QAPAQ

una financiera solidaria

MEMORIA ANUAL

Financiera Qapaq S.A.

Año 2020

QAPAQ
una financiera solidaria

Contenido

1. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD 3
2. DIRECTORIO Y PLANA GERENCIAL 4
3. PRINCIPALES RESULTADOS 5
4. MARCO ESTRATEGICO 6
5. PERFIL ORGANIZACIONAL 7
   Denominación 7
   Dirección Oficina Principal 7
   Constitución e Inscripción en Registros Públicos 7
   Objeto Social 7
   Clases de Acciones 7
   Capital Social 8
   Estructura Accionaria 8
6. GOBIERNO CORPORATIVO 9
7. PRODUCTOS Y SERVICIOS 10
   Crédito Microempresa 10
   Crédito de Consumo 11
8. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 12
9. ENTORNO MACROECONÓMICO 13
   Economía Mundial 13
   Economía Peruana 14
10. INFORME DE GESTIÓN 2020 19
   Gestión Financiera 19
      Activos 20
      Pasivo y Patrimonio 20
      Valores Emitidos 21
      Ingresos Totales 21
      Gastos Financieros y Costo de Fondeo 22
      Margen Financiero Bruto 22
      Cargo Neto 23

Gasto Administrativo 23
Resultado Neto 24
Gestión De Negocio 24
Colocaciones 24
Clientes 25
Calidad de Cartera 25
Gestión De Recursos Humanos 26
Evolución de Colaboradores 26
Colaboradores Según Zona Geográfica 26
Colaboradores Según Género 26
Gestión de Riesgos 27
Gestión de Riesgo de Crédito 28
Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez 29
Gestión de Riesgo Operacional 30
Gestión de Continuidad del Negocio 30
Gestión de Seguridad de la Información 30
Cumplimiento Normativo 31
Calificadoras de Riesgo 31
11. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS 32
12. RED DE AGENCIAS 33
13. HECHOS DE IMPORTANCIA OCURRIDOS DURANTE EL AÑO 2020 34
14. PERSPECTIVAS 2021 35
15. DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE CONTINGENCIAS SIGNIFICATIVAS 36
16. PERFIL DEL DIRECTORIO 36
17. PERFIL DE PLANA GERENCIAL 38
16. INFORME DE SOCIEDAD AUDITORA 42
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA 44
ESTADOS DE RESULTADOS 45

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 2020. 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 2021

Gonzalo Martínez Figueroa	Estevan Abad Rivadeneira
Presidente del Directorio	**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

Fabián Neira Ocampo
Gerente de División Riesgos y Cobranza (e)[1]

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

Javier Barrenechea Mujica
Gerente Asesoría Legal[2]

Jomark Noriega Zapata
Gerente de Tecnología

Fernando Ferrini Jimenez
Gerente de Crédito de Consumo

Edith Córdova Rodríguez
Gerente de Procesos

Julio Rodriguez Talledo
Auditor General

---

[1] *El Señor Fabian Neira Ocampo asumió el encargo a las funciones de Gerente de la División de Riesgos y Cobranzas el 30 de julio de 2020 en reemplazo del Señor Rodrigo Endara Garzón.*

[2] *El Señor Javier Barrenechea Mujica asumió las funciones de Gerente de Asesoría Legal el 30 de julio de 2020 en reemplazo del Señor Dante Vallejos Pizarro.*

3. PRINCIPALES RESULTADOS

Financiera Qapaq es una entidad que tuvo un proceso de cambio gerencial durante el 2019 y cuyo esfuerzo por consolidar el modelo de negocio comenzó a mostrar una clara tendencia positiva desde fines de ese mismo año, reflejada en los estados financieros del primer trimestre del 2020. Los principales indicadores de la compañía mostraban cumplimientos sobre el 100% respecto del Presupuesto aprobado, destacando: (i) un resultado neto positivo, (ii) unos niveles de morosidad global del portafolio dentro de los rangos de riesgo definidos, (iii) una sólida disminución de la rotación de nuestros ejecutivos de negocios, acompañado de un incremento sostenido en su productividad y (iv) un renovado equipo de ejecutivos que se incorporaron durante el año 2019, liderando las Gerencias de Microempresa, Consumo-Agencias, Olla de Oro y Finanzas. Estas tendencias positivas se dieron en un entorno donde el Gobierno corporativo permitió la suma de los esfuerzos de todos los stakeholders.

El inicio de la cuarentena, producto de la crisis de salubridad mundial, marca un quiebre con la tendencia descrita. La extensión en repetidas ocasiones de las medidas de confinamiento de la población que adoptó el Gobierno, generaron un corte abrupto de la cadena de pagos y un incremento en el nivel de incertidumbre en todos los actores de la economía.

Este impacto se magnificó en nuestro perfil de clientes y restringió abruptamente el desarrollo de nuestras operaciones. A pesar de los esfuerzos emprendidos por el Gobierno y las disposiciones adoptadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, existe aún mucha incertidumbre sobre la afectación real en la cartera, captaciones del público en el sistema financiero.

Durante el 2020, la entidad enfocó sus esfuerzos en cinco grandes rubros: (i) las personas, (ii) la liquidez, (iii) la calidad de la cartera, (iv) el control de gastos de apoyo operacional, (v) disminución de la brecha tecnológica en la atención de los clientes.

Financiera Qapaq gestionó activamente las reprogramaciones para los clientes afectados buscando la regularización de sus pagos a través de productos que se acomodaran a su nueva realidad y apoyándose en los diversos programas aprobados por el Gobierno Central.

Adicionalmente, se debe destacar la mejora en la estructura de captaciones, con la disminución de la dependencia de los clientes de banca patrimonial, el aumento de la participación de los productos de ahorro (mayores niveles de atomización) y los menores costos financieros.

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, lo 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 2020 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.

El año 2020 se encontró marcado por la emergencia sanitaria producida por el esparcimiento a nivel mundial del virus COVID-19; esta situación nos llevó a implementar rápidamente acciones que nos permitan abordar las diferentes circunstancias y dificultades que han enfrenado nuestros clientes producto de la etapa de cuarentena y fases de apertura aplicadas por el estado peruano. En este sentido, como medida inicial, Financiera Qapaq desarrolló nuevos flujos de atención para la evaluación, visita y supervisión, con el objetivo de atender la demanda de créditos y las necesidades de nuestros clientes de forma “no presencial” utilizando las herramientas de tecnología disponibles, manteniendo un distanciamiento social con menor exposición para nuestros clientes y colaboradores; luego, conforme las medidas restrictivas se prolongaron, la estrategia se centró en la colocación proactiva en los mejores perfiles de clientes.

Por otro lado, la entidad gestionó las iniciativas desarrolladas por el Gobierno a través de los programas de reactivación económica como son “Reactiva Perú”, “FAE MYPE”, “FAE AGRO”, entre otros; atendiendo a casi 5,000 clientes Microempresarios, que, a través de los beneficios de estos programas pudiesen superar esta difícil coyuntura.

Financiera Qapaq continúa con el fiel compromiso de seguir implementando mejoras a sus productos que sean acordes al nuevo escenario que presenta el entorno para llegar a más clientes a través de propuestas de valor que permitan satisfacer las necesidades individuales con créditos responsables, acordes a la metodología y tecnología crediticia y de esta forma seguir contribuyendo al desarrollo de la economía, sobre la base de nuestros Microempresarios.

Crédito de Consumo

Crédito dirigido a 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 2020, la Financiera adoptó diferentes medidas con la finalidad de mitigar el impacto producto del brote del Coronavirus y las medidas implementadas por el gobierno. Apoyados en los modelos de segmentación y en combinación con las herramientas tecnológicas para la administración y colocación de operaciones, se logró mantener el apoyo a los clientes en su proceso de recuperación otorgando créditos y realizando un seguimiento de la cartera desde la originación hasta la recuperación.

Es importante resaltar que a pesar de todo lo sucedido en el producto Olla de Oro se consiguió un importante avance, recuperando la velocidad de colocación de años anteriores que permitió cerrar con un crecimiento de cartera de S/2 millones y con dos agencias nuevas.

8. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Financiera Qapaq cumple con la normativa relacionada a Conducta de Mercado y Protección al Consumidor, teniendo como soporte la aplicación de los principios establecidos en la normativa vigente,

Tenemos el compromiso de generar la mejor experiencia en nuestros clientes, en base a las buenas prácticas de negocio con la finalidad de brindar 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.

Durante el 2020 realizó diversas actividades relacionadas a la mejora de los procesos, visitas de monitoreo a las agencias y desarrollando un plan de capacitación para todo el personal, el cual se desplegó durante el año con el propósito de reforzar el conocimiento en nuestro personal respecto al cumplimiento de las disposiciones en materia de Conducta de Mercado y Protección al Consumidor.

9. ENTORNO MACROECONÓMICO

Economía Mundial

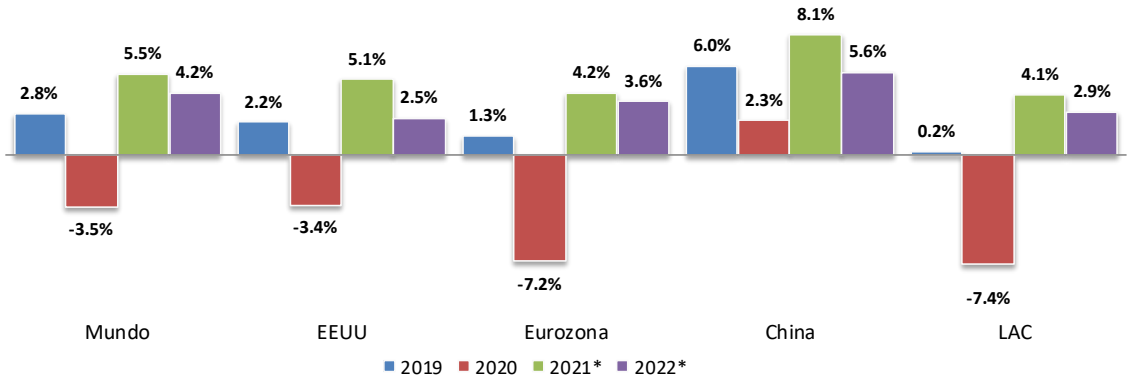
El 2020 el mundo experimentó una de las peores crisis en los últimos 90 años, que estuvo marcada por la contracción de la actividad productiva por las rigurosas medidas económicas y sanitarias implementadas por los gobiernos para contener la propagación de virus COVID-19. De acuerdo a las estimaciones más actuales del FMI[3], la economía mundial se contrajo en -3.5% al cierre del 2020, resultado mejor a lo que se esperaba a mediados de año, que respondió a la recuperación observada desde el tercer trimestre del año en línea con los estímulos monetarios y fiscales extraordinarios, a la flexibilización de las restricciones a la movilidad social y la gradual reapertura de las economías. A nivel de economías avanzadas, la Eurozona mostró una caída de -5.1%, que se vio acentuada por la segunda ola de contagios que se registró en el último trimestre del año, mientras que la economía de EEUU registró una contracción de -3.4%. Por su parte, la región América Latina y el Caribe habría experimentado una contracción de -7.4%, siendo una de las regiones más afectadas a nivel global, considerando que ya venía en una tendencia de desaceleración en su crecimiento. Por el contrario, la economía china habría alcanzado un crecimiento de 2.3%, que se explica por la recuperación observada desde el segundo trimestre del año, principalmente en el consumo, la inversión, el gasto público y las exportaciones, en particular las relacionadas con equipos médicos y de tecnología relacionada al trabajo remoto.

Para el 2021, según la proyección del FMI, la economía mundial crecería +5.5% y para el 2022 sería de +4.2%, dadas las expectativas de un fortalecimiento de la actividad económica gracias a las vacunas y al respaldo adicional de las políticas en algunas grandes economías. La solidez de la recuperación varía considerablemente entre países, dependiendo del acceso a intervenciones médicas, la eficacia del apoyo de las políticas, la exposición a repercusiones económicas transfronterizas y las características estructurales de cada economía al inicio de la crisis.

[3] *Actualización Word Economic Outlook (WEO) Enero 2021: "Se prevé que las vacunas y el respaldo de las políticas impulsen la actividad".*

Evolución del Crecimiento Económico Mundial

(En Var. % interanual)



**Proyección*

Fuente: FMI (World Economic Outlook Enero 2021) Elaboración: Dpto. Planeamiento

De acuerdo al Banco Central[4], el principal riesgo que se vislumbra en el horizonte 2021-2022 es que el rebrote del COVID-19 se extienda más allá del primer trimestre de 2021 y afecte la recuperación económica. Esto tendría impacto en la capacidad de pago de las empresas altamente endeudadas y podría comprometer la sostenibilidad de países con altos niveles de deuda pública. Cabe señalar, que la introducción de las vacunas en los primeros meses podría no sólo revertir el rebrote señalado anteriormente, sino que podría introducir a futuro un sesgo al alza en las proyecciones de crecimiento.

Economía Peruana

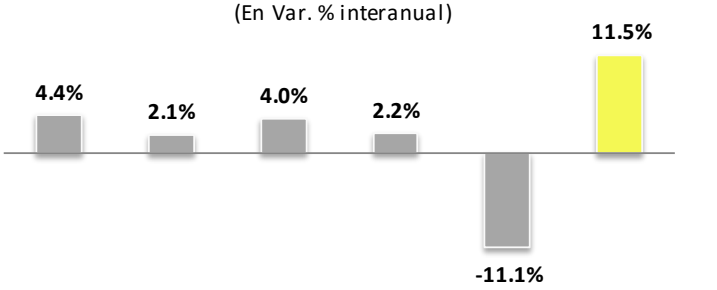
Durante el 2020, la economía peruana estuvo afectada por choques de oferta y de demanda. Por el lado de la oferta, la suspensión total o parcial de las actividades de algunos sectores productivos durante el estado de emergencia sanitaria y la limitada oferta de las empresas por las medidas de gradualidad dispuestas por el gobierno; por el lado de la demanda, el incremento del desempleo, cambios en el patrón de consumo y expectativas (consumidores e inversionistas); lo que se tradujo en una caída del PBI de -11.1%[5], la mayor en los últimos 100 años y que rompe la senda ascendente registrada en los últimos años.

A nivel sectorial, el sector "No Primario" fue el más afectado (-12.1%), donde manufactura lideró la caída con -17.3%, seguida de comercio (-16.0%), construcción (-13.9%) y servicios (-10.3%). Por su parte, el sector "Primario" registró una contracción de -7.7%, explicado por el resultado de minería e hidrocarburos (-13.2), manufactura (-2.5%).

[4] *BCRP, Reporte de inflación Diciembre 2020.*
[5] *BCRP, Nota de Estudios N° 11: Actividad Económica - diciembre 2020.*

Para el 2021, según proyecciones del Banco Central, la actividad económica crecería en 11.5%, sustentado en la recuperación tanto de los sectores primarios como de los no primarios, en un entorno de estabilidad política y social. Este escenario supone la ausencia de una segunda ola de contagios por COVID-19 de impacto significativo en el país y la disponibilidad de una vacuna en 2021.

Evolución del Crecimiento PBI Perú
(En Var. % interanual)

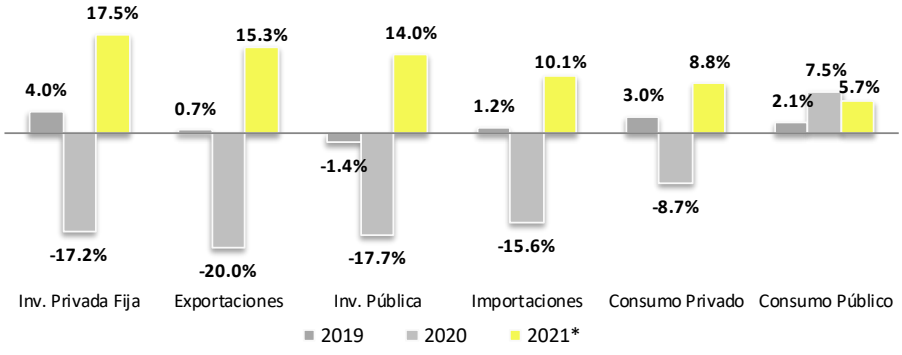


**Proyección*

Fuente: Reporte Inflación - BCRP Elaboración: Dpto. Planeamiento

En términos de los componentes del gasto, se proyecta la recuperación a nivel de todos las variables, destacando la **inversión privada (+17.5%)**, en línea con la recuperación de las expectativas empresariales y condiciones financieras de largo plazo favorables, seguida en importancia por las **exportaciones (+15.3%)**, por la mayor oferta de productos tradicionales mineros, en un entorno de reactivación económica local y global y dinamismo del comercio mundial; de la **inversión pública (+14.0%)**, por el mayor gasto en obras de Reconstrucción , proyectos del Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad, entre otros; y **Consumo Privado (+8.8%)**, por la recuperación del empleo, aunque se espera que en mayor proporción se incrementaría en el sector informal y de los ingresos, impulsado por la reactivación de las actividades económicas, el impulso monetario y la mejora de la confianza del consumidor; entre los principales.

Evolución del Crecimiento PBI por Gasto
(En Var. % interanual)



**Proyección*

Fuente: Reporte Inflación - BCRP Elaboración: Dpto. Planeamiento

Cabe resaltar que el entorno aún muestra un alto nivel de incertidumbre[6], y los principales riesgos son:

✓ **Incertidumbre epidemiológica:**
-Mutaciones del virus y nuevas olas de contagios.
-Vacunas: ritmos de distribución, efectividad, rechazo social.
-Inmunidad de rebaño.
-Nueva normalidad y preferencias sociales.

✓ **Incertidumbre económica y financiera:**
-Efectividad de los estímulos.
-Deterioro de los balances corporativos, del sector público y bancario.
-Secuelas económicas del COVID-19: PBI potencial y downgrade calificación crediticia.
-Aversión al riesgo, tensiones financieras y flujos hacia emergentes.

✓ **Incertidumbre política:**
-Problemas de gobernabilidad.
-Protestas sociales.
-Populismo, proceso electoral y riesgo regulatorio.

En el 2020, la inflación[7] fue 1.97%, ligeramente superior a la alcanzada el 2019 (1.9%), ubicándose dentro del rango meta por cuarto año consecutivo. La inflación sin alimentos y energía fue 2.22% (2019: 2.30%), ubicándose ligeramente por debajo del centro del rango

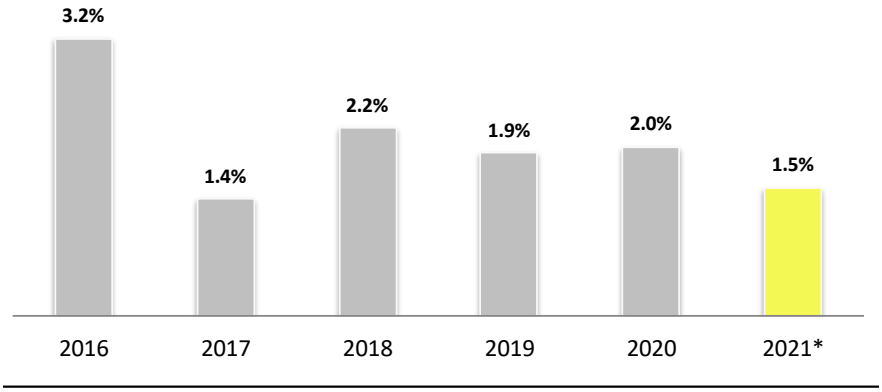
[6] *BBVA Research: Situación Perú: Primer Trimestre 2021.*
[7] BCRP, Nota de Estudios N° 2: Inflación - Diciembre 2020.

meta y es la más baja en los últimos 10 años. En el desarrollo mensual, la desaceleración de la inflación mensual corresponde a una caída de los precios promedio de los alimentos, destacando la disminución de precio de pollo. Asimismo, las expectativas de inflación para el 2021 se ubican en un rango de 1.65% a 2.05%.

Para el 2021, se proyecta que el nivel de precios crecería en 1.5%, en línea con la gradual normalización de las actividades económicas, se espera que a lo largo del horizonte de proyección la inflación interanual se ubique en el tramo inferior del rango meta.

Evolución de Tasa de Inflación anualizada

(En Var. % interanual)



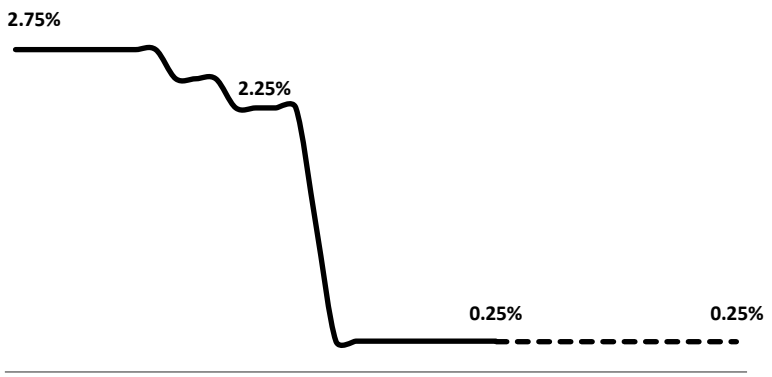
**Proyección*

Fuente: Reporte Inflación - BCRP Elaboración: Dpto. Planeamiento

En el 2020 el Banco Central mantuvo el tono expansivo de la política monetaria con una tasa de interés de referencia que cerró en 0.25%, que se encuentra en un mínimo histórico por debajo del 1.25% que se alcanzó luego del estallido de la crisis *subprime*. Cabe señalar que desde febrero 2020 el Central realizó dos reducciones de 100 puntos básicos a la tasa de interés de referencia, el primero en el contexto de la declaración de pandemia del COVID-19 a nivel mundial y la segunda por las medidas de confinamiento dispuestas por el gobierno para cuidar la salud y la vida de la población, anticipándose a los efectos negativos que dichas medidas tendrán sobre la economía. De acuerdo a las proyecciones de BBVA Research[8], el Central mantendría la tasa de referencia en el nivel actual durante todo el 2021. Cabe señalar que, la tasa de interés real se encuentra en terreno negativo, es decir, la postura de política monetaria es expansiva.

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

Tasa de interés de referencia (en %)



**Proyección*

Fuente: BCRP y BBVA Research Elaboración: Dpto. Planeamiento

En lo relacionado al mercado cambiario, el 2020 estuvo caracterizado por una tendencia depreciatoria, alentada por la volatilidad del tipo de cambio derivada de la mayor aversión al riesgo por parte de los inversionistas por la incertidumbre sobre el crecimiento mundial y la contención de la propagación del virus COVID-19. Cabe señalar que, a nivel de Latinoamérica, el Sol peruano fue una de las monedas con menor volatilidad. Para el 2021, de acuerdo a estimaciones de BBVA Research, el tipo de cambio cerraría en un rango entre S/. 3.40 y S/. 3.45 por Dólar Americano. Al inicio de año se esperaría presiones al alza en el contexto de las elecciones presidenciales, condicionado al resultado electoral y a la contención de la pandemia, se anticipa una corrección a la baja por: i) Fuerte superávit comercial (altos precios de metales) y ii) menor aversión global al riesgo (favorece entradas de capital en un entorno de abundante liquidez global).

10. INFORME DE GESTIÓN 2020

Principales Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES	2016	2017	2018	2019	2020
SOLVENCIA Y LIQUIDEZ					
Ratio de Capital Global	16.42%	16.48%	15.90%	15.78%	14.30%
Liquidez MN (SBS)	19.76%	20.73%	20.89%	25.31%	61.42%
Liquidez ME (SBS)	12.53%	83.60%	50.78%	49.12%	47.71%
CALIDAD DE CARTERA					
Morosidad Contable	9.04%	7.37%	5.82%	6.42%	5.55%
Provisiones / Créditos Atrasados	123.50%	122.75%	132.00%	134.43%	227.60%
Gs. Provisión / Ingresos Financieros	39.79%	33.39%	34.04%	37.60%	34.17%
GESTION FINANCIERA					
Rendimiento Cartera	38.65%	36.93%	35.52%	36.65%	33.62%
Costo de fondeo	6.26%	6.57%	6.38%	5.99%	5.45%
Spread Contable	32.39%	30.36%	29.14%	30.66%	28.17%
Margen Financiero Bruto	83.72%	82.67%	82.57%	83.63%	82.75%
EFICIENCIA Y RECURSOS HUMANOS					
Gastos Administrativos / Cartera	20.61%	20.24%	19.45%	20.48%	18.52%
# Colaboradores	797	720	720	783	607
Saldo / N° Empleados	333	371	370	315	419
N° Oficinas	33	33	33	32	34
RENTABILIDAD					
ROE	1.89%	0.16%	-3.32%	-8.55%	-16.39%
ROA	0.38%	0.03%	-0.65%	-1.57%	-2.65%

Fuente: Información Interna Elaboración: Dpto. Planeamiento

Gestión Financiera

El Sistema financiero no estuvo exento de los impactos de la crisis sanitaria, donde la menor actividad económica se reflejó en los balances anuales de las instituciones financieras, con la reducción del portafolio de créditos core (sin incluir fondos de Gobierno[9]) y el incremento del stock de provisiones por la constitución de provisiones voluntarias. Si bien la menor colocación ya ha mostrado sus efectos con la consecuente reducción de los ingresos financieros y no financieros (penalidades, seguros, venta de cartera, entre los principales), el nivel de deterioro del portafolio aún tiene un alto grado de incertidumbre, debido a las medidas prudenciales que se aplicaron, entre ellas, la reprogramación de créditos, que en

[9] *Programas de Garantías del Gobierno: Reactiva Perú, FAE MYPE, FAE Agro y FAE Turismo.*

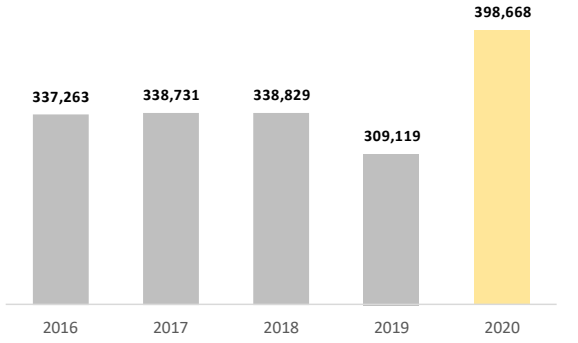
el caso de las entidades microfinancieras alcanza un promedio de 50% del portafolio y cuyos niveles de pérdidas se apreciarán durante el 2021.

En ese contexto Financiera Qapaq ha mostrado los siguientes resultados:

Activos

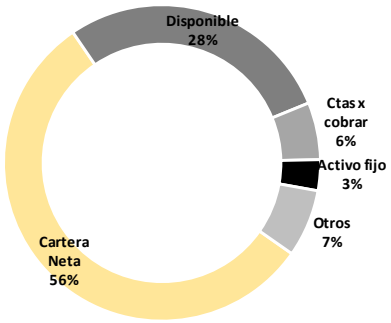
Al cierre de 2020, la Financiera registró un total de activos de S/. 398.7MM, que representó un crecimiento de 29.0% respecto al 2019. El resultado se explica principalmente por el crecimiento en las principales partidas como: i) Disponible (+238.7%), ii) Cuentas por cobrar (+169.5%), e iii) Inversiones (+126.8%). A nivel de estructura, la Cartera neta representó el 56% del total de activos (Dic.19: 73%), seguida en importancia por el Disponible con el 28% (Dic.19: 11%), las Cuentas por Cobrar con 6% (Dic.19: 3%), el Activo fijo con 3% (Dic.19: 4%), que en conjunto representan el 93% del Activo total.

Evolución de Activo Total (en miles de S/.)



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

Estructura del Activo Total (en Part. %)

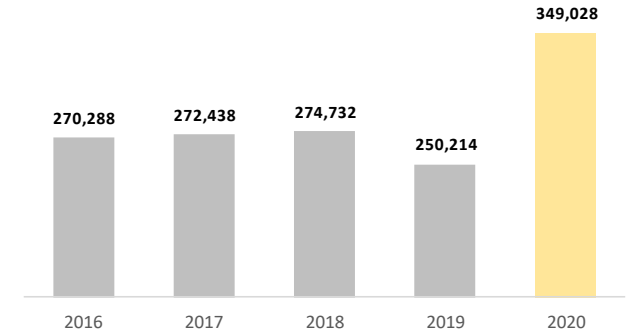


Fuente: EE.FF Financiera Qapaq
Elaboración: Dpto. Planeamiento

Pasivo y Patrimonio

El Pasivo Total alcanzó S/. 349.0MM al cierre de 2020, que representa una expansión de 39.5% respecto del 2019. El crecimiento se sustentó en los mayores Depósitos con el Público (+16.9%), adeudos (+429.5%), por los fondos de FAE MYPE y Crecer, y Cuentas por pagar (+1,080.7%), por los fondos adjudicados de Reactiva Perú. Cabe señalar que, el mercado mostró un nivel alto de liquidez, influenciado por el cambio en los patrones de consumo dadas las restricciones de movilidad y el mayor saldo de disponible de las empresas debido a la

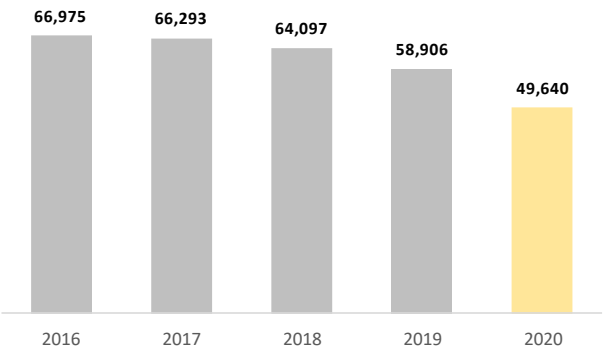
Evolución de Pasivo Total (en miles de S/.)



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

menor actividad económica, así como, las medidas adoptadas por el Banco Central y SBS. En línea con lo señalado, la Financiera ajustó a la baja en el tarifario de los Depósitos a plazo fijo, y lanzó en el mes de setiembre la cuenta de ahorros "La Magnifiqa", para mejorar la estructura del portafolio de pasivos y optimizar el costo de financiamiento.

Evolución de Patrimonio Total (en miles de S/.)



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

Al cierre del 2020, el Patrimonio Total ascendió a S/ 49.6MM, menor en 15.7% respecto de año anterior. El resultado se explica por el resultado registrado en el ejercicio 2020 (S/. -9.3MM).

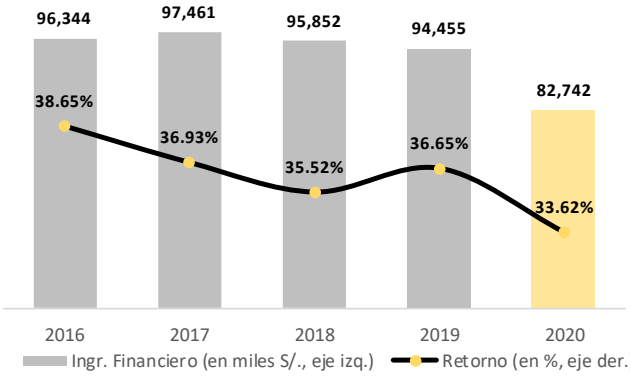
Valores Emitidos

A la fecha Financiera Qapaq no tiene ninguna emisión que genere derechos sobre valores en depósito, por ende, no existe ningún compromiso patrimonial al respecto.

Ingresos Totales

Los ingresos por intereses totalizaron S/. 82.7 millones, menor respecto al 2019 (-12.40%) como resultado de la reducción del ingreso por créditos (-11.8%), ante la menor cartera core[10] de créditos (-16.2%) y el menor ingreso por disponible e inversiones (-64.3%), debido a las menores tasas de mercado ante la abundante liquidez del sistema financiero. Cabe señalar que el retorno implícito del portafolio de créditos se redujo en 3.03 puntos porcentuales (de 36.65% a 33.62%), que se explica por

Ingr.Financieros y Retorno implícito de cartera

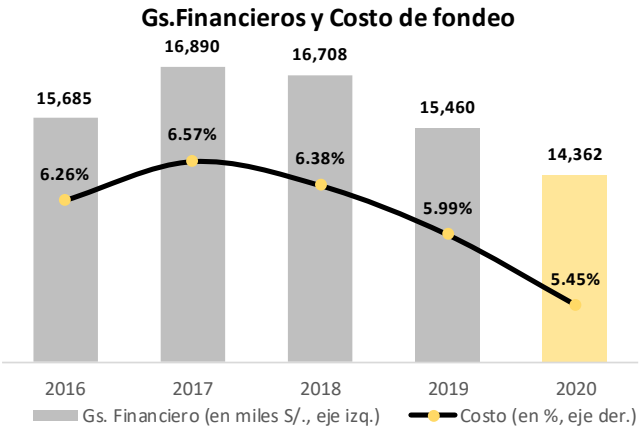


Fuente: EE.FF Financiera Qapaq Elaboración: Dpto. Planeamiento

[10] *No incluye fondos de Gobierno, que totalizaron en S/. 47.98MM (Reactiva: S/. 39.27MM y FAE: S/. 8.71MM).*

la participación de la cartera de Fondos de Gobierno (18.9% de portafolio total), que tiene una tasa promedio de 2.52%.

Gastos Financieros y Costo de Fondeo

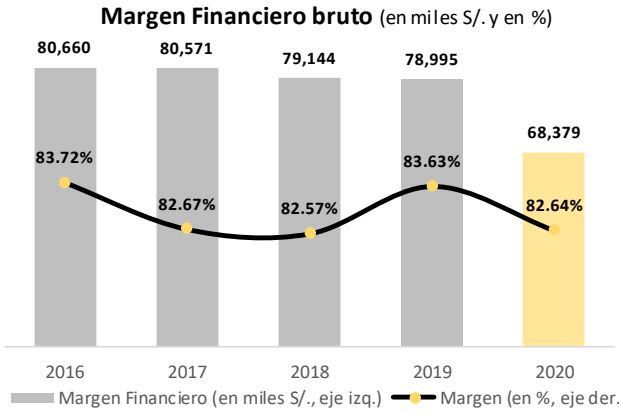


Fuente: EE.FF Financiera Qapaq Elaboración: Dpto. Planeamiento

El Gasto Financiero decreció en 7.1% respecto del año anterior, que se explica por la reducción de costo promedio de financiamiento, que pasó de 5.99% el 2019 a 5.45% el 2020, sosteniendo la tendencia a la baja observada en los últimos 3 años y se explica por los ajustes a la baja realizados en el tarifario de depósitos a plazo fijo y a la adjudicación de fondos del gobierno[11] (S/. 51.6MM). A nivel de la estructura de depósitos del público, el producto Ahorros duplicó su participación y alcanzó un 9.8%; CTS pasó de 5.2% a 7.0%, y los depósitos a Plazo Fijo redujeron su participación en 6.2% y alcanzaron un 83.2%, alineado con la estrategia de atomización de la cartera pasiva y la optimización del costo de captación.

Margen Financiero Bruto

El Margen Financiero bruto alcanzó S/. 68.4MM, que representó una reducción de 13.4% respecto del 2019, explicado por la reducción de los ingresos por intereses, que fue superior a la reducción alcanzada en los gastos financieros. En términos porcentuales, el Margen cerró en 82.64%, por debajo del alcanzado el año anterior (83.63%), pero por encima del alcanzando en el 2018.

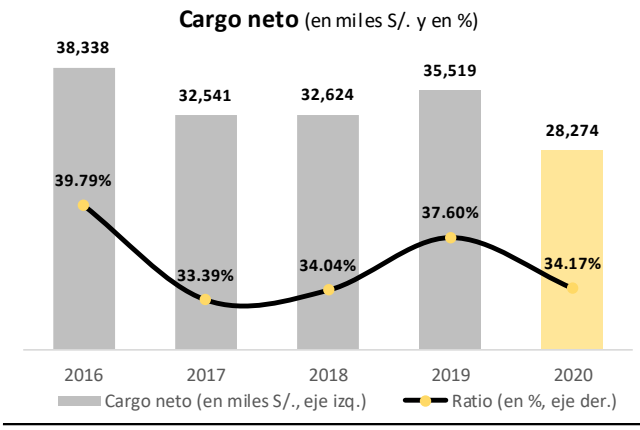


Fuente: EE.FF Financiera Qapaq Elaboración: Dpto. Planeamiento

[11] *Del total adjudicado se llegó a colocar el 93.1% (S/. 48.02MM).*

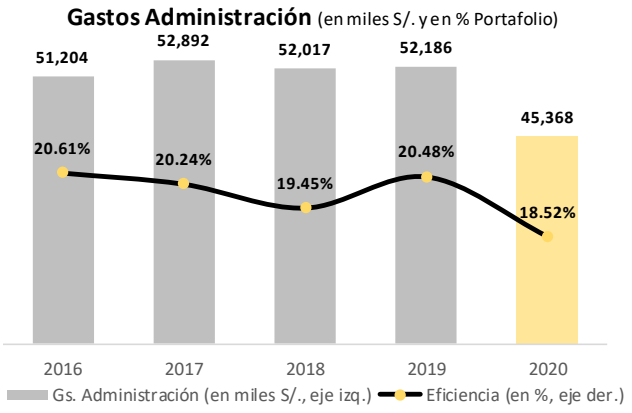
Cargo Neto

Al cierre de 2020, el cargo neto totalizó en S/. 28.3MM, cifra menor en 20.4% respecto al año anterior. Cabe señalar que el resultado está influenciado por: i) Aplicación de medidas prudenciales dictadas por el regulador, ii) Uso de los fondos del Estado y iii) Cartera post-pandemia con mejores cosechas. Asimismo, se debe mencionar que la Financiera constituyó provisiones voluntarias por S/. 7.6MM. Desde finales del tercer trimestre 2019 la Financiera había empezado a consolidar una tendencia a la baja debido a las mejoras implementadas en la Segmentación y Pricing, Clasificación de asesores por nivel de riesgos y quintiles de productividad, y Mejoras en la recuperación por tramos por el área de negocios y sinergias con los Gestores de cobranza, entre las principales. En relación a los ingresos financieros, el cargo neto representó el 34.17%, ratio menor en 3.43 puntos porcentuales en comparación al año anterior.



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

Gasto Administrativo



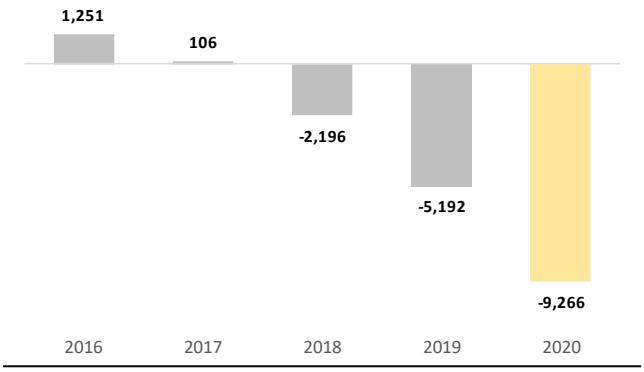
Fuente: EE.FF Financiera Qapaq Elaboración: Dpto. Planeamiento

Los Gastos de administración totalizaron S/. 45.4MM, cifra menor en 13.1% frente al 2019, explicada los ajustes realizados en nuestros equipos comerciales y en el personal administrativo, con la finalidad ajustar el tamaño de la compañía al volumen del negocio que se presentó. Asimismo, contribuye al resultado las eficiencias realizadas a nivel de los gastos por servicios de terceros (-13.1%). El indicador de eficiencia, calculado como Gastos de administración entre la cartera promedio, alcanzó 18.52%, cifra menor en 1.96 puntos porcentuales respecto al cierre 2019.

Resultado Neto

Al cierre de 2020, la Financiera alcanzó una pérdida neta de S/. 9.3MM. El resultado está explicado por: i) Menores ingresos financieros (-12.4%), ii) Menores ingresos por servicios financieros (-45.7%), y iii) Provisión por deterioro del Goodwill (S/. 2.99MM), que fue compensada parcialmente por la reducción en: i) Gasto financiero (-13.5%), ii) Cargo neto (-21.2%) y iii) Gastos de Administración (-13.1%).

Evolución Resultado Neto (en miles de S/.)



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

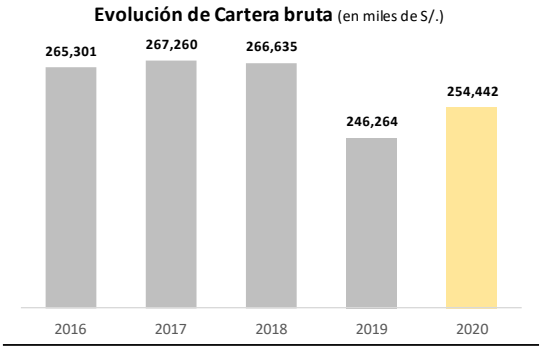
Gestión De Negocio

Colocaciones

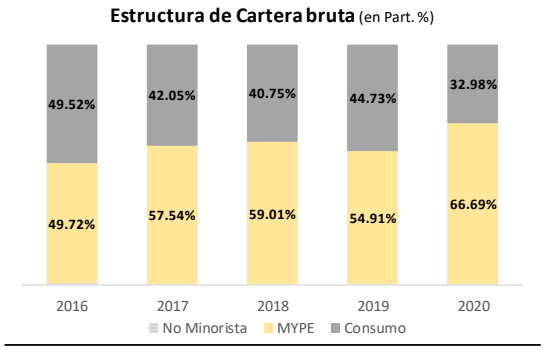
El portafolio de créditos[12] alcanzó S/. 254.4MM al cierre de 2020 que representa un crecimiento de 3.3% respecto al año anterior y que se explica por la expansión de 25.5% en la cartera micro y pequeña empresa (MYPE), influenciada por la cartera generada con los Fondos de Gobierno (Reactiva Perú y FAE MYPE) por S/. 47.98MM. Este resultado compensó la caída en el portafolio consumo (-23.8%), que fue producto de la menor colocación debido a la disminución de la demanda y a la orientación a los perfiles de menor riesgo. A nivel de estructura por tipo de crédito[13], se aprecia que MYPE alcanzó una participación de 66.69% (+11.78 puntos porcentuales respecto al 2019), en tanto, Consumo redujo su participación en 11.75 puntos porcentuales, y alcanzó 32.98%.

[12]La cartera de créditos, sin considerar los fondos de estado, totalizó en S/. 206.46MM, menor en 16.2% respecto al 2019.

[13] Sin considerar los fondos del gobierno, la estructura de cartera tiene la siguiente composición: MYPE (60.46%), Consumo (39.15%) y No Minorista (0.39%).



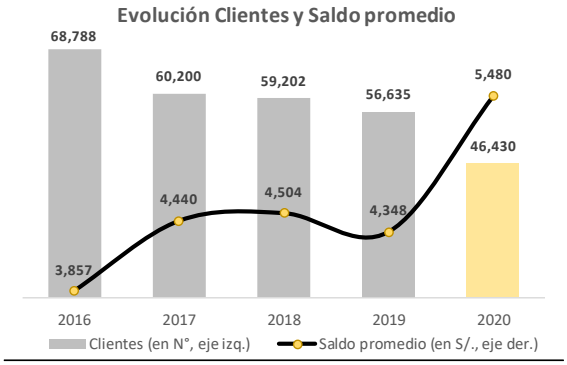
Fuente: Información interna Qapaq Elaboración: Dpto. Planeamiento



Fuente: Información interna Qapaq Elaboración: Dpto. Planeamiento

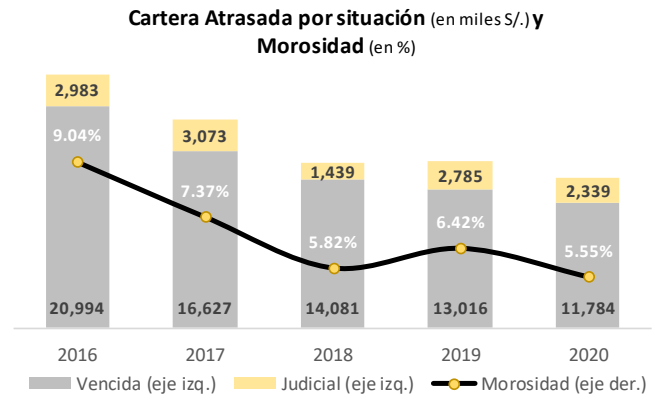
Clientes

Al cierre del 2020, el número de clientes totalizó en 46,430, que representó una reducción de 18.0% respecto del año anterior y el saldo promedio por cliente alcanzó S/. 5,480. A nivel de tipo de crédito, la cartera de clientes MYPE registró una caída de 1.5%, y un saldo promedio de S/. 9,450. En tanto, la cartera de clientes Consumo anotó una reducción de 25.9%, y un saldo promedio de S/. 2,950.



Fuente: Estadísticas SBS Elaboración: Dpto. Planeamiento

Calidad de Cartera



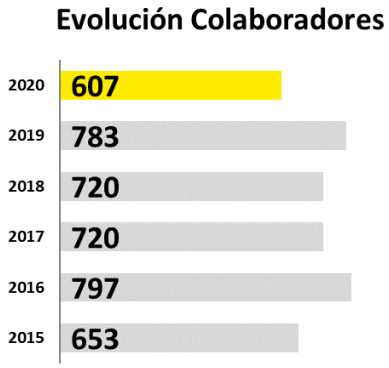
Fuente: Estadísticas SBS Elaboración: Dpto. Planeamiento

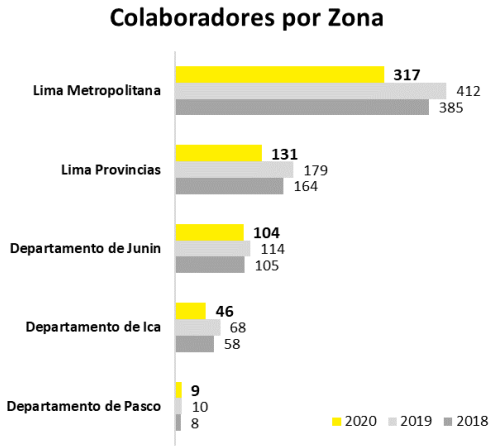
La cartera atrasada alcanzó S/. 14.1MM al cierre del 2020, cifra menor en 10.63% frente al año anterior y alcanzó un ratio de morosidad contable de 5.55%, que es menor en 0.87 puntos porcentuales respecto al 2019 (6.42%). De acuerdo a la situación contable, se aprecia que se mantiene la tendencia decreciente en la cartera vencida y llegó a representar el 83.4% de la cartera atrasada, en tanto, la cartera judicial representó el 16.6%, y alcanzó un saldo de S/. 2.34MM.

Gestión De Recursos Humanos

Evolución de Colaboradores

Financiera Qapaq totalizó 607 colaboradores, 22% menos que el año 2019, de los cuales el 68% corresponden a colaboradores enfocados a las áreas de negocio, el 31% a las áreas de soporte y el 1% a las áreas administrativas.



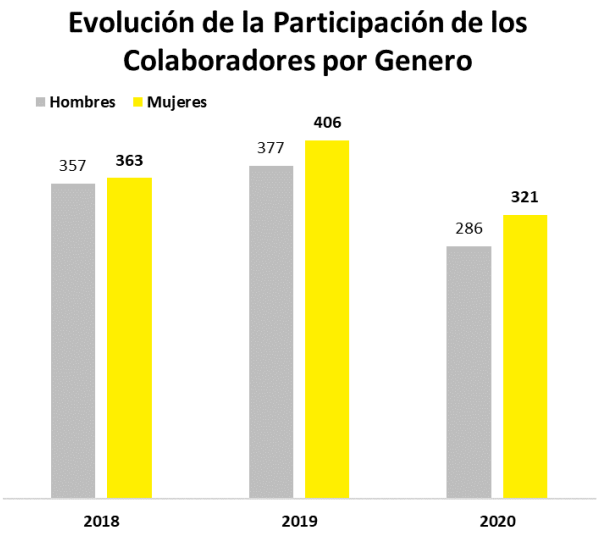


Colaboradores Según Zona Geográfica

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 22%, Junín representa el 17%, Ica el 8% y Cerro de Pasco el 1%, similar composición al año 2019.

Colaboradores Según Género

De las 607 personas que conforman la Financiera, el 53% está representada por el personal femenino; 58 colaboradoras ejercen cargos de Dirección y Jefaturas, que corresponde al 53% del total del segmento.



Gestión de Riesgos

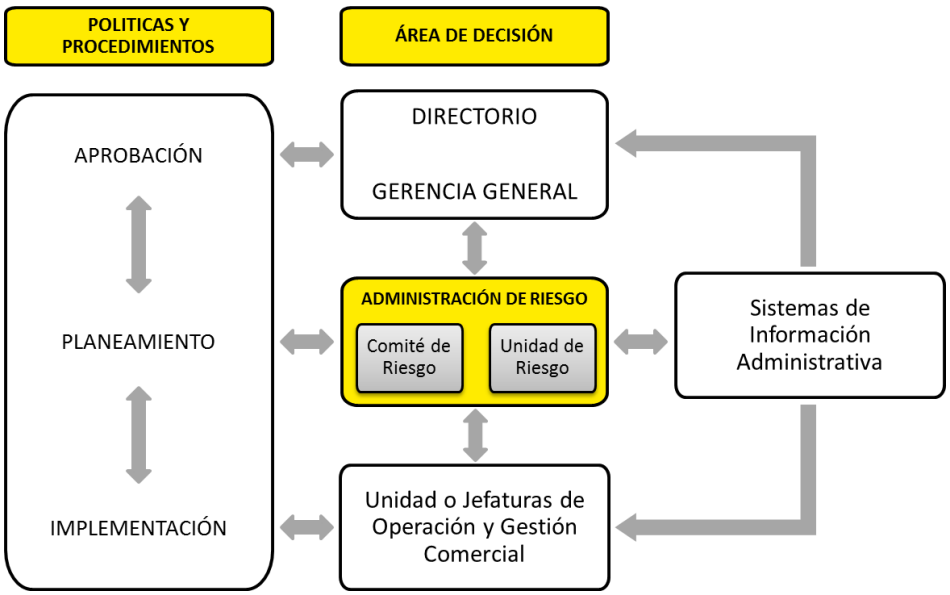
Financiera Qapaq cuenta con una Gerencia de División de Riesgos y Cobranzas, la cual tiene a su cargo las Unidades de Riesgo de Crédito, Riesgos de Liquidez y Mercado, Riesgo Operaciones, Seguridad de la Información, Inteligencia de Negocios y Gestión de Riesgos; de esta manera esta gerencia administra todos los riesgos que enfrenta 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 2020, el requerimiento patrimonial por riesgos de la Financiera ascendió a S/32.2MM que se distribuye así: por riesgo de crédito S/25.7MM (79.97%), por riesgo de mercado S/9.0M (0.03%) y por riesgo operacional S/6.4MM (20.0%); presentando ratio de patrimonio global de 14.30% que corresponde a un valor de patrimonio efectivo de S/ 46,1MM.

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.

Financiera Qapaq cuenta con 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. La entidad dispone de acuerdos de nivel de servicios con empresas de cobranzas externas y se cuenta con un seguimiento diario de desempeño de gestión y resultados.

En el año 2020, dada la coyuntura respecto de la emergencia sanitaria provocada por brote del COVID19, la financiera aplicó medidas prudenciales a la cartera de créditos en base a los lineamientos de los distintos oficios múltiples emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que otorgó a las empresas del sistema financiero la facultad de i) suspender los días de créditos en condición de mora; ii) la aplicación de reprogramación masiva o unilaterales de créditos hasta por un plazo de prórroga de 12 meses; y, iii) la realización de reprogramaciones individuales según la solicitud y evaluación del clientes; herramientas diseñadas para dar facilidades a los clientes para no deteriorar su record crediticio y les permita retomar los pagos con normalidad. En esta materia, desde el mes de diciembre se inició el otorgamiento de reprogramaciones en base al programa de garantías de gobierno, que busca principalmente otorgar beneficios a clientes con problemas de pago.

Así mismo, durante la activación de las medidas de restricción y cuarentena, dictadas por el Estado Peruano, se establecieron políticas de otorgamiento de crédito, enfocadas a atender a los perfiles de menor riesgo, para suplir sus necesidades de liquidez y no detener la cadena de pagos de la economía.

Dentro de los procesos de admisión y seguimiento, se reforzó las visitas de campo de la unidad de riesgos, llegando 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.

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 las 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 2020, 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

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.

Gestión de Continuidad del Negocio

La gestión de continuidad de negocios, durante el año 2020 fue muy importante, dado que con el inicio de las restricciones establecidas por el estado, se debió activar el Comité de Crisis de forma permanente con el objetivo de mantener disponibles todos los servicios hacia los clientes, en este sentido, los servicios en canales físicos y virtuales no presentaron interrupción alguna.

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. Durante el año 2020, la gestión fue muy importante considerando que se inició la modalidad de trabajo remoto y la aceleración de los canales digitales, lo que requirió mayores controles.

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 2020 fue evaluada por las calificadoras *Class & Asociados* y *Pacific Credit Rating*.

	Jul - 2020	Dic - 2020
Class & Asociados S.A. CLASIFICADORA DE RIESGO	B-	B-
PCR PACIFIC CREDIT RATING	B-	B-

11. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Durante el 2020, a pesar de la coyuntura que está atravesando el mundo entero por el covid-19, se ha enfocado en fortalecer su Sistema de Prevención de Lavado Activos y del Financiamiento del Terrorismo, con la finalidad de brindar mayor seguridad y confianza a sus clientes y ser una empresa que cuenta con las mejores prácticas implementadas para gestionar los riesgos de LA/FT.

Para hacer frente a la prevención del lavado de activos, la entidad reforzó los controles para gestionar mejor los riesgos LAFT, implementando las listas que contribuyen a la prevención de LAFT. Asimismo, Financiera Qapaq continuó con la ejecución permanente de mejoras a los procesos y controles internos sobre conocimiento del cliente, colaboradores, proveedores y contrapartes.

Por otro lado, conscientes de la importancia de fortalecer una cultura de prevención, se realizó la capacitación en temas de LA/FT al personal de la financiera, teniendo un 99% de participación y se inició la divulgación de boletines informativos a los colaboradores en relación a la materia.

12. RED DE AGENCIAS

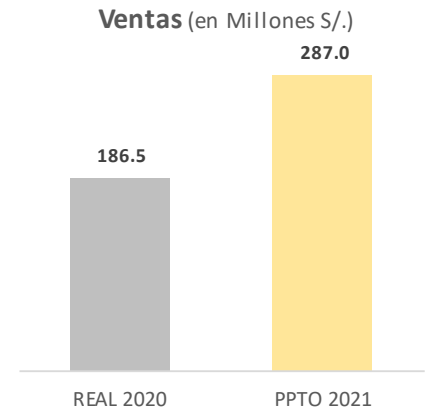
Durante el 2020, la Financiera amplió su red de atención en 2 oficinas con la apertura de las agencias Larco y Chacarilla, orientadas a la colocación del crédito pignoraticio, así como, la captación de depósitos de público.

13. HECHOS DE IMPORTANCIA OCURRIDOS DURANTE EL AÑO 2020

- El 10 de julio de 2020, el señor Rodrigo Endara Garzón, presenta su renuncia al puesto de Gerente de la División de Riesgos que venía desempeñando.
- El 30 de julio de 2020, el Directorio aprobó encargar la Gerencia de la División de Riesgos al señor Fabian Neira Ocampo por un lapso de 6 meses.
- El 30 de julio de 2020, el Directorio acepto la renuncia del señor Dante Vallejos Pizarro al cargo de Gerente de Asesoría Legal; y, aprobó la designación de esta gerencia al señor Javier Barrenechea Mujica.
- El 31 de julio de 2020, el señor Raul Thorne Ronco, presenta su renuncia al puesto de Gerente de Cobranzas que venía desempeñando.

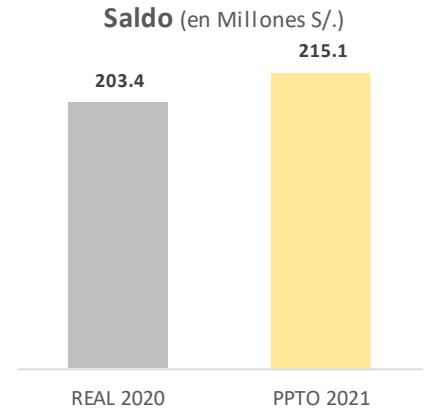
14. PERSPECTIVAS 2021

Para el 2021, las estrategias de negocio estarán focalizadas en cuatro ejes: i) Eficiencia y Rentabilidad, ii) Riesgo crediticio controlado, iii) Digitalización, y iv) Gestión de personas. Dentro de los principales objetivos comerciales, Financiera Qapaq se ha propuesto lograr ventas por S/. 287.0MM (+53.9% Venta Real 2020), y alcanzar un saldo de cartera core de S/. 215.1MM (+5.7% Dic.2020).



Fuente: Presupuesto Qapaq
Elaboración: Dpto. Planeamiento

Para ello, en el segmento de Microfinanzas se tiene planificadas acciones orientadas a: i) Mejorar la productividad de los equipos de asesores; y ii) Control de riesgo, entre las principales. Por su parte, en el segmento Consumo ha planificado acciones enfocadas al crecimiento a través de canales (incluyendo el canal digital) y la expansión de producto pignoraticio. Asimismo, se continuará con el impulso a la generación de ingresos a través de los productos de seguros.



Fuente: Presupuesto Qapaq
Elaboración: Dpto. Planeamiento

En esa línea, la Financiera se ha enfocado en alcanzar la optimización de los recursos, gestionando la calidad de la fuerza comercial y la rentabilidad de nuestros canales (red de agencias y canales virtuales), apoyados en la mejora de los procesos internos y la digitalización.

Finalmente, se continuará con la institucionalización de la cultura organizacional, desarrollando y mejorando las competencias del capital humano, buscando mejorar la productividad y el desempeño sumada a la retención de nuestro talento, y brindar un óptimo clima laboral.

15. DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE CONTINGENCIAS SIGNIFICATIVAS

Se declara que al cierre del ejercicio 2020 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 en Universidad Adolfo Ibañez, Chile. MBA en Universidad de Deusto, España.

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.

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 Giogia 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: 18.02.2019
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

Fabián Alberto Neira Ocampo

Gerente de División de Riesgos y Cobranzas
Fecha Nombramiento: 30.07.2020
Profesión: Ingeniería Empresarial – Escuela Politécnica Nacional de Ecuador. Especialización en Gestión de Riesgos – Universidad del Pacifico del Perú.
Experiencia: Cuenta con amplia experiencia en las áreas de crédito y riesgos. Laboró en Diners Club del Ecuador. Se incorpora inicialmente como Subgerente de Riesgos y asume la encargatura de Gerencia de la División desde julio de 2020.
Género: Masculino

Edgart Alejandrino Veggro Cabrera

Gerente de División Microempresa
Fecha Nombramiento: 27.06.2019
Profesión: Master en Finanzas - Universidad del Pacífico. Licenciado 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: 14.06.2018
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, en su amplia experiencia comercial desempeñándose como Sub Gerente de la Comercializadora BBVA y ocupando diversas posiciones en Banco Ripley.
Género: Masculino

Jorge Guillermo Gomez Robles

Gerente de Finanzas y Compliance
Fecha Nombramiento: 25.04.2019
Profesión: MBA - Esan, con mención en Finanzas. Bachiller en Economía – Pontificia Universidad Católica del Perú
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 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: 31.03.2016
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: 25.02.2014

Profesión: Licenciado En Relaciones Industriales – Universidad San Martin de Porres / Maestría de Factor Humano – Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

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

Javier Barrenechea Mujica

Gerente de Asesoría Legal

Fecha Nombramiento: 30.07.2020

Profesión: Egresado de Derecho – Universidad de Lima. Maestría en la Universidad San Martín de Porres, Colegiado en el Colegio de Abogados de Lima.

Experiencia: Abogado con más de 15 años de experiencia en empresas del Sistema Financiero, contando con experiencia en la Oficialía de Cumplimiento Normativo.

Género: Masculino

Jomark Pablo Noriega Zapata

Gerente de Tecnología

Fecha Nombramiento: 31.03.2016

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: 18.05.2017

Profesión: Licenciado En Administración de Empresas - MBA – Universidad Peruana de Ciencias aplicadas.

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

Norma Edith Córdova Rodríguez

Gerente de Procesos
Fecha Nombramiento: 20.04.2017
Profesión: Magister en Administración de Empresas - ESAN / Licenciada 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: 23.01.2014
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, Manuelos y
Asociados S. Civil de R.L.
RUC 20100910791
Las Begonias 441, Piso 6
San Isidro, Lima 27
Perú

Tel: +51 (1) 211 8585
Fax: +51 (1) 211 8586
www.deloitte.com/pe

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 2020 y 2019 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.

CREANDO UN
IMPACTO
SIGNIFICATIVO
Desde 1845

Deloitte se refiere a una o más firmas de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), y su red global de firmas miembro y de entidades relacionadas (colectivamente denominadas, la "Organización Deloitte). DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro y entidades relacionadas son legalmente separadas e independientes, las cuales no se pueden obligar o vincular entre ellas respecto de terceras partes. DTTL y cada firma miembro DTTL es responsable únicamente por sus propias actuaciones y omisiones, y no la de los demás. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor revise www.deloitte.com/about para conocer más.

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 2020 y 2019, 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.

Párrafo de énfasis

7. Sin modificar nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención a la Notas 1(b) y 2 (b.1) a los estados financieros adjuntos, donde se indica que debido a la pandemia de COVID-19, y en respuesta a las medidas adoptadas por el Gobierno Peruano, la Financiera ha continuado sus operaciones de forma ininterrumpida en las diferentes geografías donde opera. Las medidas adoptadas para adaptarse a la coyuntura, se describen en las referidas notas.

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

Refrendado por:

(Socia)
Jessica León Vásquez
CPC Matrícula N° 38675

26 de febrero de 2021

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
En miles de S/

	Notas	2020	2019
ACTIVO			
Disponible	4	112,953	33,346
Inversiones disponibles para la venta	5	9	9
Inversiones a vencimiento	5	9,992	4,400
Cartera de créditos	6	243,898	232,637
Cuentas por cobrar		1,746	1,048
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		247	63
Inmuebles, mobiliario y equipo	7	12,581	13,591
Activos intangibles	8	729	2,510
Plusvalía	9	5,187	8,180
Impuestos corrientes	20(e)	3,233	7,959
Impuesto a la renta diferido	21	6,705	4,255
Otros activos	10	1,388	1,121
TOTAL DEL ACTIVO		398,668	309,119
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	16	-	-

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

	Notas	2020	2019
PASIVO			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	279,606	241,267
Adeudos y obligaciones financieras	13	22,345	4,220
Cuentas por pagar	12	46,628	3,949
Provisiones		437	765
Otros pasivos		13	13
TOTAL DEL PASIVO		349,029	250,214
PATRIMONIO	14		
Capital social		82,842	82,842
Reservas		2,235	2,235
Resultados acumulados		(26,172)	(20,980)
Resultado neto del ejercicio		(9,266)	(5,192)
TOTAL DEL PATRIMONIO		49,639	58,905
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		398,668	309,119
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	16	-	-

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros

ESTADOS DE RESULTADOS

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
En miles de S/

	Notas	2020	2019
INGRESOS POR INTERESES			
Disponible	4(b)	305	950
Inversiones a vencimiento	5	77	119
Cartera de créditos directos		82,360	93,386
		82,742	94,455
GASTOS POR INTERESES			
Obligaciones con el público		(13,675)	(15,344)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(4)	(96)
Adeudos y Obligaciones Financieras		(593)	(20)
Cuentas por Pagar		(90)	-
		(14,362)	(15,460)
Margen financiero bruto		68,380	78,995
Provisiones para créditos directos		(28,274)	(35,518)
Margen financiero neto		40,106	43,477
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS		4,597	8,463
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS		(3,625)	(4,046)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		41,078	47,894
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)			
Utilidad en diferencia de cambio		23	(30)
Otros ingresos	6(e)	717	2,543
		740	2,513
Margen operacional		41,818	50,407

(Continúa)

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
En miles de S/

	Notas	2020	2019
GASTOS DE ADMINISTRACION			
Gastos de personal y directorio	17	(32,320)	(36,163)
Gastos por servicios recibidos de terceros	18	(12,840)	(15,760)
Impuestos y contribuciones		(208)	(263)
		(45,368)	(52,186)
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		(4,008)	(4,643)
Margen operacional neto		(7,558)	(6,422)
VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(15)	(119)
Recupero por provisiones para bienes recibidos en pago y adjudicados		(81)	6
Provisiones por litigios y demandas		-	(87)
Deterioro de plusvalia	9	(2,993)	-
		(3,089)	(200)
Resultados de operación		(10,647)	(6,622)
OTROS INGRESOS Y GASTOS		(1,069)	(458)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		(11,716)	(7,080)
Impuesto a la renta	20(c)	2,450	1,888
Resultado neto del ejercicio		(9,266)	(5,192)
Otro resultado integral		-	-
Resultado integral total del ejercicio		(9,266)	(5,192)
Promedio ponderado de acciones en circulación (en miles de acciones)	19	82,842	82,842
(Pérdida) Utilidad básica y diluida por acción en nuevos soles	19	(0.112)	(0.063)

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
En miles de S/

	Capital social	Reservas	Resultados acumulados	Resultado del ejercicio	Total patrimonio neto
	(Nota 14(a))	(Nota 14(b))	(Nota 14(c))		
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
Resultado integral					
Resultado del ejercicio	-	-	-	(9,266)	(9,266)
Cambios en el patrimonio (no incluidos en el resultado integral):					
Transferencia a resultados acumulados	-	-	(5,192)	5,192	-
Saldo 31 de diciembre de 2020	82,842	2,235	(26,172)	(9,266)	49,639

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

FINANCIERA QAPAQ S.A.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
En miles de S/

	2020	2019
Conciliación de la pérdida neta de la Financiera con el efectivo y equivalentes de efectivo de las actividades de operación		
Resultado neto del ejercicio	(9,266)	(5,192)
Ajustes		
Depreciación y amortización	4,008	4,643
Provisiones de créditos directos	28,574	39,275
Otros ajustes:		
Deterioro de plusvalia	2,993	-
Impuesto a la renta diferido	(2,452)	(1,888)
Intereses por inversiones a vencimiento	(77)	(119)
Provisiones de cuentas por cobrar	15	119
Provisiones por litigios y demandas	-	87
Recupero para bienes recibidos en pago y adjudicados	81	(24)
Variación neta en activos y pasivos		
(Incremento) disminución neto en activos		
Créditos	(39,836)	(16,519)
Cuentas por cobrar y otras	(1,242)	100
Incremento (disminución) en pasivos		
Pasivos financieros, no subordinados	38,339	(28,877)
Cuentas por pagar y otras	42,350	38
Pago por impuesto a las ganancias	4,726	1,151
Flujos de efectivo netos proveniente de (usado en) actividades de operación	68,213	(7,206)
Flujos de efectivo de actividades de inversión		
Salidas por compras de mobiliario y equipo	(1,156)	(2,386)
Salidas por compras de intangibles	(60)	-
Entrada por compra de inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	796
Salida por compra de inversiones mantenidas hasta el vencimiento	(5,515)	-
Flujos de efectivo netos usados en actividades de inversión	(6,731)	(1,590)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento		
Entradas relacionadas a las actividades de financiamiento	18,125	4,220
Flujos de efectivo netos provenientes de actividades de financiamiento	18,125	4,220
Aumento (disminución) neta en el efectivo y equivalentes de efectivo	79,607	(4,576)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período	33,346	37,922
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	112,953	33,346

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.