

## INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO Financiera Qapaq S.A.

Sesión de Comité N° 06/2021: 22 de marzo del 2021  
Información financiera auditada al 31 de diciembre del 2020

Analista: Jennifer Cárdenas E.  
jcardenas@class.pe

Financiera Qapaq S.A., en adelante "la Financiera", o "Qapaq", fue constituida en el año 2009, iniciando operaciones en el año 2010, dedicándose desde ese momento a ofrecer servicios financieros a microempresarios.

La Financiera forma parte del Grupo Orca Credit Holding LLC, el cual tiene presencia en el sector microfinanciero a través de tres instituciones: el Banco Solidario S.A. (Ecuador), el Banco de Antigua (Guatemala) y la Financiera Qapaq (Perú). En el año 2012, la SBS autorizó la fusión por absorción de la Financiera, con la Caja Rural de Ahorro y Crédito Promotora de Finanzas S.A. (Profinanzas), extinguiéndose luego esta última.

Al 31 de diciembre de 2020, Qapaq registra una participación de 1.91% sobre el total de colocaciones brutas del sistema de empresas financieras. La Financiera alcanza una participación, de 2.58%, y de 1.91%, respecto a activos y patrimonio, respectivamente, en este mismo conjunto del grupo de empresas financieras.

### Clasificaciones Vigentes

Información financiera al:

Anterior<sup>1/</sup>  
30.06.2020

Vigente  
31.12.2020

Fortaleza Financiera

B-

B-

Perspectivas

Negativas

Negativas

1/ Sesión de Comité del 23.09.2020

### FUNDAMENTACION

La categoría de clasificación de riesgo de Fortaleza

Financiera asignada a Financiera Qapaq S.A., se

fundamenta en:

- El respaldo proporcionado por su principal accionista, Orca Credit Holding LLC, también accionista principal de Banco Solidario de Ecuador y de Banco de Antigua en Guatemala, con presencia en negocios microfinancieros en esos mercados, proporcionando tanto soporte administrativo, como apoyo en procesos y en metodologías de operación.
- Su solvencia patrimonial, evidenciada a diciembre del 2020, con un ratio de capital global de 14.30%, que permite contar capacidad relativa necesaria para su crecimiento futuro.
- Su estructura administrativa, dotada de personal, con trayectoria y con experiencia en el mercado financiero.

La categoría de clasificación de riesgo asignada, también toma en cuenta factores adversos, como:

- El reducido nivel de colocaciones frente a la coyuntura que enfrenta el país.
- La disminución en su margen financiero que ha determinado que se registren pérdidas netas desde el ejercicio 2018, no permitiendo reducir las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores.

- Su nivel de morosidad global, que considerando la cartera de alto riesgo, fue de 8.34%.

### Indicadores Financieros

En miles de soles

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Total Activos (Inc. Contingentes)	338,829	309,119	398,668
Colocaciones Directas	266,635	246,264	254,442
Activos Improductivos	24,755	22,424	21,469
Pasivos exigibles	267,775	243,944	342,694
Patrimonio	64,097	58,906	49,640
Resultado Operac. Bruto	86,589	86,257	70,302
Gastos de apoyo y deprec.	56,137	56,830	52,368
Provisiones por colocac.	32,624	35,519	28,274
Resultado neto	(2,196)	(5,192)	(9,266)
Cartera atrasada / Colocaciones brutas	5.82%	6.42%	5.55%
Cartera atrasada+ref/Coloc. Brutas	9.28%	9.08%	8.34%
Cartera atrasada+ref.-prov./Patrim.	6.66%	1.90%	-21.99%
Tolerancia a pérdidas	25.93%	27.30%	22.13%
Ratio de Capital Global	15.90%	15.78%	14.30%
Liquidez Corto Plazo/Pasivos	0.91	0.70	1.09
Posición cambiaria	-0.01	-0.01	-0.01
Resul. operac. Neto/Activos prod.	13.56%	13.57%	8.95%
Resul.neto/Activos prod.	-0.98%	-2.39%	-4.63%
Res.Neto/Patrimonio	-2.58%	-6.10%	-10.89%
Gastos de apoyo/Act.prod.	25.00%	26.21%	26.15%
N° de sucursales	33	32	34
N° de empleados	720	783	607

Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo declara que la opinión contenida en el presente informe ha sido efectuada en base a la aplicación rigurosa de su metodología aprobada el 30.10.2016 (versión 2), utilizada para la institución y/o valores sujeto de clasificación, considerando información obtenida de fuentes que se presumen fiables y confiables, no asumiendo responsabilidad por errores u omisiones, producto o a consecuencia del uso de esta información. La clasificadora no garantiza la exactitud o integridad de la información, debido a que no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Las clasificaciones de riesgo otorgadas son revisadas, de acuerdo a los procedimientos de la Clasificadora, como mínimo en forma semestral, pudiendo ser actualizadas con mayor frecuencia de ser considerado necesario.

- El deterioro de su cartera que ha obligado a realizar castigos periódicos, los cuales en los últimos doce meses, representaron 6.97% de sus colocaciones brutas, resultando en un índice de mora global con castigos de 11.70% a diciembre del 2020.
- La restricción establecida por la SBS de vender cartera a su principal accionista, práctica que se realizó hasta el año 2017, lo cual permitió en su momento controlar sus indicadores de mora y compensar el bajo margen de las operaciones.
- La dificultad actual en el sistema microfinanciero en cuanto a control interno, determinando por las condiciones de aislamiento social obligatorio que ha existido en gran parte del ejercicio.
- La incertidumbre respecto al desempeño real de la cartera de créditos cuando se retome el pago de los créditos reprogramados, que a diciembre del 2020, representaban el 30.23% del total de la cartera.
- El menor dinamismo y el creciente riesgo existente, por la actual coyuntura, fuertemente afectada por el impacto de la pandemia.

Al 31 de diciembre del 2020, las colocaciones brutas de la Financiera Qapaq, ascendieron a S/ 254.44 millones, 3.32% superiores a las registradas a diciembre del 2019 (S/ 246.26 millones), explicada por las colocaciones de los Programas del Estado (FAE – MYPE y Reactiva Perú); con la reducción de la cartera core debido a las restricciones y las medidas de distanciamiento social impuestas por el Gobierno, que redujo el volumen de visitas de la fuerza comercial.

Financiera Qapaq ha realizado cambios en su estrategia comercial, con la finalidad de impulsar créditos de mayor rentabilidad y de menor perfil de riesgo (Olla de Oro y GNV). Adicionalmente, ha realizado mejoras en sus políticas de crédito, y en sus metodologías de: admisión, gestión de riesgo, evaluación, seguimiento y gestión de cobranza. En el Programa Reactiva Perú, la Financiera se adjudicó S/ 43.00 millones, mientras que en el Programa FAE-MYPE se adjudicó S/ 11.00 millones.

A diciembre del 2020, el saldo de créditos otorgados con Reactiva y FAE ascendió S/ 48 millones.

Financiera Qapaq registra un saldo de provisiones por riesgo de incobrabilidad por S/ 32.14 millones, 51.31% superior a lo registrado a diciembre del 2019 (S/ 21.24 millones).

A diciembre del 2020, Financiera Qapaq, presenta un ratio de morosidad global, que incluye cartera atrasada y refinanciada, de 8.34% (9.08% a diciembre del 2019).

La Financiera realizó provisiones voluntarias por S/ 7.20 millones adicionales para enfrentar el deterioro que pudiera generar la cartera reprogramada.

La principal fuente de fondeo proviene de depósitos del público, que a diciembre del 2020 alcanzaron S/ 273.21 millones, concentrados en depósitos a plazo fijo.

Los ingresos financieros obtenidos por Financiera Qapaq no han sido suficientes para cubrir las provisiones por riesgo de incobrabilidad y sus gastos operativos, generando una pérdida neta de S/ 9.27 millones en el ejercicio 2020.

## PERSPECTIVAS

Las perspectivas respecto a la categoría de clasificación de riesgo asignada a Financiera Qapaq son negativas, tomando en consideración: (i) la contracción en sus colocaciones brutas con recursos propios debido a la coyuntura nacional generada por la pandemia; (ii) el atraso en los pagos de sus clientes, que han incrementado su morosidad; (iii) el mayor nivel de provisiones generado por el deterioro en su calidad crediticia; y (iv) la incertidumbre respecto al desempeño real de la cartera de créditos cuando se retome el pago de los créditos reprogramados.

También se toma en cuenta el respaldo de parte de su principal accionista, que determina un adecuado nivel de solvencia patrimonial y una orientación organizacional de largo plazo, lo cual busca optimizar la operación de los productos que ofrece la Financiera.

Financiera Qapaq enfrenta un mercado cada vez más competitivo y de menor dinamismo, que está impactando en el crecimiento de sus colocaciones, en sus ratios de morosidad y en la rentabilidad del sistema financiero.

A ello se suma, el menor dinamismo de la economía nacional a consecuencia de la pandemia, que afecta a los sectores económicos a los que atiende, cuyos créditos en buena proporción han sido reprogramados, esperando que se alcance la total normalización del mercado nacional.

## 1. Descripción de la Empresa

Financiera Qapaq S.A. (antes Financiera Universal S.A.) fue constituida en abril de 2009 en la ciudad de Lima, con el objetivo de ofrecer productos financieros a la pequeña y a la microempresa.

El 21 de enero de 2010, la Financiera inició operaciones, luego de obtener autorización mediante Resolución SBS N° 511-2009.

El 28 de diciembre de 2012, la SBS autorizó la fusión por absorción, de la Financiera con Caja Rural de Ahorro y Crédito Promotora de Finanzas S.A. (Profinanzas), extinguiéndose esta última.

El 13 de Febrero del 2014, la SBS aprobó el cambio de denominación societaria de Financiera Universal S.A. a la actual como Financiera Qapaq S.A.

### a. Propiedad

Al 31 de diciembre del 2020, el capital social de la Financiera está conformado por 82'841,981 acciones suscritas y pagadas con un valor nominal de S/ 1.00 cada una. Su principal accionista es el grupo económico Orca Credit Holding LLC, que controla 99.66% del capital social actual de la institución.

Accionistas	Participación (%)
Orca Credit Holding LLC (EEUU)	99.66
Otros	0.34
Total	100.00

### b. Supervisión Consolidada de Conglomerados Financieros y Mixtos (Res. SBS No. 446-2000)

Financiera Qapaq pertenece al grupo económico Orca Credit Holding LLC domiciliado en EEUU., el cual está bajo el control societario de la familia Ribadeneira Quevedo de Ecuador, con presencia en sectores financieros y microfinanciero de Ecuador, Guatemala y Perú a través de las siguientes instituciones: (i) Banco Solidario S.A. (Ecuador), entidad financiera que inició operaciones en el año 1996, especializada en el segmento de microcréditos. Al 31 de diciembre del 2020, sus activos totales ascendieron a US\$ 907.12 millones, de los cuales 57.04% corresponden a su cartera de créditos, con un patrimonio del orden de US\$ 149.69 millones; (ii) Banco de Antigua (Guatemala), institución financiera especializada en microfinanzas, que cuenta con alrededor de 1,100 colaboradores y una red de 42 agencias; y (iii) Financiera Qapaq (Perú).

Al 31 de diciembre del 2020, los créditos a directores y a trabajadores de la Financiera ascendieron a 0.92% del patrimonio efectivo, por debajo del límite máximo permitido por la SBS (7% del patrimonio efectivo). En cuanto al

financiamiento a personas vinculadas a la Financiera, en este mismo periodo, estos ascendieron a 0.01% del patrimonio efectivo, siendo el límite máximo 30% del patrimonio efectivo.

### c. Estructura administrativa y rotación de personal

En Junta General de Accionistas del año 2016, se acordó que el Directorio de la Financiera esté conformado por cinco miembros titulares, de los cuales dos deben ser Directores Independientes.

Al 31 de diciembre de 2020, el Directorio de Financiera Qapaq está integrado por las siguientes personas:

Directorio	
Presidente:	Héctor Gonzalo Martínez Figueroa
Directores:	Joaquín Ribadeneira Quevedo
	Diego Calvache Nicola
	José Campos Corvacho
	Mark Hoffmann Rosas
Directores Suplentes:	Fernando Bueno Daza
	Percy Cáceres Núñez

En los últimos periodos se han observado diversos cambios en la estructura orgánica de Qapaq, implicando ello recomposiciones en las gerencias, así como diferentes rotaciones entre los principales funcionarios responsables. En el ejercicio 2020, se han realizado los siguientes cambios administrativos: (i) el Sr. Fabián Neira Ocampo, en julio del 2020 asumió la Gerencia de Riesgos, en reemplazo del Sr. Rodrigo Endara; (ii) el Sr. Javier Barrenechea, en julio del 2020 asumió la Gerencia Legal, en reemplazo del Sr. Dante Vallejos; y (iii) el Sr. Benito Thorne Ronco en julio del 2020, renunció al cargo de Gerente de Cobranza, estando a la fecha vacante el puesto.

A la fecha, la plana gerencial de la Financiera está conformada por las siguientes personas:

Administración	
Gerente General:	Estevan Abad Ribadeneira
Gerente de División de Finanzas y Compliance:	Jorge Gómez Robles
Gerente de División de Administración:	Fabio Chavarri Pardave
Gerente de División Microempresa:	Edgar Veggro Cabrera
Gerente de División Riesgo:	Fabián Neira Ocampo
Gerente de División de Crédito Consumo y Agencias:	José Alejandro García Suarez
Gerente de Consumo:	Fernando Ferrini Jiménez
Gerente de Tecnología:	Jomark Noriega Zapata
Gerente de Operaciones:	Roberth Laura Leyva
Gerente de RR. HH.:	Marco Melgar Zamudio
Gerente de Procesos:	Edith Córdova Rodríguez
Gerente Legal:	Javier Barrenechea Mujica
Auditor Interno:	Julio Rodríguez Talledo

## 2. Negocios

Financiera Qapaq ofrece productos y servicios enfocados en brindar soluciones financieras, principalmente para clientes en mercados ubicados en la costa y en la sierra central del país, en base al otorgamiento de créditos y a proporcionar alternativas para realizar operaciones de venta cruzada a sus clientes.

Para la atención de sus clientes, Financiera Qapaq cuenta con 34 agencias, de las cuales 23 se encuentran en la ciudad de Lima y 11 en provincias. Cuenta también con otras redes de atención a sus usuarios por medio de agentes afiliados: Western Union y Agente KasNet. Estos últimos, facilitan a los clientes poder realizar el pago de sus cuotas en ubicaciones ajenas a la propia red de Qapaq.

Financiera Qapaq cuenta con un plan de expansión de agencias pignorativas, la cual plantea la apertura de 13 agencias en el año 2021. Con ello se busca incrementar la participación del crédito Olla de Oro, siendo este uno de los productos con mayor rentabilidad.

Los principales productos activos que ofrece la Financiera son: (i) Crédito Microempresa, que son préstamos dirigidos a microempresas para financiar: capital de trabajo, adquisición de activos fijos, mejoramiento de inmuebles y consumo de los microempresarios vinculados; (ii) Crédito de Consumo, que son préstamos colocados mediante fuerza de venta propia, con ofertas pre aprobadas bajo sistemas y metodologías internas; (iii) "Olla de Oro", que son créditos orientados a cubrir las necesidades inmediatas de personas naturales, respaldados con garantía de joyas de oro (operaciones pignorativas); y (iv) Crédito Agrícola, que son créditos dirigidos para una o todas las etapas de cultivo, desde la preparación del terreno, hasta la cosecha y/o comercialización de los productos agrícolas materia de financiamiento.

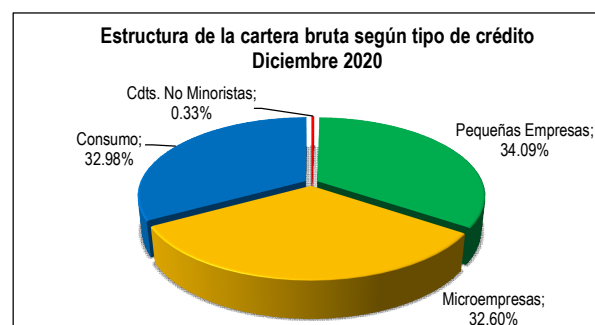
Departamento	Oficinas	Créditos		Depósitos	
		Saldo (Miles S/.)	Partic.	Saldo (Miles S/.)	Partic.
Lima	23	180,730	71.03%	257,663	94.31%
Junín	8	43,560	17.12%	10,846	3.97%
Ica	2	27,683	10.88%	2,923	1.07%
Pasco	1	2,468	0.97%	1,776	0.65%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>254,442</b>	<b>100.00%</b>	<b>273,209</b>	<b>100.00%</b>

Al 31 de diciembre del 2020, en función a la clasificación de la SBS, la cartera de consumo representa 32.98% de la cartera bruta de Financiera Qapaq, mientras que en el ejercicio 2019 representó 44.73%.

En cuanto a los créditos minoristas (micro y pequeña empresa), a diciembre del 2020, estos comprendieron 66.69% del total de cartera bruta de la financiera, cifra

superior a lo registrado en el 2019 (54.92%), explicado por ajustes realizados en la cartera de pequeña empresa.

Financiera Qapaq ha puesto énfasis en su estrategia de negocio, la cual contempla mejorar la calidad de originación de la cartera microempresa, y mejorar el modelo de *scoring* para los créditos de consumo. Ello significó reducción de cartera, buscando mantener el nivel de ingresos y reducir el de gastos.



Fuente SBS

En cuanto a la composición de la cartera según distribución interna de la Financiera, 60.89% de los créditos corresponden al producto Microcrédito (Microcrédito, Impulso y Agrícola), 15.55% al producto Consumo (Consumo Agencias, Consumo FFVV, electrónico y *call center*), 1.71% al producto Casas Comerciales, 1.79% al producto Olla de Oro, y 1.20% a otros productos.

Los productos correspondientes a los Fondos del Gobierno (Reactiva Perú y FAE – MYPE) participan con 18.86% del total de la cartera bruta a diciembre del 2020.

A nivel de productos, la reducción en los productos de microcréditos es explicada por el enfoque de colocación de mayor calidad y de mejora en la gestión de cobranza; determinando que los productos de consumo (Consumo, Olla de Oro y Casas Comerciales), se busque incrementar su participación.

A raíz de la pandemia, Financiera Qapaq ha realizado cambios en su estrategia, como: potenciar productos rentables y de menor perfil de riesgos (Olla de Oro y GNV); reducción en el personal administrativo por menor actividad; y reducción en los equipos comerciales de microcréditos y consumo.

Por el lado de los productos de captación, la Financiera ofrece depósitos a plazo fijo, depósitos de ahorros, y depósitos CTS, con una participación de 83.18%, 9.84% y 6.98%, respectivamente en el total de depósitos de la Financiera.

Los depósitos de la Financiera se encuentran distribuidos en un total de 19,397 depositantes, con un monto promedio de S/ 14,085 por depositante.

La estrategia de la Financiera está concentrada en aumentar sus captaciones, a través de mayor promoción en sus agencias y por el otorgamiento de incentivos orientados a buscar mejorar la productividad de sus ejecutivos.



Fuente: SBS.

#### a. Planeamiento Estratégico

La Financiera elaboró un Plan Estratégico 2018-2020, basado en tres ejes centrales: (i) rentabilidad, (ii) riesgo, y (iii) estructura.

Este Plan tuvo objetivo mejorar el desempeño de las colocaciones, disminuyendo el riesgo y manteniendo un adecuado nivel de tasas activas, con el propósito de estabilizar y rentabilizar el modelo de negocio.

Dentro de los lineamientos estratégicos establecidos por la Financiera para alcanzar sus objetivos, se ha decidido:

(i) fortalecer procesos y metodologías de originación de las colocaciones; (ii) mejorar la productividad y reducir los índices de rotación, en base a ajustes en los esquemas remunerativos y en la generación constante de escuelas de negocios; (iii) fortalecer la gestión integral del riesgo con la revisión de políticas y de procesos en la institución; y (iv) fortalecer los sistemas de información y de tecnología en la Financiera.

Debido a la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19, Financiera Qapaq concretó cambios en su estrategia, como: (i) reducción en los equipos comerciales de microcréditos y consumo por la menor demanda crediticia; (ii) reducción del personal administrativo por la menor actividad; (iii) creación del formato "express", en agencias más pequeñas, de menores costos fijos y con ofertas específicas; y (iv) potenciar productos rentables y de menor perfil de riesgos (Olla de Oro y GNV).

A la fecha, Financiera Qapaq se encuentra elaborando el Plan Estratégico del ejercicio 2021.

#### b. Organización y Control Interno

De acuerdo con la estructura orgánica de la Financiera, el Directorio cuenta con el apoyo de unidades independientes, como: el Comité de Prevención de Lavado de Activos, el Comité de Riesgos, el Comité de Auditoría Interna, el Auditor

Interno, el Oficial de Cumplimiento Normativo y el Oficial de Cumplimiento de Lavado de Activos.

De la Gerencia General dependen las Gerencias de:

Consumo, Microempresa, Riesgos, Tecnología, Finanzas y Compliance, Procesos, Administración, Recursos Humanos, Créditos de Consumo y Cobranza.

En cuanto a la Unidad de Auditoría Interna (UAI), es liderada por el Sr. Julio Rodríguez Talledo.

El Plan Anual de Trabajo de la UAI para el ejercicio 2020 contemplaba 89 actividades de control relacionadas con evaluaciones normativas y de agencias, correspondiendo a 25 al primer cuatrimestre, 35 al segundo y 29 al tercero. Debido a la pandemia, el cronograma de las actividades del Plan Anual de Trabajo fue modificado, en mayo del 2020, se establecieron 62 actividades de control, las cuales han sido ejecutadas de acuerdo a lo planificado, determinándose un cumplimiento de 100% en las actividades planificadas luego de la revisión producida.

#### c. Soporte Informático

Para el adecuado soporte operativo de la institución, la Financiera estableció como objetivos: (i) estandarizar los acuerdos de servicios; (ii) mejorar el procesamiento de la información; (iii) agilizar los aplicativos CORE que dan soporte al negocio; y (iv) generar las condiciones para la continuidad de la operación, teniendo como meta la mejora continua de la calidad de servicio al cliente externo e interno. Desde fines del 2013, la Financiera implementó el software Bank+, diseñado para la gestión de operaciones microfinancieras, con módulos que facilitan la evaluación, la originación y la administración de créditos. Esta tecnología ha sido desarrollada en toda la red de agencias de la Financiera.

Estas herramientas permiten administrar las principales variables del negocio, a través de plataformas web, dispositivos móvil y Windows, para procesos de aprobación, validación de reglas de negocio, de límites, y de restricciones, definidas por tipo de operación.

Para el periodo 2021-2022, siguiendo la ejecución del plan de renovación de equipos de cómputo y de continuidad de la operación, se han realizado pruebas de contingencia sobre los nuevos servidores adquiridos. Su alcance fue verificar los servicios productivos en horario fuera de atención al público, siendo los resultados satisfactorios.

Se continúa optimizando la capacidad existente (software y hardware) y los procesos para la operación del core principal.

A consecuencia de la crisis sanitaria, Financiera Qapaq ha implementado una app que permite una evaluación del producto microcrédito con menor interacción física.



### 3. Sistema Financiero Peruano

Durante el ejercicio 2020, la economía mundial ha enfrentado una crisis repentina y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con fuerte impacto social y económico. Todos los países a nivel mundial adoptaron medidas económicas y sanitarias para contener la expansión del virus.

En el caso peruano, el 15 de marzo del 2020, mediante D.S. N° 044-2020 (y sus modificatorias), el Gobierno Central declaró el Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha postergado y se encuentra vigente hasta la fecha. En base a ello, se han dictado diferentes medidas relativas a aislamiento social obligatorio, paralización temporal de actividades según nivel de riesgo, cierre de negocios no esenciales, y medidas de apoyo financiero, dirigido tanto a los consumidores, como a las entidades del sistema financiero, entre otros aspectos.

Los entes reguladores del sistema financiero (MEF, BCRP y SBS) ha dictado diferentes medidas para aliviar el impacto económico de la pandemia, evitando el corte de la cadena de pagos, a la vez de impulsar el proceso de reactivación económica. Ello ha incluido: (i) facilidades para la reprogramación de créditos, que incluyen periodos de gracia y reducción de intereses; (ii) suspensión del conteo de los días de atraso entre febrero y agosto del 2020; (iii) medidas que fomentan liquidez, como retiro parcial de fondos de CTS y de las AFP; (iv) Programas de Préstamos garantizados por el Gobierno, con facilidades en términos de intereses y de plazos (Programas Reactiva Perú, Fondo Crecer, FAE MYPE, FAE Turismo y FAE Agro); (v) políticas de estímulo monetario de parte del BCR; y, (vi) facilidades para la constitución de provisiones por riesgo de crédito. Estas medidas han contenido el deterioro del sistema financiero, afectado por la menor capacidad de pago de los clientes, la mínima inversión y el lento dinamismo económico.

A diciembre de 2020, el sistema financiero nacional registró activos totales por S/ 575.53 mil millones, con un crecimiento de 22.74% respecto a lo registrado al cierre del 2019 (S/ 466.46 mil millones), tanto por incremento de la cartera de colocaciones, como de fondos disponibles e inversiones.

Dic.2020	Activos	Cart.Bruta	Vigentes	CAR 2/	Provisiones	Depósitos	Patrimonio
Bancos	515,698	326,022	308,022	18,000	22,009	329,938	53,815
Financ.	15,445	13,341	11,342	1,999	2,515	8,379	2,603
CMAC	34,910	26,455	24,509	1,945	2,501	25,453	3,976
CRAC	2,999	2,394	2,125	269	420	1,780	449
EDPYME	2,862	2,550	2,326	224	239	0	641
Otros 1/	609	522	488	35	31	0	162
<b>TOTAL</b>	<b>572,525</b>	<b>371,284</b>	<b>348,813</b>	<b>22,471</b>	<b>27,715</b>	<b>365,550</b>	<b>61,646</b>

Fuente: SBS. En millones de Soles.

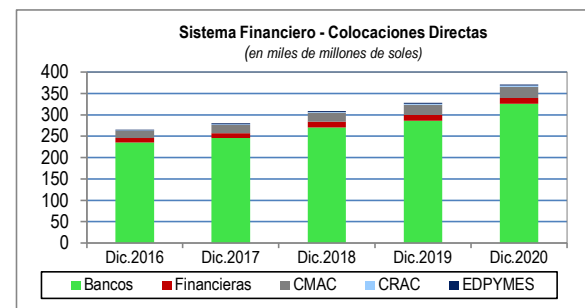
1/ Incluye: empresas de leasing, EAH y empresas de factoring reguladas. No incluye bancos estatales.

2/ Cartera de Alto Riesgo: C Atrasada + Refinanciada + Reestructurada.

La cartera de colocaciones directas brutas ascendió a S/ 371.28 mil millones, con un crecimiento de 12.83% respecto a diciembre del 2019, y con mayor participación de préstamos en Soles (77.36% a diciembre del 2020).

Esta es una de las tasas de crecimiento más altas de los últimos años, superando el crecimiento promedio registrado en el periodo 2015-2019 (+8.26%), explicado por los desembolsos con recursos de programas de préstamos garantizados por el Gobierno.

A diciembre del 2020, el saldo de créditos otorgados con Reactiva y FAE ascendió a S/ 58.30 mil millones (15.70% del total). Sin esta cartera, el sistema financiero habría registrado una contracción de 4.88%, por la menor demanda de créditos por el menor dinamismo de la economía y por la paralización temporal de las actividades económicas durante buena parte del año.

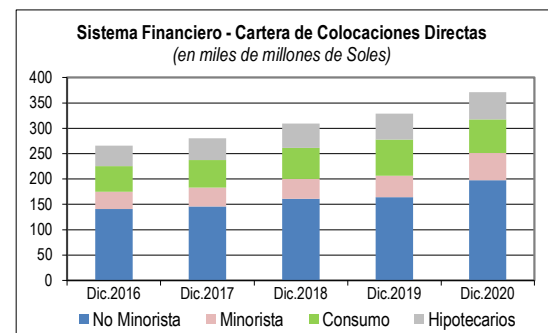


Fuente: SBS

Los bancos han sido los principales actores en la canalización de los programas garantizados por el Gobierno, lo que ha acentuado el nivel de concentración del sistema: 87.81% de la cartera corresponde a los bancos, y 84.67% de esta corresponde a los cuatro principales bancos (BCP, BBVA, Scotiabank e Interbank).

Los recursos del Programa Reactiva han sido otorgados principalmente a clientes no minoristas, mientras que los fondos FAE MYPE han estado enfocados en brindar apoyo económico a pequeñas y a microempresas.

Ello determinó que la cartera de créditos no minoristas se incremente en 20.22% y la cartera de créditos a pequeñas y a microempresas se incremente en 27.68%.

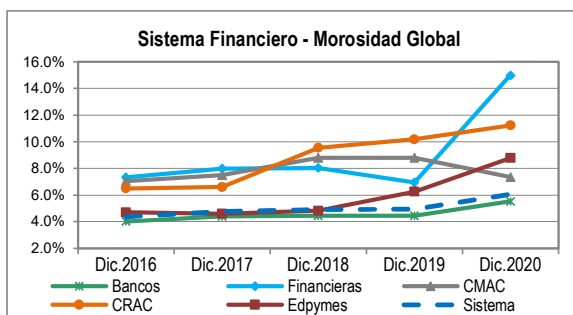


Fuente: SBS

La cartera de banca personal se ha contraído 2.15%, por la menor demanda de créditos de consumo y por el menor uso de tarjetas de crédito por la preferencia de utilizar efectivo, a lo que se suman políticas de otorgamiento de créditos más restrictivas por parte de las instituciones financieras, frente a la disminución de ingresos y el aumento del desempleo a nivel nacional.

El crecimiento del sistema financiero se refleja también en un continuo incremento en el número de clientes atendidos, los cuales llegaron a 9.9 millones de clientes a diciembre del 2019. En ese sentido, la coyuntura del mercado ha determinado que, a diciembre del 2020, se registren 9.2 millones de clientes, ya sea por la menor demanda de créditos, o por haber sido excluidos del sistema por el deterioro de su capacidad de pago.

La crisis ha puesto de manifiesto la alta informalidad de la población (alrededor de 2/3 de la fuerza laboral), así como el bajo nivel de inclusión financiero, pues se estima que solo 4 de 10 hogares tienen acceso a servicios financieros básicos. A pesar de la mayor cautela y del ajuste en base a políticas de admisión y de seguimiento por parte de las instituciones financieras, con el fin de enfrentar el posible deterioro de cartera, se observa un incremento general en los indicadores de morosidad en el sistema financiero, principalmente en la cartera de pequeña y microempresa, y en banca personal. A diciembre del 2020, el ratio de morosidad global del sistema financiero, que incluye la cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, fue 6.05% (4.93% al cierre del 2019).



Fuente: SBS

Los indicadores de morosidad no reflejan la real situación de la capacidad de pago de los clientes, pues se tiene el efecto de la reprogramación de cartera y créditos con los programas del gobierno, los cuales incluyen periodos de gracia aún vigentes.

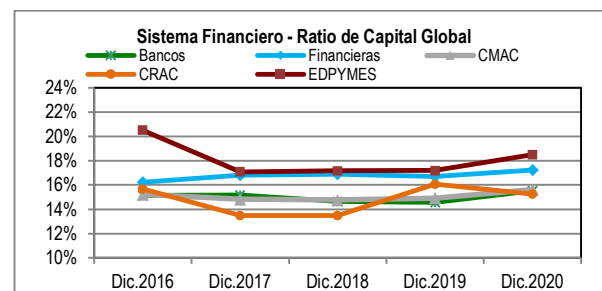
Según información de la SBS, al 31 de diciembre del 2020, el sistema financiero registró una cartera reprogramada de S/ 86.78 mil millones (23.4% de la cartera total), que corresponde a cerca de 3.0 millones de clientes.

El desempeño de la calidad crediticia de la cartera ha obligado a un esfuerzo adicional para la constitución de

provisiones, lo que ha determinado una contracción en las utilidades netas, y en algunos casos, con la necesidad de aplicarlas con cargo a patrimonio o que se constituyan en base a cronogramas aprobados por la SBS a ser efectuados durante el ejercicio 2021.

Se registran situaciones críticas en algunas instituciones, principalmente en los sectores de consumo y de microfinanzas, sobre las que aún existe incertidumbre sobre su desempeño y sostenibilidad en el largo plazo. Por su tamaño relativo en el mercado, no se generaría un impacto sistémico, pero permitirá la posibilidad de consolidación de operaciones en busca de eficiencia operativa, mejor gestión de recursos y optimización de las estructuras de capital. El sistema financiero peruano registra niveles de solvencia patrimonial entre los más altos de la región, fortalecido con el mayor porcentaje de capitalización de los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 y, en algunos casos, aportes de capital en efectivo, que ha permitido incrementar el ratio de capital global del sistema en su conjunto (15.56% en promedio a diciembre del 2020).

A ello se agregan políticas de redefinición de negocios buscando optimizar las estructuras de capital, además de adquisición de deuda subordinada para el fortalecimiento del patrimonio efectivo.



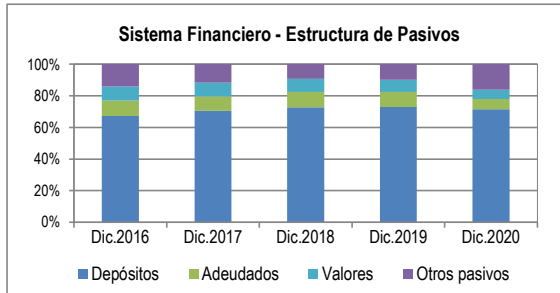
Fuente: SBS

La principal fuente de fondeo del sistema financiero corresponde a los depósitos (71.55% de los pasivos totales de diciembre del 2020), destacando dentro de estos los provenientes de personas naturales, con adecuados niveles de dispersión y de costo financiero (alrededor de 49% del total de depósitos provienen de personas naturales).

La participación de adeudados de instituciones financieras se ha incrementado principalmente por los recursos provenientes del BCR por operaciones de reporte del Programa Reactiva y por el fondeo del Programa FAE MYPE del MEF, canalizado por Cofide.

La estrategia de las entidades financieras se ha enfocado en proteger su liquidez, como medida para enfrentar la incertidumbre en la futura generación de flujo de efectivo, fomentando la captación de depósitos de alta dispersión, principalmente, de personas naturales que dispusieron de

recursos producto de las medidas del gobierno (disposición de CTS y de fondos de pensiones). Esto se refleja en el desempeño de los fondos disponibles y del portafolio de inversiones del sistema financiero, que en conjunto se incrementaron 53.89% respecto al cierre del 2019.



Fuente: SBS

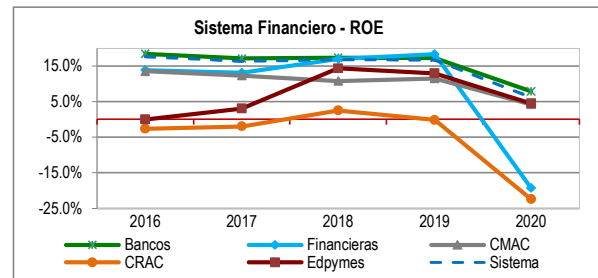
Los márgenes financieros de las instituciones han sido afectados por los menores ingresos, ya sea por la tendencia a la baja de las tasas de interés producto de la competencia de mercado, del bajo interés que han definido los programas del Gobierno, las condonaciones de intereses y los periodos de gracia otorgados en las facilidades crediticias (reprogramaciones y refinanciamiento), y en general, por la menor demanda crediticia.

Esto ha sido parcialmente compensado con la reducción en el costo financiero promedio influenciado por la alta liquidez de la economía que determinó menores tasas pasivas, tanto de depósitos, como en el fondeo del Gobierno. A ellos se agregan los esfuerzos en control de gastos y su mayor eficiencia operativa, en transformación digital y en la suspensión temporal de los procesos de expansión y de inversión.

Este ahorro ha permitido cubrir los requerimientos adicionales de constitución de provisiones para enfrentar el probable futuro deterioro de la cartera, algunos de ellos dispuestos específicamente por la SBS. El monto de provisiones constituidas se ha incrementado de manera importante en casi todas las instituciones financieras, sacrificando su rentabilidad.

Se han observado entidades financieras que no han podido cubrir el mayor cargo por provisiones, por lo que han arrojado importantes pérdidas, y en algunos casos, han optado por aplicar provisiones con cargo a patrimonio. En el ejercicio 2020, el sistema financiero nacional ha registrado un ROE de 3.11%, frente a niveles promedio de 17% en los últimos 5 años.

La situación de pérdida es especialmente crítica en instituciones financiera de menor tamaño relativo o con socios con limitada capacidad de respaldo patrimonial, pues en muchos casos, la capitalización de utilidades ha sido la única fuente de fortalecimiento patrimonial.



Fuente: SBS

El Estado de Emergencia Nacional se ha extendido por varios periodos consecutivos, y a pesar de que se ha iniciado el proceso de reanudación de actividades económicas, aún se observa lento dinamismo en la economía nacional y aún es incierto el retorno total de actividades económicas, lo que plantea una "nueva normalidad".

Las proyecciones de crecimiento del PBI para el 2021 se están ajustando hacia la baja, desde niveles de 12% hacia algunos estimados que fluctúan en alrededor de 6%-8%, lo que tendrá impacto en los ingresos y en la demanda crediticia, tanto de las empresas, como de las personas naturales.

Ello determina una elevada incertidumbre respecto al real desempeño futuro de la capacidad de pago de los clientes por las continuas reprogramaciones de créditos, que se reflejaría en el deterioro de los niveles de morosidad y de cobertura de provisiones en el sistema financiero.

Esto se agudiza por factores macroeconómicos y sociales, como la gestión gubernamental del sistema de salud, el lento proceso de vacunación de la población, la posibilidad de que se dicten nuevas medidas de aislamiento y de paralización de actividades, todo ello en el marco de la incertidumbre política ocasionada por las próximas elecciones generales. Resulta incierto el requerimiento de provisiones voluntarias adicionales a ser necesarias en el 2021, así como su impacto en rentabilidad de algunas entidades, cuya sostenibilidad financiera se vería afectada.

En este sentido, las instituciones de mayor solvencia patrimonial y liquidez están mejor preparadas y predispuestas a enfrentar la situación que se presente en el mercado.

#### 4. Situación Financiera

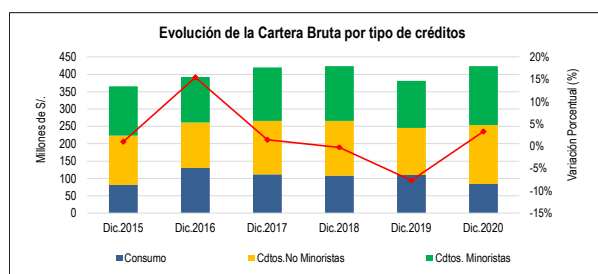
##### a. Calidad de Activos

Al 31 de diciembre de 2020, los activos totales de la Financiera ascendieron a S/ 398.67 millones, 28.97% superiores a lo registrado a diciembre del 2019 (S/ 309.12 millones).



Los principales componentes son su cartera de colocaciones y los fondos disponibles, que representan 63.82% y 28.33% del total de activos, respectivamente.

La cartera de colocaciones, a diciembre del 2020 ascendió a S/ 254.44 millones, 3.32% superior respecto al ejercicio 2019 (S/ 246.26 millones), explicado principalmente por la colocación de Programas del Estado (FAE – MYPE y Reactiva Perú); y la reducción de la cartera *core* debido a las restricciones y a las medidas de distanciamiento social impuestas por el Gobierno, que redujo el volumen de visitas de la fuerza comercial.



De acuerdo a la distribución interna de Financiera Qapaq, 60.89% de los créditos corresponden al producto Microcrédito (Microcrédito, Impulso y Agrícola), 15.55% al producto Consumo (Consumo Agencias, Consumo FFFV, electrónico y *call center*), 1.71% al producto Casas Comerciales, 1.79% al producto Olla de Oro, y 1.20% a otros productos.

Los productos correspondientes a los Fondos del Gobierno (Reactiva Perú y FAE – MYPE) participan con 18.86% del total de la cartera bruta a diciembre del 2020 (S/ 47.98 millones).

Debido al impacto económico generado por la crisis sanitaria, Financiera Qapaq optó por realizar cambios en su estrategia, por lo que viene impulsando productos más rentables y de menor perfil de riesgo, como: Olla de Oro y GNV.

En línea con ello, en el ejercicio 2021 plantea abrir 13 agencias de formato express, de agencias más pequeñas, con menores costos fijos y ofertas específicas.

Financiera Qapaq, optó por ingresar en las subastas públicas dentro del marco del Programa Reactiva Perú y del Programa FAE – MYPE otorgados por el Estado Peruano. En el Programa Reactiva Perú, Financiera Qapaq se adjudicó S/ 43 millones, mientras que en el Programa FAE-MYPE se adjudicó S/ 11 millones.

La cartera vencida y en cobranza judicial, a diciembre del 2020, registro un saldo de S/ 14.12 millones, 10.63% inferior a la registrada a diciembre del 2019 (S/ 15.80 millones), explicado por castigos realizados en el periodo 2020 (S/ 17.73 millones), producto del deterioro de la cartera de créditos.

La calidad crediticia de la Financiera Qapaq se ha visto afectada por los efectos negativos ocasionados por el estado de emergencia sanitaria y por el aislamiento social decretado por el Gobierno Peruano para enfrentar la pandemia, afectando la generación de ingresos de los deudores.

El ratio de morosidad básica, fue 5.55% a diciembre del 2020, inferior al registrado a diciembre del 2019 (6.42%).

La cartera de alto riesgo (vencida, en cobranza judicial y refinanciada), ascendió a S/ 21.23 millones, inferior a la registrada al cierre del ejercicio 2019 (S/ 22.36 millones).

El ratio de morosidad global fue 8.34%, inferior al registrado a diciembre del 2019 (9.08%).

Financiera Qapaq ha adoptado medidas para mitigar el riesgo crediticio, a través de: (i) cambio de la remuneración variable de los analistas priorizando la cobranza; (ii) restricción de las colocaciones, solo se otorgará crédito a los mejores perfiles en productos de microcrédito y consumo; (iii) el impulso de la colocación de créditos a través de las líneas autorizadas en el Fondo Crecer; (iv) el apoyo a los clientes cuyo deterioro en su actividad económica le impidan cumplir con el pago de su obligación con productos flexibles; y (iv) la visita a clientes para determinar su situación real desde mediados de junio del 2020.

#### Riesgo de la Cartera de Colocaciones

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Sistema Empresas Financieras		
				Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Pérdida Potencial	4.16%	4.26%	3.79%	2.27%	1.97%	4.86%
Atrasada/Coloc. Brutas	5.82%	6.42%	5.55%	5.36%	4.61%	10.80%
Atrasada+Refin.-Prov./Coloc.+Conting.	1.60%	0.45%	-4.29%	-0.60%	-0.74%	-2.62%
Prov./Atrasada+Refin.	82.76%	95.00%	151.44%	111.73%	116.43%	125.84%
Atrasada-Prov./Patrimonio	-7.75%	-9.24%	-36.30%	-16.45%	-15.35%	-41.31%
Atrasada+Ref.-Prov./Patrimonio	6.66%	1.90%	-21.99%	-4.32%	-5.05%	-19.84%
<b>Estructura de la Cartera</b>						
Normal	85.42%	85.62%	81.77%	86.12%	88.46%	75.35%
CPP	4.07%	3.56%	2.53%	3.81%	3.02%	5.23%
Cartera Pesada	10.51%	10.82%	15.71%	10.07%	8.52%	19.41%

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) estableció una serie de medidas con la finalidad de que los deudores puedan cumplir con el pago de sus créditos. Entre ellas, destacan la reprogramación de créditos en la que se modifican las condiciones contractuales de los créditos. El plazo de esta medida ha sido no superior a 12 meses.

Al 31 de diciembre del 2020, los créditos reprogramados por Financiera Qapaq ascienden a S/ 76.9 millones (30.23% del total de la cartera bruta), principalmente por reprogramaciones masivas realizadas en el estado de emergencia. Ello ha generado que los indicadores de morosidad aún no muestren la magnitud real en el deterioro de la cartera, pues siguen estando clasificados en categoría normal.

Financiera Qapaq realizó la reprogramación de crédito de forma masiva otorgándole la posibilidad al cliente, para que en caso no se encuentre de acuerdo, este pueda solicitar la reversión de dicha operación.

La calidad crediticia de la cartera se reflejó en los créditos clasificados con clasificación "Normal", que fue 81.77% a diciembre del 2020 vs. 85.62% al cierre 2019.

La cartera con clasificación "CPP" fue 2.53%, mientras que a diciembre del 2019 fue 3.56%.

La cartera pesada considerando contingentes ("deficiente", "dudoso" y "pérdida") se incrementó, pasando de 10.82% a diciembre del 2019, a 15.71% a diciembre del 2020.

A raíz de las medidas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP para llevar a cabo reprogramaciones masivas y congelamiento de la mora de créditos, Financiera Qapaq optó por generar provisiones voluntarias de cartera por S/ 7.20 millones.

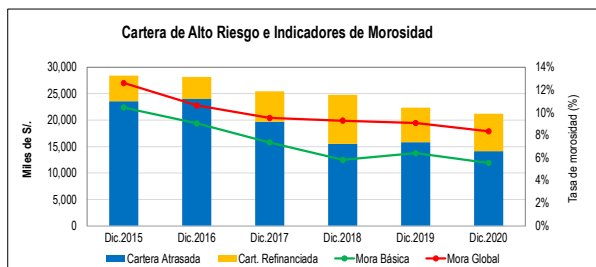
El stock de provisiones a diciembre del 2020 asciende a S/ 32.14 millones, 51.31% superior a lo registrado a diciembre del 2019.

El indicador de cobertura de provisiones sobre la cartera pesada, fue 80.41%, superior a lo registrado a diciembre del 2019 (79.72%), explicado por las mayores provisiones constituidas.

#### b. Solvencia

Al 31 de diciembre del 2020, el patrimonio de la Financiera ascendió a S/ 49.64 millones, 15.73% inferior respecto a lo registrado a diciembre del 2019 (S/ 58.91 millones), representa 12.45% del total de activos. La Financiera no registra aportes de capital social desde el año 2012.

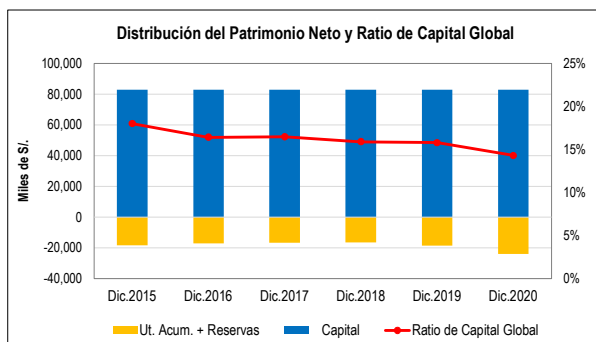
La política de apoyo patrimonial de los socios de la Financiera se verifica en las sucesivas compras de cartera castigada, realizadas por parte del principal accionista Orca Credit Holding LLC. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), no permite ya realizar este tipo de operaciones, lo cual en periodos anteriores implicó montos importantes y permitió mejorar los indicadores de morosidad. Al 31 de diciembre del 2020, Financiera Qapaq registro un ratio de capital global de la Financiera, que se situó en 14.30%, lo que permite contar con el soporte patrimonial requerido para apoyar el crecimiento en el futuro. La disminución respecto en periodos anteriores, se debe al aumento en pérdidas acumuladas.



#### Indicadores de Adecuación de Capital, Riesgo de Il liquidez y Posición Cambiaria

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Sistema Empresas Financieras		
				Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
<b>Adecuación de Capital</b>						
Tolerancia a Pérdidas	25.93%	27.30%	22.13%	16.39%	16.23%	22.57%
Endeudamiento Económico	2.86	2.66	3.52	5.10	5.16	3.43
Ratio de Capital Global	15.90%	15.78%	14.30%	17.11%	16.71%	17.23%
<b>Riesgo de Iliquidez y Posición Cambiaria</b>						
Liquidez básica sobre pasivos	0.91	0.70	1.09			
Liquidez básica sobre Patrimonio Económico	0.29	0.20	0.54			
Liquidez corto plazo sobre pasivos	0.30	0.50	0.39			
Liquidez corto plazo sobre Patrimonio Económico	0.12	0.17	0.15			
Liquidez mediano plazo sobre pasivos	0.06	-0.06	-0.13			
Liquidez mediano plazo sobre Patrimonio Económico	0.12	-0.12	-0.38			
Activos en US\$ - Pasivos en US\$/ Patrim. Econom.	-0.01	-0.01	-0.01			

Al 31 de diciembre del 2020, la principal fuente de fondeo de la Financiera proviene de depósitos del público, con un saldo de S/ 273.21 millones (79.72% de los pasivos exigibles).



Los depósitos fueron 16.20% superior a los registrados a diciembre del 2019 (S/ 273.21 millones vs. S/ 235.13 millones), teniendo como principal componente, depósitos a plazo. Estos registraron un aumento de 8.13%, representando 83.18% de los depósitos totales a diciembre del 2020 (S/ 210.18 millones vs. S/ 227.26 millones, a diciembre del 2019 y diciembre 2020, respectivamente). Los depósitos de ahorros, han presentado un incremento de 149.50% respecto a lo registrado a diciembre del 2019 (S/ 10.77 millones), por el lanzamiento de la cuenta “La Magnífica” de menor costo financiero.

Los depósitos a plazo fijo y las cuentas de CTS permiten mejorar la estructura de calce entre las operaciones activas y las pasivas, por tratarse de recursos con un horizonte de tiempo permanente.

Respecto al origen de los depósitos, 98.99% proviene de personas naturales (98.49% a diciembre del 2019), mientras que los depósitos que mantienen personas jurídicas representan 1.01% (1.51% a diciembre del 2019).

Ello evidencia un reducido riesgo de concentración, pues los depósitos de personas naturales y personas jurídicas se encuentran adecuadamente diversificados en más de 19 mil clientes, con un monto promedio de S/ 14.09 mil por cliente. Al 31 de diciembre del 2020, el Financiera Qapaq registra endeudamiento con instituciones financieras locales, por S/ 22.33 millones, mayor que lo registrado a diciembre del 2019 (S/ 4.22 millones), explicado por operaciones financiadas con el Fondo Crecer y el Programa FAE – MYPE, mientras que los fondos provenientes de Reactiva Perú se aprecian en las cuentas por pagar al ser operaciones de Repos con el BCR.

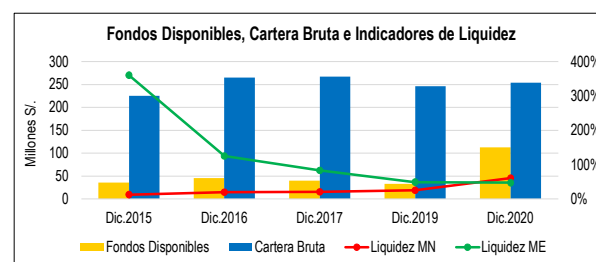
#### c. Liquidez

La Financiera tiene como política mantener adecuados niveles de liquidez para hacer frente a eventuales situaciones de iliquidez.

Al 31 de diciembre del 2020, los fondos disponibles de la Financiera ascendieron a S/ 112.95 millones, 239.03% superiores en relación a lo alcanzado al cierre del ejercicio 2019 (S/ 33.32 millones), por incremento de la recaudación por cobranza, y por la mayor captación de depósitos del público.

Los excedentes de recursos de la Financiera, son rentabilizados en la cartera de inversiones, con un saldo actual de S/ 10.00 millones, compuestos principalmente por letras del Tesoro.

Los adecuados niveles de liquidez, alcanzados a diciembre del 2020, se reflejan en el ratio de liquidez promedio mensual en moneda nacional, que se situó en 61.42%, y en el ratio de liquidez en moneda extranjera, que fue de 47.71% (25.30% y 49.23% en diciembre del 2019, respectivamente). Ambos niveles se encuentran por encima de los mínimos regulatorios (8% y 20% en moneda nacional y extranjera, respectivamente).



#### d. Rentabilidad y Eficiencia

En el ejercicio 2020, los ingresos financieros ascendieron a S/ 83.02 millones, 12.47% inferiores respecto a lo generado en el ejercicio 2019 (S/ 94.85 millones), explicado por la reducción de los ingresos por devengo de los intereses a raíz de la disminución de la cartera de colocaciones con recursos propios, a consecuencia del efecto negativo ocasionado por la pandemia.

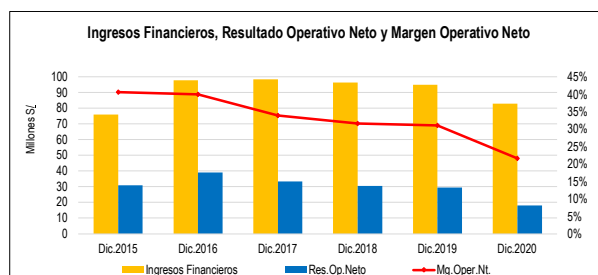
Los gastos financieros disminuyeron 7.91% respecto a los registrados en el ejercicio 2019 (S/ 15.57 millones vs. S/ 16.90 millones), explicados por el ajuste realizado en las tasas pasivas, buscando captaciones con renovaciones y nuevas captaciones, a menores tasas de interés.

A consecuencia de ello, el margen operacional financiero en el ejercicio 2020 fue S/ 67.48 millones, 13.40% inferior respecto al ejercicio 2019 (S/ 77.92 millones).

Se registraron ingresos por servicios financieros por: venta de seguros, cambio de moneda y transferencias interbancarias, por S/ 2.19 millones, y por ingresos por venta de cartera por S/ 631 mil.

El margen operacional bruto permitió cubrir los gastos de apoyo y depreciación, cuyo monto en el ejercicio 2020 fue S/ 52.37 millones, 7.85% inferior respecto a lo registrado en el ejercicio 2019 (S/ 56.83 millones). Esta disminución, es

explicada por el menor gasto en personal debido a los ajustes realizados en los equipos comerciales y en el personal administrativo, con la finalidad de reducir el tamaño de la Financiera al volumen actual del negocio.



En el ejercicio 2020, la generación total de la Financiera fue de S/ 16.56 millones, lo cual no fue suficiente para cubrir las

provisiones por riesgo de incobrabilidad, que fueron de S/ 28.27 millones, 20.40% inferiores respecto a las registradas en el ejercicio 2019 (S/ 35.52 millones), teniendo en cuenta los castigos realizados en el periodo (S/ 17.73 millones). Financiera Qapaq realizó provisiones voluntarias por S/ 7.20 millones para cubrir el futuro deterioro de la cartera por efecto del impacto de la pandemia.

En el ejercicio 2020, la Financiera registra una pérdida neta de S/ 9.27 millones. Se acumulan pérdidas por segundo año consecutivo, con lo cual se revierte el proceso de ir reduciendo las pérdidas originadas en los primeros años de operaciones.

Los resultados de años anteriores se vieron favorecidos, debido a ingresos por venta de cartera al accionista.

#### Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia Operativa

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Sistema Empresas Financieras		
				Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
<b>Rentabilidad</b>						
Utilidad Neta/Ing.Financieros	-2.28%	-5.47%	-11.16%	12.89%	13.91%	-7.16%
Mg.Operc.Financ./Ing.Financieros	81.04%	82.15%	81.28%	82.80%	83.99%	82.61%
Resul. Operac. neto / Activos Prod.	13.56%	13.57%	8.95%	10.00%	10.77%	8.94%
Utilidad Neta / Activos Prod.	-0.98%	-2.39%	-4.63%	2.76%	3.01%	-1.48%
ROE	-3.43%	-8.81%	-18.67%	17.07%	18.31%	-9.67%
<b>Eficiencia Operacional</b>						
Gtos. Apoyo y Deprec./ Activos Produc.	25.00%	26.21%	26.15%	9.95%	19.72%	20.21%
Gtos. Apoyo y Deprec./ Utilid. Oper. Bruta	64.83%	65.88%	74.49%	49.88%	47.79%	53.07%
Gstos. Personal / Activos Produc.	16.09%	16.61%	15.95%	5.35%	10.65%	10.66%
Gtos. Generales / Activos Produc.	6.97%	7.39%	6.51%	4.16%	8.33%	8.68%
Gtos. Personal / No. de Empleados (MS/.)	50.18	46.00	52.62	59.49	60.59	62.93
Gtos. Generales / No. de sucurs. (MS/.)	474.53	500.73	383.77	817.18	882.14	864.19

## 5. Administración de Riesgos

El Directorio de la Financiera es el principal órgano de administración de riesgos, que se apoya en el Comité Integral de Riesgos y en el Comité de Riesgos de Crédito, para la definición de metodologías, políticas, límites y controles de los riesgos que enfrenta.

El Comité de Riesgos está compuesto por tres miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente de División de Riesgos, el Gerente de División Negocios Microempresa, el Gerente de División de Consumo y Agencias, el Sub Gerente de Riesgos y el Gerente de Cobranzas.

Desde julio del 2020, la Gerencia de la División de Riesgos, se encontraba encargada al Sr. Fabián Neira Ocampo.

En Sesión de Directorio, del 18 de febrero del 2021, se ratificó al Sr. Fabián Neira Ocampo, como Gerente de la División de Riesgos.

La División de Riesgos y Cobranzas, durante el año 2020 reestructuró su organización en búsqueda de mayores eficiencias, dividiéndose en 4 áreas: (i) Sistemas de Información; (ii) Riesgo Financiero; (iii) Riesgo No Financiero; y (iv) Cobranzas y Recuperaciones.

El Gerente de esta División tiene como función principal garantizar el cumplimiento en el apetito por riesgo esperado según lo determinado por el Directorio, así como de asegurar el cumplimiento de las políticas y de los estándares de la Financiera.

#### a. Riesgo Crediticio y Riesgo Crediticio Cambiario (Res. SBS No. 3780-2011)

La administración del riesgo crediticio de la Financiera está encargada de monitorear que la gestión de los riesgos crediticios y de cobranza, se encuentren dentro de los lineamientos establecidos por la Gerencia General y el

Directorio, en el marco del cumplimiento de las regulaciones emitidas por los entes supervisores.

La Financiera utiliza como herramienta de control y medición la aplicación interactiva EVASmart. Este permite al oficial de negocios acceder a la información necesaria para la evaluación del cliente. Otra herramienta es el software Bank+, cuya función principal es reportar mensualmente la clasificación crediticia del cliente.

Financiera Qapaq ha realizado la revisión y la mejora de las metodologías para el seguimiento y el control de los productos ofrecidos. A pesar de ello, los principales indicadores de gestión crediticia presentaron deterioro. Entre las actividades a destacar, se tiene: (i) la actualización del Manual de Gestión de Riesgo de Crédito; (ii) la actualización de las políticas y de los procedimientos relacionados a: riesgo de sobreendeudamiento, clasificación de deudores, administración de garantías, entre otros; y (iii) la capacitación constante de todo el personal, en forma preferente a los involucrados en la gestión de riesgos. En cuanto al riesgo cambiario de las colocaciones, la Financiera no está expuesta al riesgo por fluctuaciones respecto al tipo de cambio del dólar estadounidense, a diciembre del 2020, debido a que las colocaciones son 100% en moneda nacional.

#### b. Gestión del Riesgo de Mercado

(Res. SBS No. 4906-2017)

Los riesgos de mercado que afronta la Financiera están relacionados a cambios en el comportamiento de los precios (tasas de interés y tipo de cambio) y su efecto en las variables económicas.

La exposición al riesgo de la tasa de interés de activos y de pasivos de la Financiera se estima a partir de la metodología propuesta por la SBS, mediante los indicadores de Ganancia en Riesgo (GER) y Valor Patrimonial en Riesgo (VPR). Su exposición es mínima dado que sus operaciones son a tasa fija.

Respecto al Riesgo Cambiario, a diciembre del 2020, Financiera Qapaq no tuvo exposición, ya que 100% de sus colocaciones son en moneda nacional.

En cuanto a riesgo cambiario, la Unidad de Riesgos aplica la metodología Valor en Riesgo con el objetivo de estimar las potenciales variaciones que puedan tener las posiciones afectas a la moneda extranjera.

#### c. Gestión de Riesgo de Liquidez

(Res. SBS No. 9075-2012)

La Financiera presenta adecuados niveles de liquidez al alcanzar ratios de liquidez promedio mensual a diciembre del 2020 de 61.42% en moneda nacional y 47.71% en moneda

extranjera, niveles por encima de los mínimos regulatorios establecidos por la SBS (8% y 20%, respectivamente).

Esta adecuada posición de liquidez es explicada por el suficiente nivel de fondos disponibles.

La principal fuente de fondeo proviene de los depósitos del público. La Financiera presenta elevada dispersión en la concentración de depósitos a plazo fijo, pues a diciembre del 2020, solo 12% de sus depósitos provienen de sus 20 principales depositantes.

#### d. Gestión del Riesgo Operacional

(Res SBS No. 2116-2009)

La gestión del riesgo operacional de la Financiera tiene como objetivo la identificación, la medición, la evaluación, el monitoreo, el control, la mitigación y la comunicación de los riesgos.

Para llevar a cabo sus objetivos la Financiera se apoya en herramientas cuantitativas y cualitativas. Dentro de las herramientas cuantitativas, se encuentra el análisis de eventos de pérdida por riesgo operacional con impacto contable y no contable. Respecto a las herramientas cualitativas, la Financiera cuenta con mapas de riesgos para obtener una visión cualitativa de los principales riesgos operativos. A ello se agrega, su base de datos, que registra las pérdidas.

La Financiera cuenta con un total de 42 indicadores de gestión de riesgo operacional para los diversos procesos críticos definidos al interior de la institución.

Dentro de las actividades del Plan de Trabajo de Riesgo Operativo se contempla: (i) actividades de monitoreo; (ii) diseño y desarrollo de procedimientos de Seguridad de la Información; (iii) envío de información regulatoria a la SBS; (iv) realización del Comité de Riesgo Operacional; y (v) implementación de la metodología de Riesgo Operacional. En cuanto a la gestión de continuidad de negocio, Qapaq viene mejorando continuamente su metodología para estar alineada con las buenas prácticas internacionales del ISO 22301, del Business Continuity Management y de las exigencias de la SBS.

#### e. Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

(Res. SBS N° 4705-2017)

La gestión del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo ("SPLAFT") está a cargo del Oficial de Cumplimiento, quien elabora un Programa Anual de Trabajo, cuyo objetivo es evitar que los productos que ofrece la Financiera sean utilizados con fines ilícitos vinculados con el lavado de activos y/o el financiamiento del terrorismo. La Financiera cuenta con Manuales de Políticas y de Procedimientos de Prevención del Lavado de Activos.



Dentro de las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo, se contempla realizar: (i) visitas a agencias; (ii) conocimiento de los empleados; (iii) monitoreo de operaciones activas y pasivas; (iv) Registro de Operaciones (transacciones únicas y múltiples); y (v) Programas de Capacitación y Evaluación del personal sobre el grado de conocimiento del Sistema de Prevención.

La metodología utilizada por la Financiera para gestionar el SPLAFT involucra visitas a las agencias, con el objetivo de obtener información emitida por el sistema Bank+, relacionada a las operaciones realizadas por los clientes. En base a ello, se realizan verificaciones y evaluaciones que permitan emitir alertas. Se verifica el Registro de Operaciones en el aplicativo informático SPLA implementado por la Financiera, así como los formatos para visitas domiciliarias de verificación de operaciones.

Todos los colaboradores de la Financiera, gerentes, funcionarios y directores, deben presentar declaraciones patrimoniales de bienes y suscribir el "Código de Ética y Conducta Profesional", así como tener conocimiento del Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención del Lavado de Activos.

f. Gestión de Riesgo País

(Res. SBS N° 7932-2015)

La Financiera no se encuentra expuesta al riesgo país, pues por sus propias características, sus operaciones son realizadas con clientes domiciliados en el país.

g. Gestión de Conducta de Mercado

(Res. SBS No. G-3174-2017)

Financiera Qapaq ha creado la posición de Oficial de Conducta de Mercado (OCM), originada por la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

El Oficial de Conducta de Mercado tiene entre sus funciones, la supervisión de la oferta de productos y servicios, la transparencia de información y la gestión de reclamos.

En el ejercicio 2020, de los reclamos resueltos, 97 fueron a favor del cliente y 406 a favor de la institución.

Los motivos de mayor frecuencia de reclamo durante este periodo fueron: (i) cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos; (ii) inadecuada atención al usuario (problemas en la calidad de servicio); (iii) reporte indebido en centrales de riesgo; y (iv) inadecuada o insuficiente información sobre operaciones productos y servicios.

La Financiera busca: seguir mejorando su Servicio de Atención al Usuario (atención de reclamos en un plazo máximo de 15 días), realizar con las capacitaciones al personal en los temas de Transparencia de Información y de Atención al Usuario, y de Protección al Consumidor, y continuar con la difusión de encuestas para medir el grado de satisfacción, tanto de los trabajadores, como de la clientela.

**FORTALEZAS Y RIESGOS****Fortalezas**

- Apoyo permanente de accionista controlador, especialmente en suministro de tecnología.
- Nivel de Ratio de Capital Global.
- Reenfoque de negocio hacia productos rentables y de menor riesgo.

**Riesgos**

- Contracción de la cartera de colocaciones (con recursos propios) por impacto de crisis sanitaria generada por la pandemia.
- Incertidumbre respecto del futuro desempeño de la cartera de créditos reprogramados (30.23% de la cartera bruta).
- Pérdida generada por menores ingresos.
- Ajustado margen financiero no suficiente para cubrir gastos operacionales y provisiones por incobrabilidad, genero pérdidas importantes por segundo año consecutivo.
- Negocio no alcanza aún economía de escala adecuada.
- Menor dinamismo en el mercado financiero por coyuntura de menor crecimiento de la economía, a consecuencia de la pandemia.

## SIMBOLOGIA

### Fortaleza Financiera

**B:** Corresponde a instituciones financieras o empresas de seguros con una buena fortaleza financiera. Son entidades con un valioso nivel de negocio, que cuentan con buen resultado en sus principales indicadores financieros y un entorno estable para el desarrollo de su negocio.

Adicionalmente, para las categorías de riesgo indicadas, **Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo** utiliza la nomenclatura (+) y (-), para otorgar una mayor graduación de riesgo relativa.

## PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACION

- Financiera Qapaq S.A.
- Banco Solidario S.A.
- Banco de Antigua S.A.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS
- Superintendencia del Mercado de Valores – SMV
- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

La clasificación de riesgo del valor constituye únicamente una opinión profesional sobre la calidad crediticia del valor y/o de su emisor respecto al pago de la obligación representada por dicho valor. La clasificación otorgada o emitida no constituye una recomendación para comprar, vender o mantener el valor y puede estar sujeta a actualización en cualquier momento. Asimismo, la presente clasificación de riesgo es independiente y no ha sido influenciada por otras actividades de la Clasificadora.