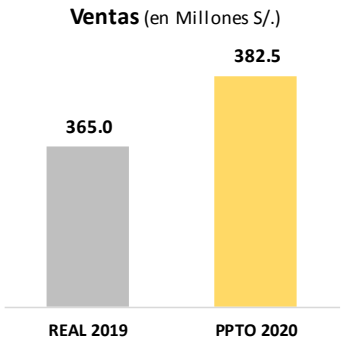
13. HECHOS DE IMPORTANCIA OCURRIDOS DURANTE EL AÑO 2019

- El 18 de febrero de 2019, el Directorio acepto la renuncia del señor Juan Fernando Bermeo Endara, al cargo de Gerente General, nombrando como nuevo Gerente General al señor Estevan Mauricio Abad Rivadeneira.
- El 22 de marzo de 2019, el Directorio nombró a la señora Lady Helen Farfán Yupanqui como Oficial de Conducta de Mercado.
- El 25 de abril de 2020, el Directorio nombró al señor Jorge Guillermo Gómez Robles como Gerente de la División de Finanzas y Compliance.
- El 27 de junio de 2019, el Directorio acepto la renuncia de la señora Isabel Cristina Samaniego Pérez, al cargo de Gerente de la División de Microempresa; y, aprobó encargar esta gerencia al señor Edgart Veggro Cabrera por un plazo de 6 meses.
- El 19 de diciembre de 2019, el Directorio nombró como Gerente de la División de Microempresa al señor Edgart Veggro Cabrera, que desempeñaba esta función como encargado de la División.

14. PERSPECTIVAS 2020

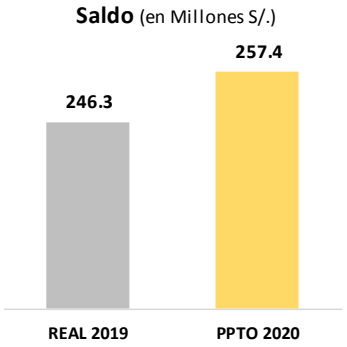
Para el 2020, las estrategias de negocio estarán focalizadas en tres ejes: i) Personas; ii) Eficiencia y rentabilidad; y, iii) Control del riesgo. Dentro de los principales objetivos comerciales, Financiera Qapaq se ha propuesto lograr ventas por S/382.5MM (+4.80% Venta Real 2019), y alcanzar un saldo de cartera de S/257.4MM (+4.53% dic.2019).

Para ello, en el eje de personas se buscará disminuir el índice de rotación manteniendo activas las escuelas de negocios, con programas de diplomados para los asesores Seniors y Masters y planes de incentivos para la estructura completa del área de negocios.



Fuente: Presupuesto Qapaq
Elaboración: Dpto. Planeamiento

En el eje de eficiencia y rentabilidad se buscará crecer en los productos de mayor rentabilidad, generar mayores ingresos no financieros y optimizar la gestión de liquidez. Esta dimensión incluye el rediseño organizacional de las agencias para permitir una mejor atención a los clientes.



Fuente: Presupuesto Qapaq
Elaboración: Dpto. Planeamiento

En el eje de control de riesgos se ha determinado el reperfilamiento de la exposición del crédito agrícola así como continuar con las políticas de colocación con calidad.

Finalmente, continuaremos con la institucionalización de nuestra cultura organizacional, este año se reforzará uno de nuestros valores fundamentales para el logro de nuestros objetivos planteados el “Compromiso” con nuestros clientes y con las metas de la organización.

15. DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE CONTINGENCIAS SIGNIFICATIVAS

Se declara que al cierre del ejercicio 2018 no existen contingencias significativas para la Sociedad.

16. PERFIL DEL DIRECTORIO

Héctor Gonzalo Martinez Figueroa

Director Titular – Presidente de Directorio

Nacido en Chillan - Chile en enero de 1968.

Profesión: Contador Auditor de la Universidad de Concepción, Chile. MBA Universidad Adolfo Ibañez, Miami, EEUU.

Experiencia: Presidente del Directorio en el Banco Solidario (2012-2014) - Director Principal del Banco Solidario (2014-2015) - Director Alterno del Banco de Antigua (2014-2015) - Director Suplente en Financiera Qapaq S.A. (2016-2018) - Presidente del Directorio de Financiera Qapaq S.A. (2018 a la fecha)

Género: Masculino

Joaquín Antonio Ribadeneira Quevedo

Director Titular

Nacido en Quito - Ecuador en abril de 1970.

Profesión: Graduado en Literatura en Dartmounth College, EEUU. MBA Universidad Adolfo Ibañez, Miami, EEUU.

Experiencia: Director en el Banco Solidario de Ecuador y en el Banco de Antigua de Guatemala; es Director de Financiera Qapaq S.A. (antes Financiera Universal) desde el año 2008.

Género: Masculino

Diego Fernando Calvache Nicola

Director Titular

Nacido en Ambato - Ecuador, en marzo de 1974.

Profesión: Ingeniero Matemático con mención Estadística, Finanzas y Gestión Empresarial y Master en Estadística Aplicada por la Escuela Politécnica Nacional. Diplomado en Administración de Riesgo por el Instituto Tecnológico de Monterrey y Master en Dirección Bancaria por la Universidad Carlos II de Madrid.

Experiencia: Gerente General del Banco Solidario (2013-2014). Presidente del Directorio del Banco Solidario (2014 a la fecha).

Género: Masculino

José Eduardo Campos Corvacho

Director Independiente

Nacido en Lima - Perú, en diciembre de 1965.

Profesión: Estudios de Economía en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Master of Arts (M.A) in Economics en The University of Western Ontario.

Experiencia: Director independiente en Financiera Qapaq S.A., (2009-a la fecha). - Director de AC Capitales SAFI S.A. (2017 a la fecha). Director de AC Pública SAC (2017 a la fecha). - Director Independiente en Azzaro Trading SAC (2018 a la fecha) - Director de APOYO Consultoría SAC (2017 a la fecha).

Género: Masculino

Mark Ernst Hoffmann Rosas

Director Independiente

Nacido en Lima - Perú, en junio de 1969.

Profesión: Bachiller en Ingieneria Industrial en Giorgia Institute of Technology de Atlanta. MBA en Cornell University (Ithaca, Nueva York).

Experiencia: Gerente General de Electroandes S.A. (2003-2007). - Gerente General Adjunto de Duke Energy Egenor (2008-2009). - Gerente General de Duke Energy Perú y Ecuador (2009-2014). - Gerente General de Amazonas Infraestructura (2014 a la fecha).

Género: Masculino

Fernando Bueno Daza

Director Suplente

Nacido en Bogotá - Colombia, en febrero de 1963.

Profesión: Economista de la Pontificia Universidad Católica de Quito. MBA Universidad Adolfo Ibañez, Miami, EEUU.

Experiencia: Vicepresidente (CFO) de Micro Finance Advisors Inc. EEUU (2011 a la fecha). - Director del Banco Solidario de Ecuador (2011 a la fecha). - Director de Banco de Antigua de Guatemala.

Percy Arturo Cáceres Núñez

Director Independiente Suplente

Nacido en Arequipa - Perú, en el mes de julio de 1956.

Profesión: Contador Público de la Universidad Católica de Arequipa. MBA INCAE (Costa Rica).

Experiencia: Gerente General de SICONTAC CENTER (Ecuador) (2010-2014). Director de Financiera Qapaq S.A. (2014-2016). Presidente del Directorio de Financiera Qapaq S.A. (2016-2018). Director Suplente de Financiera Qapaq S.A. (2018 a la fecha).
Género: Masculino

17. PERFIL DE PLANA GERENCIAL

Estevan Mauricio Abad Rivadeneira
Gerente General
Fecha Nombramiento: 18.02.19
Profesión: Ingeniero Informático - Escuela Politécnica Nacional de Ecuador
Experiencia: Asume la Gerencia General desde febrero de 2019. Tiene una amplia experiencia corporativa desempeñándose como Director Corporativo en los últimos años y como vicepresidente de retail financiero entre noviembre 2012 y octubre 2016**.**
Género: Masculino

Rodrigo Wladimir Endara Garzón
Gerente de División de Riesgos
Fecha Nombramiento: 16.02.17
Profesión: Economista y Magister en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas y Negocios Internacionales - Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Especialización en Gestión de Riesgos Financieros - Tecnológico de Monterrey
Experiencia: Dirige la División de Riesgos desde el 1/02/2017. Se desempeñó como Gerente General de la empresa RECSA Ecuador, Gerente General de la empresa Gestión Externa Gestiona GTX S.A., y realizó labores gerenciales en el Banco Centro Mundo.
Género: Masculino

Edgart Alejandrino Veggro Cabrera
Gerente de División Microempresa
Fecha Nombramiento: 27.06.19
Profesión: Master en Finanzas - Universidad del Pacífico. Lic. en Administración - Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
Experiencia: Con más de 17 años de experiencia en microfinanza, labora en Financiera Qapaq desde setiembre de 2011 ocupando diversas posiciones como Gerente de Negocios, Gerente de Producto y desde agosto de 2019 se desempeña como Gerente de la División Microempresa. Su experiencia previa la desarrolló en Mibanco.
Género: Masculino

Jose Alejandro Garcia Suarez

Gerente de División de Consumo y Agencias

Fecha Nombramiento: 14.06.18

Profesión: Master en dirección de empresas - Universidad de Piura. Bachiller en Administración de Empresas - Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Experiencia: Se incorpora a Financiera Qapaq el 12/06/2018, se desempeñó como Sub Gerente de la Comercializadora BBVA y ocupó diversas posiciones en Banco Ripley.

Género: Masculino

Jorge Guillermo Gómez Robles

Gerente de Finanzas y Compliance

Fecha Nombramiento: 25.04.19

Profesión: MBA - Esan, con mención en Finanzas. Bachiller en Economía - PUCP

Experiencia: Se incorpora a Financiera Qapaq el 22/04/2019, con amplia experiencia en el sector financiero se desempeñó como Gerente Financiero en Edpyme Raíz, Caja Metropolitana y Proempresa, en esta última también desarrolló labores como Gerente General. A nivel bancario se desempeñó como Sub Gerente de Mercado de Capitales de Interbank y como Jefe de Inversiones en Interfondos.

Género: Masculino

Fabio Gustavo Chavarri Pardave

Gerente de División de Administración

Fecha Nombramiento: 31.03.16

Profesión: MBA - Universidad San Francisco de Quito / Contador Público Colegiado.

Experiencia: Se incorpora a Financiera Qapaq el 01/04/2016. Gustavo es un profesional con amplia experiencia en posiciones gerenciales en diversos giros de negocio de las cuales resaltan Isoluciones, Artefcta S.A., Carsa.

Género: Masculino

Marco Antonio Melgar Zamudio

Gerente de Recursos Humanos

Fecha Nombramiento: 25.02.14

Profesión: Lic. En Relaciones Industriales – USMP / Maestría de Factor Humano - UPC

Experiencia: Dirige el Área de RR.HH. Desde enero del 2013. Previo a ello se desempeñó como Jefe de RR.HH. De Profinanzas de agosto 2009 a diciembre 2012, además de registrar experiencia laboral en Caja Huancayo y Caja Metropolitana.

Género: Masculino

Dante Edward Vallejos

Gerente Legal

Fecha Nombramiento: 01.09.09

Profesión: Derecho y Ciencias Políticas - Universidad Garcilaso de la Vega – Abogado / Maestría en Derecho de la Empresa – Pontificia Universidad Católica del Perú.

Experiencia: Se incorpora a Financiera Qapaq el 01/08/2009. Dante es un profesional con más de 27 años de experiencia en el Sistema Financiero Peruano, habiendo liderado distintas áreas vinculadas a la especialidad jurídica en las Instituciones donde ha brindado su apoyo

Género: Masculino

Jomark Pablo Noriega Zapata

Gerente de Tecnología

Fecha Nombramiento: 31.03.16

Profesión: Magíster en Administración Estratégica de Empresas - CENTRUM Catolica. Magíster en Ingeniería, mención: Sistemas de Información e Ingeniero de Computación y Sistemas - Universidad Antenor Orrego.

Experiencia: Desde marzo del 2011 dirige la Gerencia de Tecnología, laboró previamente en Interbank y Caja Trujillo, con amplia experiencia en diversos proyectos tecnológicos de transformación digital e implementación de CORE Financiero a nivel nacional.

Género: Masculino

Fernando Martin Ferrini Jimenez

Gerente de Crédito de Consumo

Fecha Nombramiento: 18.05.17

Profesión: Lic. En Administración de Empresas - MBA - UPC.

Experiencia: Labora en Qapaq desde el 16/05/2017, cuenta con amplia experiencia en áreas de crédito y comercial. Laboró en Banco Ripley, Banco Interbank, Banco Financiero y Carsa.

Género: Masculino

Raul Benito Roberto Thorne Ronco

Gerente de Cobranzas

Fecha Nombramiento: 31.03.16

Profesión: Ingeniero Industrial - Universidad Ricardo Palma. Maestría en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano.

Experiencia: Se desempeña como Gerente de Cobranzas, con 28 años de experiencia en Financiamiento a Microempresas, en las áreas de Negocios, Riesgos y Cobranzas. Trabajó

en la ONG Habitat Tacna, Edpyme Crear Tacna, Edpyme y Financiera Créditos Arequipa CREAR (hoy Compartamos), Edpyme Nueva Visión y Caja Rural Pro Finanzas (hoy Financiera QAPAQ).
Género: Masculino

Norma Edith Córdova Rodríguez
Gerente de Procesos
Fecha Nombramiento: 20.04.17
Profesión: Magister en Administración de Empresas - Esan / Lic. En Ciencias de la Computación
Experiencia: Se incorporó en Enero del 2010 al equipo Gerencial de la Financiera donde ejerció funciones de Gerente de Tecnología, de Riesgos Operativos y Seguridad de la Información, de Operaciones de Casas Comerciales y en la actualidad se desempeña como Gerente de Procesos. Posee amplia experiencia en posiciones gerenciales en entidades del sector financiero tales como Banco del Trabajo, Banco Financiero y Banco de Comercio.
Género: Femenino

Julio Martin Rodriguez Talledo
Auditor Interno
Fecha Nombramiento: 23.01.14
Profesión: Egresado MBA - Universidad Ricardo Palma. Contador Público Colegiado.
Experiencia: Desde el 23/01/2014 dirige el Área de Auditoría Interna. Julio es un profesional con más de 20 años de experiencia en instituciones financieras, en áreas de control, operaciones, créditos, rediseños de procesos, entre otros. Desempeñó diversas posiciones en Profinanzas desde el año 1997.
Género: Masculino.

16. INFORME DE SOCIEDAD AUDITORA

Deloitte.

Velásquez, Mazuelos y
Asociados S. Civil de R.L.
Las Begonias 441, Piso 6
San Isidro, Lima 27
Perú

Tel: +51 (1) 211 8585
Fax: +51 (1) 211 8586

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y Directores de
Financiera Qapaq S.A.

1. Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **Financiera Qapaq S.A.**, (en adelante la Financiera), cuyo principal accionista es Orca Credit Holding LLC., los cuales comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia con respecto a los estados financieros

2. La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de dichos estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a empresas del sistema financiero, y respecto a aquel control interno que la Gerencia determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que no contengan errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aprobadas por el Consejo Directivo de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú para su aplicación en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores materiales.

4. Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan errores materiales, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la Financiera para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, a fin de diseñar aquellos procedimientos de auditoría que sean apropiados de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera. Una auditoría también comprende la evaluación de la aplicabilidad de las políticas contables utilizadas, y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Gerencia, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

6. En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de **Financiera Qapaq S.A.**, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a empresas del sistema financiero.

Velásquez, Mazuelos y Asociados S. Civil de R.L.

Refrendado por:

(Socio)
Alexander Rojas Salgado
CPC Matrícula N° 56154

27 de febrero de 2020

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
En miles de S/

	Notas	2019	2018
ACTIVO			
Disponible	4	33,346	37,922
Inversiones disponibles para la venta	5	9	9
Inversiones a vencimiento	5	4,400	5,196
Cartera de créditos	6	232,637	255,393
Cuentas por cobrar		1,048	1,052
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		63	-
Inmuebles, mobiliario y equipo	7	13,591	14,086
Activos intangibles	8	2,510	4,234
Plusvalía	9	8,180	8,180
Impuestos corrientes	20 (e)	7,959	9,110
Impuesto diferido	21	4,255	2,367
Otros activos	10	1,121	1,280
TOTAL DEL ACTIVO		309,119	338,829
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	15	-	-

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

	Notas	2019	2018
PASIVO			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	241,267	270,106
Adeudos y Obligaciones Financieras		4,220	-
Cuentas por pagar	12	3,949	4,386
Provisiones		765	223
Otros pasivos		13	17
TOTAL DEL PASIVO		250,214	274,732
PATRIMONIO	13		
Capital social		82,842	82,842
Reservas		2,235	2,235
Resultados acumulados		(20,980)	(18,784)
Resultado neto del ejercicio		(5,192)	(2,196)
TOTAL DEL PATRIMONIO		58,905	64,097
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		309,119	338,829
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	15	-	-

ESTADOS DE RESULTADOS

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
En miles de S/

	Notas	2019	2018
INGRESOS POR INTERESES			
Disponible	4(b)	950	734
Inversiones a vencimiento	5	119	135
Cartera de créditos directos		93,386	94,983
		94,455	95,852
GASTOS POR INTERESES			
Obligaciones con el público		(15,344)	(16,706)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(96)	(2)
Adeudos y Obligaciones Financieras		(20)	-
		(15,460)	(16,708)
Margen financiero bruto		78,995	79,144
Provisiones para créditos directos		(35,518)	(32,624)
Margen financiero neto		43,477	46,520
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS		8,463	5,486
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS		(4,046)	(4,252)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		47,894	47,754
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)			
Utilidad en diferencia de cambio		(30)	64
Otros ingresos	6 (e)	2,543	5,837
		2,513	5,901
Margen operacional		50,407	53,655

(Continúa)

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
En miles de S/

	Notas	2019	2018
GASTOS DE ADMINISTRACION			
Gastos de personal y directorio	16	(36,163)	(36,358)
Gastos por servicios recibidos de terceros	17	(15,760)	(15,409)
Impuestos y contribuciones		(263)	(251)
		(52,186)	(52,018)
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		(4,643)	(4,120)
Margen operacional neto		(6,422)	(2,483)
VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(119)	(268)
Recupero por provisiones para bienes recibidos en pago y adjudicados		6	55
Provisiones por litigios y demandas		(87)	(61)
		(200)	(274)
Resultados de operación		(6,622)	(2,757)
OTROS (GASTOS) INGRESOS	18	(458)	242
Resultado del ejercicio antes de Impuesto a la renta		(7,080)	(2,515)
Impuesto a la renta	20 (i)	1,888	319
Resultado neto del ejercicio		(5,192)	(2,196)
Otro resultado integral			-
Resultado integral total del ejercicio		(5,192)	(2,196)
Promedio ponderado de acciones en circulación (en miles de acciones)	19	82,842	82,842
Pérdida básica y diluida por acción en nuevos soles	19	(0.063)	(0.026)

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
En miles de S/

	Capital social (Nota 13(a))	Reservas (Nota 13(b))	Resultados acumulados (Nota 13(c))	Resultado del ejercicio	Total patrimonio neto
Saldo 31 de diciembre de 2017	82,842	2,224	(18,879)	106	66,293
Resultado integral					
Resultado del ejercicio	-	-	-	(2,196)	(2,196)
Cambios en el patrimonio (no incluidos en el resultado integral):					
Transferencia a resultados acumulados	-	-	95	(95)	-
Constitución de reserva legal	-	11	-	(11)	-
Saldo 31 de diciembre de 2018	82,842	2,235	(18,784)	(2,196)	64,097
Resultado integral					
Resultado del ejercicio	-	-	-	(5,192)	(5,192)
Cambios en el patrimonio (no incluidos en el resultado integral):					
Transferencia a resultados acumulados	-	-	(2,196)	2,196	-
Saldo 31 de diciembre de 2019	82,842	2,235	(20,980)	(5,192)	58,905

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
En miles de S/

	2019	2018
Conciliación de la pérdida neta de la Financiera con el efectivo y equivalentes de efectivo de las actividades de operación		
Resultado neto del ejercicio	(5,192)	(2,196)
Ajustes		
Depreciación y amortización	4,643	4,120
Provisiones de créditos directos	39,275	36,928
Otros ajustes:		
Impuesto a la renta diferido	(1,888)	(319)
Intereses por inversiones a vencimiento	(119)	(135)
Provisiones de cuentas por cobrar	119	268
Provisiones por litigios y demandas	87	61
Recupero para bienes recibidos en pago y adjudicados	(24)	(21)
Variación neta en activos y pasivos		
(Incremento) disminución neto en activos		
Créditos	(16,519)	(39,293)
Cuentas por cobrar y otras	100	171
Incremento (disminución) en pasivos		
Pasivos financieros, no subordinados	(28,877)	2,095
Cuentas por pagar y otras	38	199
Pago por impuesto a las ganancias	1,151	(1,500)
Flujos de efectivo netos de actividades de operación	(7,206)	378
Flujos de efectivo de actividades de inversión		
Salidas por compras de mobiliario y equipo	(2,386)	(1,277)
Salidas por compras de intangibles	-	(1,219)
Entrada por venta de inversiones mantenidas hasta el vencimiento	796	-
Salida por compra de inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	(259)
Flujos de efectivo netos de actividades de inversión	(1,590)	(2,755)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento		
Entradas relacionadas a las actividades de financiamiento	4,220	-
Flujos de efectivo netos de actividades de financiamiento	4,220	-
Disminución neta en el efectivo y equivalentes de efectivo	(4,576)	(2,377)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período	37,922	40,299
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	33,346	37,922

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.