



# FEPCEMAC

FEDERACION PERUANA DE CAJAS  
MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO

TRABAJANDO  
POR LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA  
Y EL DESARROLLO  
ECONÓMICO  
Y SOCIAL DEL PERÚ

*Working  
for inclusion  
financial  
and the develop  
economic  
and social of Peru*

LIBRO INSTITUCIONAL  
FEPCEMAC 2022





TRABAJANDO  
POR LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA  
Y EL DESARROLLO  
ECONÓMICO  
Y SOCIAL DEL PERÚ

*Working  
for inclusion  
financial  
and the develop  
economic  
and social of Peru*

L I B R O I N S T I T U C I O N A L  
F E P C M A C 2 0 2 2



## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>CAJAS</b>	<b>10</b>
CMAC: HISTORIA HACIA EL ÉXITO	12
CAJA AREQUIPA	14
CAJA CUSCO	20
CAJA DEL SANTA	26
CAJA HUANCAYO	32
CAJA ICA	38
CAJA MAYNAS	44
CAJA PAITA	50
CAJA PIURA	56
CAJA SULLANA	62
CAJA TACNA	68
CAJA TRUJILLO	74
<b>SISTEMA CMAC</b>	<b>80</b>
SISTEMA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	82
CARACTERÍSTICAS DE LAS CMAC	86
INCLUSIÓN FINANCIERA	88
FEPCMAG Fortaleciendo el Sistema CMAC	90
FOCMAC	92
<b>COOPERACIÓN CON LA SPARKASSENSTIFTUNG ALEMANA</b>	<b>94</b>

## INDEX

<b>PRESENTATION</b>	<b>9</b>
<b>CAJAS</b>	<b>11</b>
CMAC: A STORY TOWARDS SUCCESS	13
CMAC AREQUIPA	15
CMAC CUSCO	21
CMAC DEL SANTA	27
CMAC HUANCAYO	33
CMAC ICA	39
CMAC MAYNAS	45
CMAC PAITA	51
CMAC PIURA	57
CMAC SULLANA	63
CMAC TACNA	69
CMAC TRUJILLO	75
<b>CMAC SYSTEM</b>	<b>81</b>
MUNICIPAL SAVINGS AND LOANS BANKS SYSTEM	83
FEATURES OF CMAC	87
FINANCIAL INCLUSION	89
FEPCMAG Strengthening the CMAC System	91
FOCMAC	93
<b>FÜR INTERNATIONALE KOOPERATION SPARKASSENSTIFTUNG</b>	<b>95</b>



P R E S E N T A C I Ó N

P R E S E N T A T I O N



Las Cajas Municipales durante las cuatro últimas décadas han cumplido un mandato social de trabajar y promover la inclusión financiera en el país para que cada vez más peruanos y familias tengan acceso a los servicios financieros básicos de calidad con costos bajos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y bienestar de la población. Este esfuerzo de las Cajas Municipales ha sido reconocido a nivel mundial como un modelo empresarial de éxito y de contribución al desarrollo de las microfinanzas, tal como lo reconoce anualmente el "Microscopio Global" editado por The Economist Intelligence Unit (EIU) con sede en Londres, Inglaterra.

La pandemia del Covid-19 ha producido cambios en el comportamiento del consumidor, el estilo de vida, la forma de trabajar mediante el "Trabajo Remoto", el aumento del comercio electrónico y en consecuencia ha acelerado el proceso de transformación digital en las empresas como las Cajas Municipales que asumieron el reto y han desarrollado un modelo de innovación en sus servicios con apoyo de la tecnología y una estrategia empresarial para generar valor y ser más competitivos en el mercado.

En forma general podemos manifestar que el sistema financiero en el Perú es una de las industrias que más ha avanzado en términos de transformación digital y muchos clientes durante la pandemia prefirieron evitar desplazarse hacia lugares que concentraran gran cantidad de personas como bancos, financieras y cajas municipales y hacer sus operaciones de manera virtual por medio de aplicativos, Tablet o PC desde sus domicilios. Esta nueva realidad, obligó a las entidades financieras a acelerar la transformación digital de sus productos y servicios e impulsar la inclusión financiera; por tanto, se impulsó una innovación disruptiva con el uso de tecnologías digitales en materia de gestión operativa y comercial en áreas de servicio al cliente, facilitando pagos de tarjetas y servicios, compras online, transferencias de cuenta a cuenta, compra de divisas, adelanto de sueldo, créditos digitales, apertura de cuentas de manera remota, soluciones de pago con códigos QR y tarjetas sin contacto, billeteras electrónicas que permiten usar el número celular de los beneficiarios, entre otros.

En tal sentido, las Cajas Municipales han avanzado en el proceso de digitalización de sus productos y servicios, han desarrollado laboratorios propios de innovación como CajaLab de Arequipa, cuentan con Aplicativos Móviles al servicio de sus clientes, y también mantienen alianzas con startups y empresas tecnológicas para algunos servicios especializados. Cabe resaltar que el cliente de las Cajas Municipales tiene un rango de edad entre 25 y 35 años, por otro lado, el 60% de usuarios es de la generación millennial. Según el Boletín de Estadísticas SBS, al mes de agosto de 2021, las Cajas Municipales tuvieron un crecimiento anual de más de 750 mil clientes de los cuales más de 560 mil son clientes de ahorros y 190 mil son emprendedores de la micro y pequeña empresa.

Finalmente las empresas especializadas en microfinanzas están en un proceso de cambio, innovación, transformación cultural y transformación digital cuya importancia radica en los beneficios que ofrece a las empresas como la generación de valor para el cliente, desarrollar mejores modelos de negocio, mejora en sus procesos, mayor productividad y eficiencia, reducción de costos operativos y financieros, ser más competitivos en el mercado, y en forma general generar experiencia, agilidad, transparencia y seguridad para sus clientes.

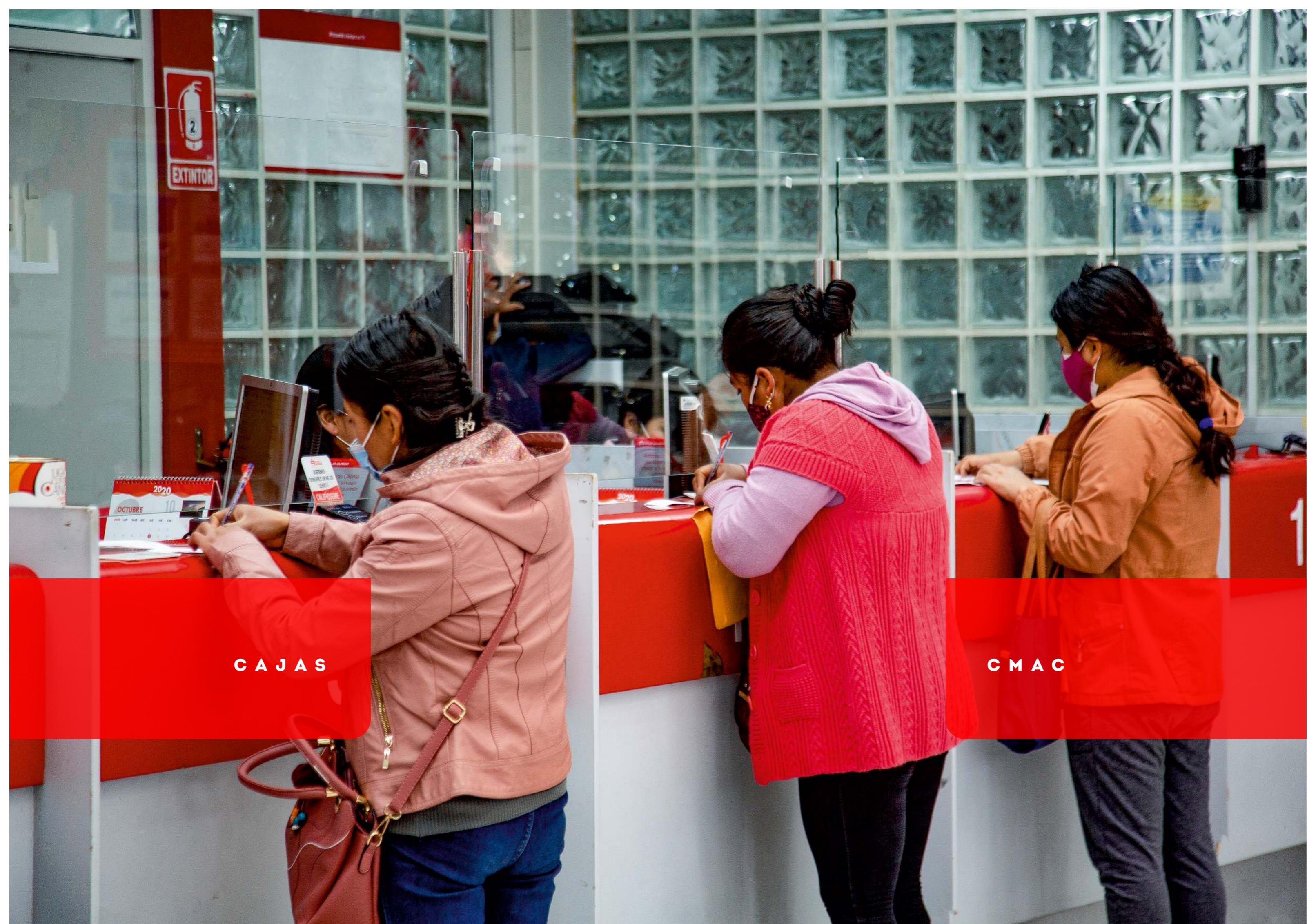
During the last four decades, the Municipal Savings Banks have fulfilled a social mandate to work and promote financial inclusion in the country so that more and more Peruvians and families have access to quality basic financial services at low costs, with the aim of improving financial quality of life and well-being of the population. This effort by the Municipal Savings Banks has been recognized worldwide as a successful business model and contribution to the development of microfinance, as it is recognized annually by the "Global Microscope" edited by The Economist Intelligence Unit (EIU) based in London, England.

The Covid-19 pandemic has produced changes in consumer behavior, lifestyle, the way of working via "Remote Work", the increase in electronic commerce and consequently it has accelerated the process of digital transformation in companies such as the Municipal Savings Banks, that took on the challenge and have developed an innovation model in their services supported by technology and a business strategy to generate value and be more competitive in the market.

In general, we can state that the financial system in Peru is one of the industries that has advanced the most in terms of digital transformation since many clients during the pandemic preferred to avoid moving to places that concentrated a large number of people such as banks, finance companies and municipal savings banks, and carry out their transactions virtually using applications, Tablets or PC from their homes. This new reality forced financial institutions to accelerate the digital transformation of their products and services and promote financial inclusion; therefore, a disruptive innovation was promoted with the use of digital technologies in terms of operational and commercial management in customer service areas, facilitating card and service payments, online purchases, account-to-account transfers, currency purchases, advance of salary, digital credits, remote account opening, payment solutions with QR codes and contactless cards, electronic wallets that allow you to use the mobile number of the beneficiaries, among others.

Therefore, the Municipal Savings Banks have made progress in the process of digitizing their products and services. They have developed their own innovation laboratories such as CajaLab in Arequipa; they have Mobile Applications at the service of their clients, and they also maintain alliances with startups and technology companies for some specialized services. It should be noted that the clients of the Municipal Savings Banks have an age range between 25 and 35 years, on the other hand, 60% of users are Millennials. According to the SBS Statistics Bulletin, as of August 2021, the Municipal Savings Banks had an annual growth of more than 750 thousand clients, of which more than 560 thousand are savings clients and 190 thousand are micro and small business entrepreneurs.

Finally, companies specialized in microfinance are in a process of change, innovation, cultural transformation and digital transformation whose importance lies in the benefits it offers to companies such as generating value for the client, developing better business models, improvement of their processes, greater productivity and efficiency, reduction of operating and financial costs, to be more competitive in the market, and in general, to generate experience, agility, transparency and security for its clients.



## **CMAC:** **Historia hacia el éxito**

En los primeros años de la década de los ochenta, un grupo de instituciones financieras autónomas, creadas a partir del capital y accionariado municipal, llamaron la atención por el éxito que lograban en los sectores populares, aplicando un modelo alemán que junto a una efectiva regulación financiera, permitían trasladar a los segmentos emergentes de escasos recursos, pequeños créditos, suficientes para atender sus necesidades de emprendimiento para sus micro y pequeñas empresas. Eran las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y su experiencia exitosa, a finales de esa década, ya se consolidaba en diversas ciudades del país.

Esta es su historia:

## **CMAC:** **A story towards success**

In the early eighties (1980s), a group of autonomous financial institutions, created with municipal capital and shareholding, drew attention due to the success they had had in the popular sectors. The use of a German model along with effective financial regulation, allowed them to transfer small loans that were enough to meet the needs of the micro enterprise and small business in emerging segments. The successful financial institutions were the Municipal Savings and Loans Banks (CMAC) which by the end of the decade were already established in different cities because of their successful experience.

This is their story:



caja  
arequipa



*"Impulsando Tu Bienestar"*

Cuando en la mañana del 10 de marzo de 1986 se abrieron por primera vez las puertas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, nunca imaginaron que encontrarían a cientos de personas en la calle Mariscal Benavides del barrio de Selva Alegre, esperando ingresar para pedir los primeros créditos pendarios que les permitirían lograr sus aspiraciones y sueños al invertirlos en algún pequeño negocio o emprendimiento, o también para afrontar las situaciones de emergencia o necesidad temporal en el hogar.

Desde entonces, Caja Arequipa se ha convertido en una entidad financiera al servicio de los microempresarios y emprendedores de la Ciudad Blanca y del Perú, mediante la variada oferta de créditos. Más de tres décadas llenas de esfuerzo y dificultades, pero completamente gratificantes por los resultados obtenidos, que gracias al trabajo de todos los que forman y formaron esta familia, Caja Arequipa se ha colocado en una posición de liderazgo del sistema microfinanciero del país, con notorio reconocimiento internacional.

Su historia se fue escribiendo de manera sostenida y al año siguiente de su fundación, abre su segunda oficina en la Ciudad Blanca, a la que luego siguieron varias otras en diferentes partes de Arequipa. El año 1990 fue histórico para Caja Arequipa pues inició la colocación de créditos a la microempresa, producto que ha posibilitado generar desarrollo a los clientes y que se manifiesta como bienestar y calidad de vida para sus familias y la sociedad en general.

Más adelante, en setiembre de 1995 se inauguró una oficina en Juliaca, la primera agencia fuera de Arequipa, iniciando un sostenido proceso de expansión y descentralización que la llevó en el año 2003 a ser la primera Caja Municipal en abrir una sucursal en Lima. Este proceso permitió que para el año 2021 se cuenten con 157 oficinas propias en todos los departamentos del Perú, además de una importante red de agentes correspondentes propios, cajeros automáticos (ATM) y oficinas compartidas con el Banco de la Nación, así como correspondencias con diversas entidades del sector financiero nacional.

Uno de los grandes aciertos de Caja Arequipa fue el enfoque de su atención en los micro y pequeños comerciantes, a quienes la banca tradicional no atendía y que ahora son el motor del desarrollo local y regional que impulsa a todo el país. Este notable desarrollo es consecuencia de ese trabajo conjunto y esforzado de todos, tanto de quienes forman parte de su fuerza



#### MISIÓN

"Incrementar la inclusión financiera de personas y empresarios del Perú, brindando una experiencia cercana y efectiva".

#### VISIÓN

"Líder en la transformación de la industria microfinanciera, centrados en el cliente y apalancados en las capacidades de nuestros colaboradores y en las tecnologías digitales".



*"Boosting your well-being"*

When the Municipal Savings and Loans Bank of Arequipa first opened its doors on the morning of March 10th, 1986, they never imagined they would find hundreds of people on the Mariscal Benavides St., district of Selva Alegre, waiting to ask for the first title loans that would allow them to achieve their aspirations and dreams by investing in a small business or enterprise, or dealing with situations of emergency or temporary need at home.

Since then, 33 years have passed and CMAC Arequipa, through its wide range of loans, has become a financial institution that attends micro-entrepreneurs and entrepreneurs in Arequipa and Peru. It has been three decades of full effort and difficulties, but completely gratifying for the results obtained thanks to the work of all those who are and were part of this family that have allowed to place it as a leader of microfinance market in the country with a notorious international recognition.

Its history was written steadily and the year after its foundation, it opened its second office in the White City of Arequipa (Ciudad Blanca), which was then followed by several others in different parts of the region. The year 1990 set a milestone for CMAC Arequipa since it began to grant its current main product, the microenterprise loans. These loans have enabled customers to develop and bring wealth and quality of life to their families and society in general. In September 1995 the municipal bank of Arequipa opened its first agency outside its region, an office in Juliaca. This opening initiated a sustained expansion and decentralization process that led them to be the first CMAC to open a branch in Lima in 2003. In 2016, this process allowed the Municipal Savings Bank of Arequipa to have 157 own offices in all departments of Peru in addition to an extensive network of own correspondent agents, automated teller machines (ATM) and shared offices with the National Bank (Banco de la Nación) and correspondent alliances with many institutions of the national financial sector.

One of CMAC Arequipa's greatest hits was to focus their attention on micro and small traders, who traditional banks did not attend and which are now the engine of the local and regional development that drives the country. This remarkable development is the result of joint work and team effort of both, those who are part of its workforce and customers who strive to fulfill their loan obligations. So, that is reflected in an invaluable trust of its customers and that CMAC Arequipa rewards with high levels of quality service and concern for

#### MISSION

"To increase the financial inclusion of people and entrepreneurs from Peru, providing a close and effective experience".

#### VISION

"To lead the transformation of the microfinancial industry, focused on the client and leveraged on the capabilities of our collaborators and digital technologies".



laboral, como de aquellos clientes que se esfuerzan por cumplir con sus obligaciones crediticias.

Eso se traduce en la invaluable confianza depositada por sus clientes y que Caja Arequipa retribuye con altos niveles de calidad y preocupación por brindar asesoramiento y apoyo crediticio para el acompañamiento en el desarrollo de sus negocios, lo que les permita a su vez, obtener un auténtico crecimiento económico.

Caja Arequipa ha logrado la total cobertura nacional. Pero este esfuerzo por tener presencia física en todo el Perú es mucho más relevante en miles de clientes que sin el soporte de esta entidad no tendrían acceso al crédito, lo que ratifica la misión de Caja Arequipa, que es ofrecer servicios financieros cercanos y ágiles para nuestros clientes, fomentando la inclusión financiera.

Adicionalmente, Caja Arequipa se ha convertido en la Caja digital del Perú, entregando créditos 100% en línea, además de ser la primera del sistema microfinanciero en tener un laboratorio de innovación digital, el CajaLab, pionero en el sector, que entrega permanentemente productos y servicios que, basados en las tecnologías más recientes, brindan soluciones a sus clientes.

Estos avances marcarán de seguro, los próximos caminos que deberá tomar el sistema microfinanciero, liderado por Caja Arequipa. ☰

Uno de los grandes aciertos de Caja Arequipa fue el enfoque de su atención en los micro y pequeños comerciantes, a quienes la banca tradicional no atendía y que ahora son el motor del desarrollo local y regional que impulsa a todo el país.

One of CMAC Arequipa's greatest hits was to focus their attention on micro and small traders, who traditional banks did not attend and which are now the engine of the local and regional development that drives the country.

giving advice and loan support to accompany the development of their businesses, which in turn, enables them to have a real economic growth.

CMAC Arequipa has achieved the full national coverage. But this effort to have a physical presence throughout Peru is much more relevant in thousands of clients that without the support of this entity would not have access to credit, which confirms Caja Arequipa's mission, which is to offer close and agile financial services to our clients, promoting financial inclusion.

Additionally, CMAC Arequipa has become the digital CMAC in Peru, delivering 100% online credits, in addition to being the first in the microfinance system to have a digital innovation laboratory, CajaLab, a pioneer in the sector, which permanently delivers products and services that, based on the most recent technologies, provide solutions to its clients.

These advances will surely mark the next paths and directions for the microfinance system, led by CMAC Arequipa. ☰







*“Pensando siempre en ti”*

Caja Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios y en el año 1,989 la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo. Ese mismo año empezaron a operar en moneda extranjera en la modalidad de compra –venta. Posteriormente en el año 1,993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1,990 la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la pequeña y microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención de créditos PYMES.

En 1996, con el apoyo de COFIDE y con el objetivo de atender a nuevos sectores que demandaban nuevos servicios, se impulsó la atención de créditos al sector agrícola, que por varios años había dejado de tener acceso al crédito, y se ofreció una línea de crédito a mediano plazo, producto que rápidamente logró la aceptación de los pequeños empresarios.

Los años posteriores, CMAC Cusco puso mayor énfasis en apoyar al sector de la pequeña y micro empresa con créditos de corto plazo. Igualmente tuvo un notable impulso ampliando su base de clientes y reduciendo el monto de ticket promedio, para mitigar el riesgo crediticio e incrementar su rentabilidad.

Actualmente, cuenta con 110 agencias ubicadas en Cusco, Apurímac, Madre de Dios, Puno, Arequipa, Lima, Tacna, Moquegua, Ayacucho, Junín, Huancavelica, Ica, Huánuco y Pasco logrando un importante posicionamiento en esas zonas geográficas.

Ha obtenido varios reconocimientos entre ellos del BID, de la Sociedad Nacional de Industrias, el Premio a la Microempresa - PREMIC otorgado por el City Bank, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, medición de Huella de Carbono siendo la primera Caja Municipal en obtener dicho reconocimiento y la Certificación Great Place to Work.



*“Always thinking about you”*

CMAC Cusco began operations on March 28th, 1988. Initially, its operations were focused on secured loans, but in 1989 the Superintendence of Banking, Insurance and AFP (SBS) authorized the Municipal Savings Bank of Cusco to attract savings from the public in the modalities of current and fixed term savings. That same year it began to buy and sell foreign currency, and later in 1993 it started attracting savings in foreign currency.

In 1990 the Municipal Savings Bank of Cusco is authorized to operate and grant non-title loans. This allowed financial institution to comply with the corporate goals, which were to promote small and micro enterprises and become leader in PYMES credit attention.

In 1996, with the support of COFIDE and with the aim of serving new sectors that demanded new services, credit attention was promoted to the agricultural sector, which for several years had stopped having access to credit, and a medium-term credit line of credit was offered, a product that quickly gained acceptance from small entrepreneurs.

In subsequent years, CMAC Cusco placed greater emphasis on supporting the small and micro business sector with short-term loans. It also had a notable boost in expanding its customer base and reducing the average ticket amount, to mitigate credit risk and increase its profitability.

Currently, it has 110 agencies located in Cusco, Apurímac, Madre de Dios, Puno, Arequipa, Lima, Tacna, Moquegua, Ayacucho, Junín, Huancavelica, Ica, Huánuco and Pasco reaching an important position in these geographical areas.

It has obtained several recognitions including the BID, the National Society of Industries, the Microenterprise Award - PREMIC granted by the City Bank, the United Nations Development Program UNDP, measurement of the Carbon Footprint being the first Municipal Fund in obtaining such recognition and the Great Place to Work Certification.

## PURPOSE

"Contribute to the progress of entrepreneurs, who are the engine and motive of our Peru"

## VISION

"To be the most innovative and profitable CMAC, satisfying the needs of Peruvian people with quality and service vocation".

## MISSION

"We innovate microfinances to boost the creativity and growth of Peruvians".



Caja Cusco ha obtenido la calificación de riesgo B+, la más alta del sistema de Cajas Municipales y ha alcanzado el monto de 7,600 millones de soles como volumen de operaciones, operaciones y captaciones consolidándose como líder y referente del sistema de microfinanzas del país. Además, ha lanzado su aplicativo Wayki App, que permite realizar diferentes operaciones, como desembolsar créditos 100% digitales desde un smartphone. Esto se debe a que se ha replanteado el propósito de la organización, que es contribuir con el progreso de los emprendedores del Perú. ☰



Los años posteriores, CMAC Cusco puso mayor énfasis en apoyar al sector de la pequeña y micro empresa con créditos de corto plazo. Igualmente tuvo un notable impulso ampliando su base de clientes y reduciendo el monto de ticket promedio, para mitigar el riesgo crediticio e incrementar su rentabilidad.

Caja Cusco has obtained the B+ risk rating, the highest in the Municipal Savings Bank system and has reached the amount of 7.6 billion soles as a volume of operations, operations and fund-raising, consolidating itself as a leader and benchmark in the country's microfinance system. In addition, it has launched its Wayki App, which allows you to perform different operations, such as disbursing 100% digital credits from a smartphone. This is because the purpose of the organization has been rethought, which is to contribute to the progress of entrepreneurs in Peru. ☰



In subsequent years, CMAC Cusco placed greater emphasis on supporting the small and micro business sector with short-term loans. It also had a notable boost in expanding its customer base and reducing the average ticket amount, to mitigate credit risk and increase its profitability.







*"Tu mejor socio"*

**C**aja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, es una institución financiera especializada en microfinanzas, cuyo objeto social es captar recursos del público, teniendo la especialidad de realizar operaciones de financiamiento a la micro y pequeña empresa.

Tuvo su inicio en sesión extraordinaria de concejo con fecha 24 de febrero de 1984, en la que se acordó crear la Caja de Ahorro Municipal de Chimbote con el objetivo de satisfacer la necesidad de financiamiento a los sectores no atendidos y proveer a Chimbote de una entidad financiera con prestigio, iniciando sus operaciones en el antiguo local del Concejo Provincial del Santa en la Plaza de Armas.

El 27 de junio de 1985 mediante D.S. 255-85-EF se autorizó el funcionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la provincia Del Santa; para realizar operaciones de Crédito Prendario y Ahorros, productos con los que se mantuvo hasta diciembre de 1993; año en que se decide dar inicio a operaciones con crédito a la micro y pequeña empresa y crédito personal.

En 1998, se produce la conversión de la Caja del Santa en Sociedad Anónima, acontecimiento que le da la oportunidad necesaria para desarrollarse, siendo autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para realizar operaciones activas y pasivas en moneda extranjera.

La Caja del Santa tiene una oficina principal, seis agencias, tres oficinas especiales y seis centros de promoción e información; distribuidas en los departamentos de Ancash, Lima y La Libertad, atendiendo a diversos segmentos mediante servicios financieros, cumpliendo con su misión de satisfacer las necesidades financieras de sus clientes y de las comunidades en sus zonas de influencia. 



*"Your best partner"*

**M**unicipal Savings and Loans and Banks of Santa S.A, is a financial institution specialized in microfinance, whose purpose is to raise funds from the public. It specializes in financing micro and small enterprises.

It began in an extraordinary session of council dated February 24th, 1984, where the creation of the Municipal Savings Bank of Chimbote was agreed in order to meet the need of unattended financing sectors. It was also meant to provide Chimbote with a prestigious financial institution, and it began its operations in the old premises of the Provincial Council of Santa at the Main Square.

On June 27th, 1985 by S.D. 255-85-EF the beginning of operations of the Municipal Savings and Loans Banks of the province of Santa was authorized to perform savings and title loan operations, CMAC of Santa remained with these products until December 1993, year in which operations with loans to micro and small business and personal loans were initiated.



#### VISION

"To be recognized as a solid and trustworthy financial institution that improves the quality of life of people".

#### MISSION

"To satisfy the financial needs of our clients with good business practices and personalized advice".



La Caja del Santa atiende diversos segmentos mediante servicios financieros, cumpliendo con su misión de satisfacer las necesidades financieras de sus clientes y de las comunidades en sus zonas de influencia.

In 1998, the conversion of the CMAC of Santa in anonymous society takes place. This event gave them the opportunity they needed to develop and lending and borrowing operations in foreign currency were authorized by the Superintendence of Banking, Insurance and AFP (SBS).

The CMAC of Santa has a main office, six agencies, three special offices and six promotion and information centers distributed in the departments of Ancash, Lima and La Libertad. They attend the various segments through financial services fulfilling its mission to meet the financial needs of its customers and communities in their areas of influence. ☺



They attend the various segments through financial services fulfilling its mission to meet the financial needs of its customers and communities in their areas of influence.





# Caja Huancayo



Caja Huancayo



# Caja Huancayo

La Caja del Perú

global net



SALIDA

INGRESO

COMpra  
AQUÍ TU  
SOAT

La Positiva  
Seguros

Giro Selectivo  
Enví y recibe  
dinero desde cualquier  
parte del Perú

Enví a la mercadería  
la encuentras aquí  
Enví dinero al inquilino

Caja Huancayo

La Caja del Perú



*“La Caja del Perú”*

Caja Huancayo inició sus operaciones el 08 de agosto de 1988 al amparo del Decreto Ley 23039, en una pequeña oficina ubicada en el Jirón Arequipa N° 741 - Huancayo con 5 colaboradores: un administrador, una contadora y 3 practicantes. Al inicio se otorgaban préstamos prendarios, eran créditos rápidos, bastaba sólo con la presentación de joyas y el documento de identidad.

En 1998 inició la atención crediticia a uno de los sectores desatendidos por la banca tradicional, como la agricultura. Los agro créditos de Caja Huancayo sirvieron para financiar las diferentes etapas del cultivo y la ganadería.

El 2006, Caja Huancayo ingresó al mundo de la banca electrónica consolidando un plan de expansión que a fines de año se coronó con el anuncio de la apertura de la primera agencia en el distrito de Ate -Lima, teniendo actualmente 53 agencias solo en la ciudad capital, con las que suma 174 a nivel nacional, motivo por el cual su eslogan cambió a “Caja Huancayo, la Caja del Perú”, y una oficina principal ubicada en Huancayo.

Asimismo, manteniéndose a la vanguardia de la tecnología, Caja Huancayo lanzó su aplicativo móvil para celulares con sistema operativo iOS y Android que permite a los clientes hacer operaciones en tiempo real desde su celular de forma fácil rápida y sencilla, adicionalmente se implementaron transacciones e-commerce con la tarjeta de débito que, permite realizar compras por internet desde páginas nacionales y extranjeras.

También se lanzó el servicio de Fast Fund de Visa que permite a los clientes recibir dinero del extranjero; y finalmente se puso en circulación las tarjetas de débito contactless (sin contacto) que permite a los clientes tener una mejor experiencia en el uso de su tarjeta débito.

El 2020 sin duda ha sido un año retador por la pandemia, así Caja Huancayo atendió reprogramaciones para brindar facilidades de pago a sus clientes y adoptó programas estatales como FAE MYPE, FAE AGRO, REACTIVA para sumar al proceso de reactivación de la economía del país.

El aspecto social tampoco fue ajeno para Caja Huancayo y puso su granito de arena con la donación de una planta de oxígeno para la provincia de Huancayo, implementación de ollas



*“The Peruvian bank”*

Caja Huancayo began its operations on August 8, 1988 under Decree Law (Act) 23039, in a small office located in Jiron Arequipa No. 741 - Huancayo with 5 collaborators: an administrator, an accountant and 3 trainees. At the beginning, pledge loans were granted, these were quick loans given just by showing jewelry and an identity document.

In 1998, credit attention began to one of the sectors neglected by traditional banking, such as agriculture. The agro-credits from Caja Huancayo served to finance the different stages of cultivation and livestock.

In 2006, Caja Huancayo entered the world of electronic banking, consolidating an expansion plan that at the end of the year was crowned with the announcement of the opening of the first branch in the district of Ate-Lima, currently having 53 branches just in the capital city, which add 174 in total nationwide, reason why its slogan changed to “Caja Huancayo, the Caja of Peru”, and a main office located in Huancayo.

Likewise, staying at the forefront of technology, Caja Huancayo launched its mobile application for cell phones with iOS and Android operating systems that allows customers to perform operations in real time from their cell phone easily, quickly and simply. Additionally, e-transactions and e-commerce were implemented with the debit card that allows you to make purchases online from national and foreign websites.

Visa's Fast Fund service was also launched, allowing customers to receive money from abroad; and finally, contactless debit cards were put into circulation, which allows customers to have a better experience while using their debit card.

2020 has undoubtedly been a challenging year due to the pandemic, thus Caja Huancayo attended rescheduling to provide payment facilities to its customers and adopted state programs such as FAE MYPE, FAE AGRO, REACTIVA to add to the process of reactivation of the country's economy.

The social aspect was not isolated from Caja Huancayo either and it helped with a donation of an oxygen plant for the province of Huancayo, implementation of common pots with an investment of more than S/ 200 thousand soles and donation of biosafety kits, for those who were most in need, reaffirming in this way its work as a socially responsible company.

## MISSION

"Improve the lives of our customers, satisfying their needs with comprehensive, timely and innovative solutions."

## VISION

"To be the leader in financial inclusion, recognized for excellence in service."



comunes con una inversión de más de S/ 200 mil soles y donación de kits de bioseguridad para los más necesitados, reafirmando así su labor como empresa socialmente responsable.

A pesar del escenario sombrío causado por la Covid-19 Caja Huancayo alcanzó algunos logros importantes:

- Ingresar al top de las 10 empresas más atractivas para trabajar según el ranking Merco Talento Perú 2021.
- Recibir 3 premios y un galardón especial en la tercera edición del Premio Mivivienda 2020 por haber colocado al menos un crédito hipotecario para vivienda en cada región del país apoyando así a más de 5 mil familias en obtener su casa propia.
- Ingresar al top 20 en el rubro financiero de las 500 Mayores Empresas del Perú y América Latina según la revista América Economía (edición 2021)

Caja Huancayo no descuida su objetivo más importante, democratizar el crédito brindando atención especial a los sectores menos atendidos por la banca tradicional sin descuidar la atención a los miles de ahorristas con productos hechos a su medida, recorriendo así sus 33 años de existencia empresarial. ☰

El 2020 sin duda ha sido un año retador por la pandemia, así Caja Huancayo atendió reprogramaciones para brindar facilidades de pago a sus clientes y adoptó programas estatales como FAE MYPE, FAE AGRO, REACTIVA para sumar al proceso de reactivación de la economía del país.

2020 has undoubtedly been a challenging year due to the pandemic, thus Caja Huancayo attended rescheduling to provide payment facilities to its customers and adopted state programs such as FAE MYPE, FAE AGRO, REACTIVA to add to the process of reactivation of the country's economy.

Despite the grey scenario caused by the Covid-19, Caja Huancayo achieved some important achievements:

- Enter the top of the 10 most attractive companies to work at according to the Merco Talent Peru 2021 ranking.
- Receive 3 awards and a special award in the third edition of the 2020 Mivivienda Award for having placed at least one home mortgage loan in each region of the country, supporting in this way more than 5,000 families in obtaining their own home.
- Enter the top 20 in the financial category of the 500 Largest Companies in Peru and Latin America according to América Economía magazine (2021 edition)

Caja Huancayo does not neglect its most important objective, to democratize credit by providing special attention to the sectors less served by traditional banking without neglecting the attention to the thousands of savers with products tailor-made, thus covering its 33 years of business existence. ☰





**CAJA  
MUNICIPAL  
ICA**



**CAJA  
MUNICIPAL  
ICA**



**CAJA  
MUNICIPAL  
ICA**





*“Te entendemos, te atendemos”*

Caja Ica nace por el interés de diversos sectores de tener una institución financiera orientada a las microfinanzas inclusivas y que le permita amplio acceso al crédito mediante una real democratización financiera.

Después de prolongadas gestiones, el año 1989 la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) emite la Resolución N° 593-89 que autoriza el funcionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, e inicia sus operaciones en una pequeña oficina ubicada en la Plaza de Armas el 21 de octubre de 1989.

La Caja Ica, en sus inicios otorgaba créditos pignoraticios, préstamos sobre garantías de joyas. El éxito logrado con este primer producto motivó a sus directivos a expandir su portafolio de productos y así atender al pujante sector micro empresarial que ya se afianzaba como uno de los pilares en el desarrollo económico regional y nacional.

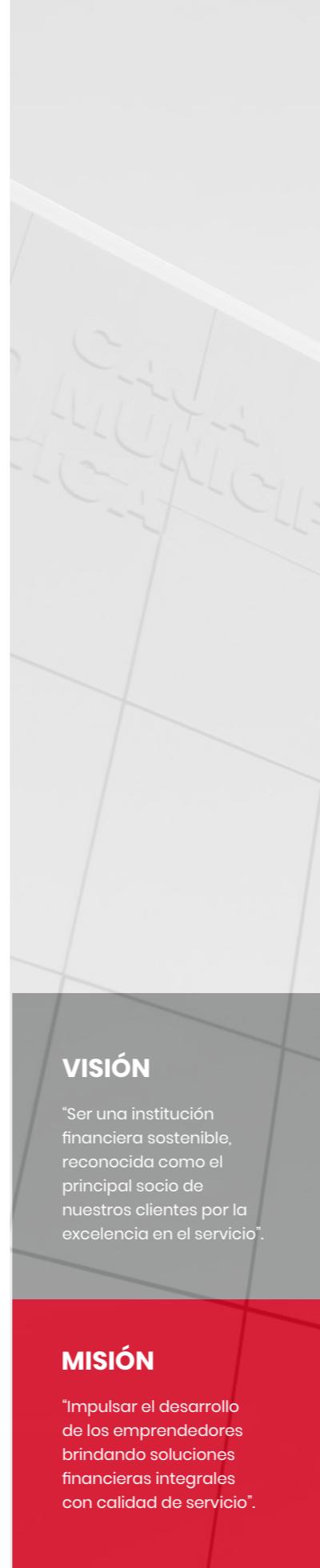
En 1990, la SBS le autorizó incluir nuevas modalidades de ahorro y crédito, que se implementaron considerando las características y necesidades del público.

Ya con un reconocido prestigio y solidez financiera, la Caja Ica tenía las bases firmes para dar un nuevo paso en su desarrollo: iniciar su expansión geográfica. Actualmente contamos con 42 agencias a nivel nacional y 41 oficinas informativas.

En el año 2019, la Caja Ica logró mejorar su clasificación de C+ a B-, luego de una rigurosa evaluación realizada por tres Clasificadoras de Riesgos (Class & Asociados, Apoyo & Asociados y Equilibrium). Con ello, pasó a ser catalogada como una empresa con buena fortaleza financiera y capacidad de cumplir con sus obligaciones, debido a los buenos resultados de gestión obtenidos en los últimos meses.

En el presente año 2021 logró obtener la calificación social sBB+ otorgada por la prestigiosa clasificadora internacional MFR, valorando que Caja Ica cuenta con una buena gobernabilidad social, buenos sistemas de protección al cliente, excelente índice de transparencia, así como, muy buena variedad de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.

Estos logros se fundamentan en la experiencia y en la gran capacidad de dirección, gestión y equipos profesionales altamente calificados en Microfinanzas que, en más de tres décadas han permitido ampliar sus



*“We understand you, we serve you”*

CMAC Ica is created from the interest of various sectors to have a microfinance oriented financial institution that would allow them to access credit through a true financial democracy.

After long negotiations, the Superintendency of Banking, Insurance and AFP (SBS) issued the Resolution No.593-89 authorizing the operation of the Municipal Savings Bank of Ica and initiated operations in a small office in the Plaza de Armas on October 21,1989.

In the beginning, CMAC Ica granted pledged loans and loans secured with jewelry. The success achieved with these first products encouraged its managers to expand their product portfolio and thus meet the forceful micro entrepreneurial market, which had already positioned itself in one of the pillars in the regional and national economic development sector.

In 1990, the SBS authorizes the municipal bank to include new forms of savings and loans, which were implemented considering the characteristics and needs of the public.

With a renowned reputation and financial strength, CMAC Ica was solid enough to take a new step forward in its development: start its geographic expansion. Currently we have 37 agencies nationwide and 26 information offices. Thereafter, the growth of Ica CMAC was held now with a network of agencies and offices strategically located in the regions of Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Ancash, Lima, Ica and Cusco.

This year 2021, the CMAC Ica managed to improve its ranking C+ to B-, after a rigorous evaluation performed by three Risk Classifiers (Class & Asociados, Apoyo & Asociados and Equilibrium). With this, it was cataloged as a company with good financial strength and capacity to fulfill its obligations, due to the good management results obtained in recent months.

This achievement is based on the experience in nearly three decades of operations in 8 regions of the country (Ica, Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Lima, Cusco, Huancavelica and Ancash) that has allowed to consolidate its presence in its target markets, becoming a leader in the microfinance industry in the Ica region. This is based on the variety of credits offered in the geographical area where it operates, allowing to diversify risks and achieve an adequate position in the system. ☺

## MISSION

*“To promote the development of entrepreneurs by providing integral financial solutions with quality service.”*

## VISION

*“To be a sustainable financial institution, recognized as the main partner of our clients for excellence in service”.*



operaciones estratégicas en 8 regiones del país (Ica, Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Lima, Cusco, Áncash y Huancavelica) lo que ha permitido consolidar su presencia en sus mercados objetivos, constituyéndose como líder en la industria microfinanciera de la región Ica. Ello, basado en la variedad de créditos que ofrece en el área geográfica donde opera y en sus procesos de modernización tecnológica y de transformación digital, permitiendo diversificar riesgos y alcanzar una adecuada sostenibilidad y posición en el sistema. ☺

Caja Ica cuenta con una buena gobernabilidad social, buenos sistemas de protección al cliente, excelente índice de transparencia, así como, muy buena variedad de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.

It was cataloged as a company with good financial strength and capacity to fulfill its obligations, due to the good management results obtained in recent months.





Cree en tí!





**Cree en tí!**

*"¡Cree en tí!"*

**L**a historia de Caja Maynas se remonta al 17 de setiembre 1986, cuando el Concejo de la Municipalidad Provincial de Maynas, a través de una Ordenanza Municipal N° 002-86-OM-MPM aprueba la creación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas.

Al siguiente año de su creación, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) el 10 de agosto de 1987, le otorga a Caja Maynas autorización para iniciar su funcionamiento. Fue inaugurada el 30 de agosto de 1987, e inicia sus operaciones el 01 de setiembre del mismo año.

Es así como Caja Maynas, se convirtió en la quinta Caja Municipal del país y, al igual que las anteriores Cajas, en su inicio se dedicó sólo a ofrecer créditos pignoratarios, préstamos de dinero con garantía de joyas de oro.

Para 1990, la SBS autorizó la captación de depósitos de ahorros del público, con lo cual la institución amplió su gama de productos financieros, brindando nuevas alternativas a sus clientes que necesitaban rentabilizar sus excedentes financieros.

Para 1994 la SBS otorgó a Caja Maynas la autorización para ofrecer créditos con garantías distintas a joyas de oro, destinado al apoyo de la micro y pequeña empresa, que hoy se constituye en el mercado objetivo. Con ello se estableció el formato financiero de Caja Maynas, el cual inició y forjó el modelo que perdura hasta la actualidad.

Con el transcurrir del tiempo, el empeño y esfuerzo del equipo de Caja Maynas, la cifra de clientes ha ido aumentando, ganando un sitio privilegiado en el entorno financiero regional, sustentado en una excelente calidad de servicio y la satisfacción de las necesidades de cada uno de sus clientes.

En la actualidad, Caja Maynas opera mediante una importante red de agencias sumando un total de 21 agencias y 02 oficinas especiales a nivel nacional que cubre diversas regiones del país como Huánuco, Ucayali, San Martín, Cajamarca, Cerro de Pasco, Lima y Loreto.

Caja Maynas, microfinanciera líder de la Amazonía Peruana, cuenta además con 04 oficinas informativas y 11 oficinas compartidas en convenio con el Banco de la Nación con las que expande aún más su área de influencia y sus centros de atención en localidades de poca o nula oferta financiera.



#### VISIÓN

"Ser el mejor aliado de negocios para los emprendedores del Perú".

#### MISIÓN

"Brindar soluciones financieras especializadas y oportunas, promoviendo el desarrollo del país".



**Cree en tí!**

*"Believe in yourself!"*

**C**MAC Maynas history dates back to September 17th, 1986, when the Council of the Provincial Municipality of Maynas, through a Municipal Ordinance No. 002-86-OM-MPM approves the creation of the Municipal Savings and Loans Banks of Maynas.

The year after its creation, the Superintendency of Banking, Insurance and AFP (SBS) on August 10th, 1987, it granted the authorization to CMAC Maynas to start its operations. It was inaugurated on August 30, 1987, and began its processes on September 1st of the same year.

CMAC Maynas became the fifth CMAC in the country and as well as in the previous cases, initially it only granted pledged loans and cash loans secured by gold jewelry.

By 1990, the SBS authorized the attraction of savings deposits from the public, with which the institution expanded its range of financial products, providing new alternatives to customers who needed to monetize their financial surpluses.

By 1994, the SBS authorizes CMAC Maynas the granting of loans with guarantee other than gold jewelry. It was a way to support micro and small enterprises, who are the current target market. This set the financial model of the CMAC Maynas which is still used until today.

The number of customers has increased over time due to the commitment and team effort of CMAC Maynas, which has gained a privileged place in the regional financial market, based on excellent quality service and by meeting the needs of each of its customers.

Currently, CMAC Maynas operates through an important network of 21 agencies and 02 special offices nationwide, covering various regions of the country such as Huanuco, Ucayali, San Martín, Cajamarca, Cerro de Pasco, Lima and Loreto.

CMAC Maynas, microfinance leader of the Peruvian Amazon, also has 04 informative offices and 11 shared agencies in agreement with the National Bank (Banco de la Nación), with which it further expands its area of influence and information centers in locations with little or no financial service.

#### MISSION

"To provide specialized and opportune financial solutions, promoting the development of the country".

#### VISION

"To be the best business ally for the entrepreneurs of Peru".



**H**oy, Caja Maynas se siente orgullosa del camino recorrido, pues significa haber cumplido con el objetivo para el cual fue creada, haciendo posible el sueño de miles de clientes que depositan su confianza en esta institución. Estos clientes ahora saben que con nuestra ayuda y con su esfuerzo podrán llegar muy lejos, asegurando el futuro de su negocio, pero sobre todo mejorando la calidad de vida de sus familias. ☺



En la actualidad, Caja Maynas opera mediante una importante red de agencias sumando un total de 21 agencias y 02 oficinas especiales a nivel nacional que cubre diversas regiones del país como Huánuco, Ucayali, San Martín, Cajamarca, Cerro de Pasco, Lima y Loreto.

Currently, CMAC Maynas operates through an important network of 21 agencies and 02 special offices nationwide, covering various regions of the country such as Huanuco, Ucayali, San Martin, Cajamarca, Cerro de Pasco, Lima and Loreto.

**T**oday, CMAC Maynas is proud of the progress made in the journey, because it means having fulfilled the purpose for which it was created, making the dreams of thousands of customers who trusted this institution come true! These customers now know that with our help and their effort they will be successful, ensuring the future of their businesses, but especially improving the quality of life of their families. ☺





 CajaPaita



*"Tu Caja, Mi Caja, Nuestra Caja"*

**C**aja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, nace bajo acuerdo municipal el 12 de febrero de 1986. Su partida de nacimiento es la Resolución Municipal N° 007-89-A-MPP de fecha 06 de enero de 1989, la cual estipulaba las directrices para su puesta en marcha, designando como único accionista a la Municipalidad Provincial de Paita.

El 25 de octubre de 1989, mediante Resolución SBS N° 617-89, Caja Paita recibe la autorización de funcionamiento, y se oficializa su creación. En ese mismo mes, inicia sus operaciones, en el primer piso del antiguo local de la Municipalidad de Paita en la Plaza de Armas. En sus inicios, Caja Paita ofreció operaciones de Crédito Prendario, pasando posteriormente a captar ahorros del público. A partir de 1995, también ofreció créditos agropecuarios incrementando así sus operaciones, lo que permitió, en el año 2002, adquirir el actual local institucional ubicado en el centro de la ciudad.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A. en su afán de contribuir al crecimiento sostenido del sistema de Cajas Municipales del Perú, crea su primera agencia descentralizada en la próspera localidad de Chulucanas, provincia de Morropón, un 28 de Setiembre de 1996. Posteriormente, con el objetivo de expandirse a nuevos mercados, Caja Paita inaugura la agencia Tarapoto, un 06 de diciembre de 1997. De esta manera, Caja Paita inicia sus operaciones de intermediación financiera en la Región San Martín con amplias perspectivas de desarrollo.

Para el año 2002, la demanda de créditos y atención de operaciones financieras había crecido junto con el aumento de la población y del sector empresarial en Paita, es así que, a fin de satisfacer las nuevas necesidades financieras de los sectores no atendidos, se crea la Oficina Especial El Tablazo, ubicada en la parte alta de Paita, siendo inaugurada el 25 de abril del 2002 y dando inicio a sus operaciones el 06 de mayo del mismo año.

Caja Paita continúa su expansión por mercados de la Zona Selva, inaugurando 02 agencias más, la agencia Yurimaguas, inaugurada el 19 de julio del 2003, y la agencia Juanjuí, inaugurada el 09 de diciembre del mismo año. Esta primera etapa de expansión, culminaría en el 2004, con la apertura de una Oficina Especial Chachapoyas, en plena capital del departamento de Amazonas el 15 de mayo de 2004. Con esta oficina, se completa la ruta del corredor Bioceánico que une los puertos de Paita con el de Yurimaguas por vía terrestre.



*"Your bank, my bank, our bank"*

**T**he Municipal Savings and Loans Bank of Paita started under municipal agreement in February 12th, 1986. Its birth certificate is the Municipal Resolution N° 007-89-a-mpp, of January 6th, 1989 which stipulated the guidelines for its implementation, designating the Provincial Municipality of Paita as its only shareholder.

On October 25th, 1989, the operating license is granted to CMAC Paita by SBS Resolution No. 617-89, making official its creation. Then, it immediately started operating in the same month in the first floor of the old premises of the Municipality of Paita, at the Main Square. In the beginnings, the CMAC Paita offered title loan operations and later on, it started capturing savings from the public. It grants agricultural loans since 1995, increasing in this way its operations, which allowed to acquire the current institutional premises, located in the center of the city, in 2002.

CMAC Paita, in its eagerness to contribute to the sustained growth of the system of Municipal Savings Banks of Peru, created its first decentralized agency in the prosperous locality of Chulucanas, Morropón province, on September 28th, 1996. Subsequently, with the objective of expanding to new markets, CMAC Paita inaugurated the Tarapoto Agency, on December 6th, 1997. In this way, CMAC Paita began its financial intermediation operations in the San Martín Region with broad development perspectives.

For the year 2002, the demand for loans and attention to financial operations had grown along with the increase in population and the business sector in Paita, so that in order to meet the new financial needs of the sectors not served, the Special Office "El Tablazo", located in the upper part of Paita, was inaugurated on April 25th, 2002 and began operations on May 6th of the same year.

CMAC Paita continued its expansion through the Selva Zone markets, inaugurating 02 more agencies, the Yurimaguas agency, inaugurated on July 19th, 2003, and the Juanjuí agency, inaugurated on December 9th of the same year. This first stage of expansion culminated in 2004, with the opening of a Special Office Chachapoyas, in the capital of the department of Amazonas, on May 15th, 2004. With this office, the route of the Bioceanic corridor that connects the ports of Paita and Yurimaguas by land is completed.

## MISSION

"To provide specialized and opportune financial solutions, promoting the development of the country".

## VISION

"To be the best business ally for the entrepreneurs of Peru".



Posteriormente, entre los años 2007 y 2008 Caja Paita reactivó su diversificación hacia otras zonas de acción, inaugurando por ejemplo la agencia Talara en abril del 2007, la agencia Sechura en agosto del 2008 y las agencias de Lambayeque y Chepén en febrero del 2008 y enero del 2009 respectivamente. Ese mismo año, se inauguró la agencia Piura, un importante bastión dentro de Caja Paita. Esta fue inaugurada en el mes de marzo, abriendo las puertas a un mayor número de cliente. Finalmente, en el año 2010, se inauguró la agencia Tumbes con resolución de la SBS N° 646 –2010, de fecha 21 de enero del 2010.

En la actualidad, Caja Paita se desarrolla dentro del mercado financiero del país, a través de 13 agencias distribuidas en la zona Norte y Selva del Perú, adaptando de manera continua sus productos y servicios de acuerdo a las necesidades de sus clientes, comprometiéndose con el desarrollo de los miles de emprendedores del Perú, a quienes brinda las mejores alternativas de crecimiento financiero en pro del progreso de sus negocios y por ende, de la mejora de la calidad de vida de sus familias. ☰

**En la actualidad,  
Caja Paita se  
desarrolla dentro del  
mercado financiero  
del país, a través de  
13 agencias  
distribuidas en la  
zona Norte y Selva  
del Perú, adaptando  
de manera continua  
sus productos y  
servicios de acuerdo  
a las necesidades de  
sus clientes.**

**Nowadays, CMAC Paita is developed within the financial market of the country, through 13 agencies distributed in the North and jungle of Peru, continuously adapting its products and services according to the needs of its clients, committing itself to the development of the thousands of entrepreneurs in Peru, to whom it offers the best alternatives for financial growth in favor of the progress of their businesses and therefore, of improving the quality of life of their families. ☰**

Later, between 2007 and 2008, CMAC Paita reactivated its diversification to other areas of action, inaugurating for example the Talara agency in April 2007, the Sechura agency in August 2008 and the Lambayeque and Chepén agencies, in February 2008 and January 2009, respectively. That same year, it was inaugurated the Piura agency, which is an important bastion inside CMAC Paita. This happened in March, opening the doors to a greater number of clients. Finally, in 2010, the Tumbes agency opened with a resolution of SBS No. 646 - 2010, dated January 21st, 2010.

Nowadays, CMAC Paita is developed within the financial market of the country, through 13 agencies distributed in the North and jungle of Peru, continuously adapting its products and services according to the needs of its clients, committing itself to the development of the thousands of entrepreneurs in Peru, to whom it offers the best alternatives for financial growth in favor of the progress of their businesses and therefore, of improving the quality of life of their families. ☰





**CAJA PIURA**

Tu oportunidad es ahora

*"Tu oportunidad es ahora"*

Caja Piura nació hace 39 años, dando inicio al Sistema de Cajas Municipales en el Perú. Hoy continúa aportando al desarrollo de los emprendedores de la micro y pequeña empresa, así como a las familias del país, mediante el otorgamiento de créditos y el fomento del ahorro, impulsando su bienestar y el empleo en un esfuerzo por lograr la inclusión financiera de más peruanos.

Se encuentra presente a nivel nacional con más de 3,500 trabajadores y más de 1,700 puntos de atención propios. Caja Piura apuesta por los sueños y el esfuerzo de sus más de 293 mil clientes emprendedores, ayudándolos a través del acceso al crédito a aprovechar las oportunidades que se les presentan. Asimismo, es una empresa sólida que cuenta con la confianza de más de 1 millón 300 mil ahorristas.

Caja Piura seguirá apostando por la inclusión financiera de las personas a través de la inclusión digital, con soluciones innovadoras que se adecúen a sus necesidades. ☺



#### VISIÓN

"Ser la mejor opción brindando soluciones financieras en los mercados donde estemos presentes".

#### MISIÓN

"Brindamos soluciones financieras con amabilidad y rapidez, contribuyendo al progreso del bienestar de nuestros clientes".

*"Your opportunity is now"*

Caja Piura was born 39 years ago, starting the Municipal Savings Bank System in Peru. Today it continues to contribute to the development of micro and small business entrepreneurs, as well as to the country's families, through the granting of credits and the promotion of savings, promoting their well-being and employment in an effort to achieve the financial inclusion of more Peruvians.

It has nationwide presence with more than 3,500 workers and owning more than 1,700 service points. Caja Piura is committed to the dreams and efforts of its more than 293 thousand entrepreneurial clients, helping them through access to credit to take advantage of the opportunities that are presented to them. Likewise, it is a solid company that has the trust of more than 1,300,000 savers.

Caja Piura will continue to bet on the financial inclusion of people through digital inclusion, with innovative solutions that adapt to their needs. ☺



#### MISSION

"Promote innovative financial inclusion to improve the quality of life of our clients."

#### VISION

"Leader in innovative, accessible and quality financial solutions".



Caja Piura is committed to the dreams and efforts of its more than 293 thousand entrepreneurial clients, helping them through access to credit to take advantage of the opportunities that are presented to them.



Caja Piura apuesta por los sueños y el esfuerzo de sus más de 293 mil clientes emprendedores, ayudándolos a través del acceso al crédito a aprovechar las oportunidades que se les presentan.







"Una caja que hace lo extraordinario posible"

**C**aja Municipal de Sullana inició sus actividades el 19 de diciembre de 1986 con la autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) mediante Resolución No 679-86, con solo siete personas en una oficina. En la actualidad cuenta con 77 puntos de atención en 14 regiones del Perú: Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Ancash, Ica, Lima, Callao, Arequipa, Junín, Moquegua, Puno y Cusco.

Caja Sullana ofrece productos de Ahorro, Crédito y Servicios Electrónicos, disponiendo de una gama de soluciones para promover el desarrollo de sus clientes y fomentar la cultura financiera. Dispone de alta tecnología orientada a acercar sus servicios a los usuarios y mantener la conectividad las 24 horas del día.

Es una de las cinco instituciones más importantes de microfinanzas en el Perú, manteniendo un crecimiento sostenido a lo largo del tiempo con indicadores que muestran el adecuado manejo de la institución.

Caja Sullana ha obtenido importantes premios a nivel nacional e internacional, como el Premio al Buen Gobierno Corporativo en Instituciones de Microfinanzas, otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Pro Capitales. Acreedora por más de una década del premio The Bizz, otorgado por la World Confederation of Businesses. También ha sido considerada por Great Place to Work como una de las empresas con buen clima laboral para trabajar. Además ha sido certificada por su Buen Gobierno Corporativo, acorde al trabajo y evaluación realizados por Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF), institución promovida por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo y la Agencia de Cooperación Suiza para el Desarrollo (COSUDE).

Ganadores del Premio a la Microempresa, organizado tanto por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Fundación Citi Premic. Caja Sullana ha ganado sucesivos premios junto a sus clientes, incluyendo los premios a la Innovación y Excelencia.

Certificada con la norma CSR:2011.3 por Worldcob como Empresa Socialmente Responsable, ha sido reconocida por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP) por su labor constante en favor de la conservación del medioambiente, en especial del Coto de Caza "El Angolo", área natural protegida, en la que gran parte de su extensión se encuentra en la provincia de Sullana.



"A bank that makes the extraordinary, possible"

**C**aja Municipal de Sullana began its activities on December 19, 1986 with the authorization of the Superintendence of Banking, Insurance and AFP (SBS) through Resolution No. 679-86, with an only seven people office. It currently has 77 service points in 14 regions of Peru: Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Ancash, Ica, Lima, Callao, Arequipa, Junín, Moquegua, Puno and Cusco.

Caja Sullana offers Savings, Credit and Electronic Services products, having a range of solutions to promote the development of its clients and foster financial culture. It has high technology aimed at bringing its services closer to users and maintaining connectivity 24 hours a day.

It is one of the five most important microfinance institutions in Peru, maintaining sustained growth over time with indicators that show the proper management of the institution.

Caja Sullana has obtained important national and international awards, such as the Good Corporate Governance Award in Microfinance Institutions, awarded by the Peruvian University of Applied Sciences (UPC) and Pro Capitales. Winner for more than a decade of The Bizz award, awarded by the World Confederation of Businesses. It has also been considered by Great Place to Work as one of the companies with good working environment to work at. It has also been certified for its Good Corporate Governance, according to the work and evaluation carried out by Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF), an institution promoted by the Multilateral Investment Fund (MIF) of the Inter-American Development Bank and the Swiss Development Cooperation Agency (SDC).

Winners of the Microenterprise Award, organized by both the United Nations Development Program (UNDP) and the Citi Premic Foundation. Caja Sullana has won successive awards together with its clients, including the Innovation and Excellence awards.

Certified with the CSR: 2011.3 standard by Worldcob as a Socially Responsible Company, it has been recognized by the National Service of Natural Protected Areas by the State (SERNANP) for its constant work towards the conservation of the environment, especially of the Coto de Caza "El Angolo", a protected natural area, in which a large part of its extension is in the province of Sullana.

## MISSION

We work to provide comprehensive financial solutions to Peruvian companies and families in a close and timely manner.

## VISION

"To be the financial support of the dreams of the great masses in a sustainable way."



Caja Sullana it is one of the five most important microfinance institutions in Peru, maintaining sustained growth over time with indicators that show the proper management of the institution.

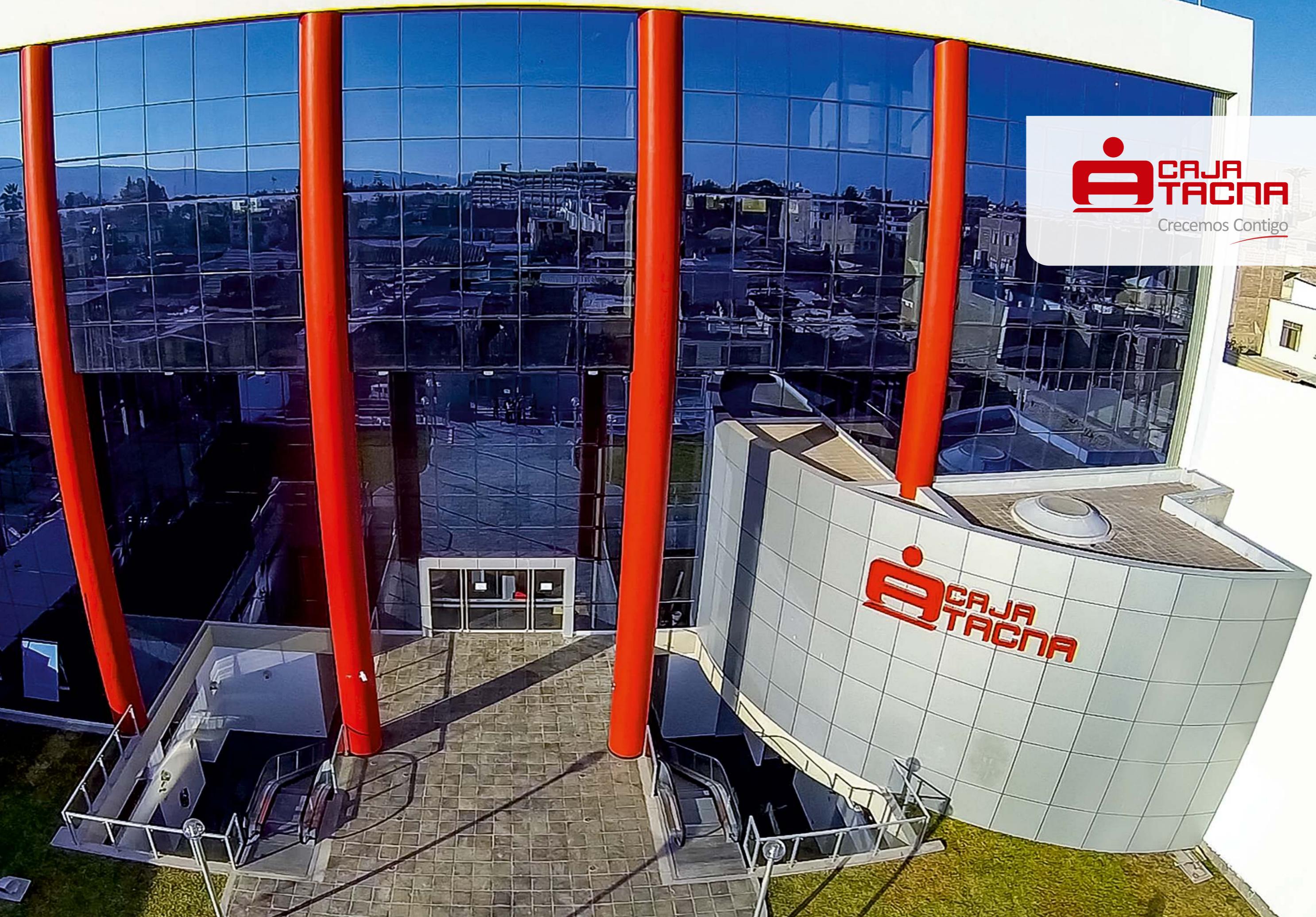


Caja Sullana es una de las cinco instituciones más importantes de microfinanzas en el Perú, manteniendo un crecimiento sostenido a lo largo del tiempo con indicadores que muestran el adecuado manejo de la institución.





Crecemos Contigo





“Crecemos contigo”

Caja Tacna inició sus operaciones el 01 de junio del año 1992, con el sueño de ver cristalizada las ilusiones de miles de microempresarios y comerciantes tacneños que, iniciaron junto a la caja un recorrido hacia su desarrollo. Es por ello que emprendió esa trayectoria con el Crédito Pignoraticio (prendario) y en 1994 amplió su módulo de ahorros en moneda nacional. El propósito fue aportar al desarrollo de las personas que necesitaban trabajar con seguridad y confianza el dinero que representa su vida laboral.

En junio de 1995, Caja Tacna hace suya la esperanza de crecimiento de miles de emprendedores tacneños e incursiona con Créditos Personales, bajo diversas modalidades que incluyen la firma de convenios con empresas e instituciones públicas y privadas para el otorgamiento de créditos que son cancelados mediante descuento por planilla. En agosto de 1995 la SBS, mediante resolución Nro. 524-95, autoriza a Caja Tacna el servicio de ahorros y créditos a la pequeña empresa en moneda extranjera, iniciando así la captación de ahorros en dólares y colocaciones en la misma moneda.

Su crecimiento sostenido en una política innovadora, le permite estar presente en el mercado financiero como una empresa competitiva especializada en microfinanzas que, cubre gran parte de las aspiraciones individuales y colectivas de sus clientes, posicionándose en la macro región sur, como una empresa con amplia experiencia en el mercado de las microfinanzas.

En la actualidad, Caja Tacna cuenta con una amplia red de 31 agencias y oficinas especiales a nivel nacional, ubicadas en Tacna, Ilo, Moquegua, Puno, Juliaca, Puerto Maldonado, Mazuko, Arequipa, Cusco, Ica y Lima, además de 2 oficinas informativas. ☎



“We grow with you”

Caja Tacna began its operations on June 1, 1992, with the dream of seeing crystallized the illusions of thousands of microentrepreneurs and merchants from Tacna who began a journey towards their development along with the bank. That is why it began this path with the “Pledge” Credit and in 1994 it expanded its savings module in national currency. The purpose was to contribute to the development of people who needed to work safely and confidently with the money that represents their working life.

In June 1995, Caja Tacna endorses the hope of growth of thousands of entrepreneurs from Tacna and ventures into Personal Credits, under various modalities that include the signing of agreements with companies and public and private institutions for the granting of credits that are canceled by discount per payroll. In August 1995, the SBS through resolution No. 524-95, authorized Caja Tacna to provide savings and loans to small businesses in foreign currency, thus initiating the collection of savings in dollars and placements in the same currency.

Its sustained growth in an innovative policy allows it to be present in the financial market as a competitive company specialized in microfinance that covers a large part of the individual and collective aspirations of its clients, positioning itself in the macro-southern region, as a company with extensive experience in the microfinance market.

Currently, Caja Tacna has a wide network of 31 agencies and special offices nationwide, located in Tacna, Ilo, Moquegua, Puno, Juliaca, Puerto Maldonado, Mazuko, Arequipa, Cusco, Ica and Lima, in addition to two informative offices. ☎

## MISSION

“We provide competitive and innovative microfinance solutions, looking forward the development of our clients and collaborators”.

## VISION

“To have a solid presence in the southern region, providing an optimal customer experience”.



Caja Tacna covers a large part of the individual and collective aspirations of its clients, positioning itself in the macro-southern region, as a company with extensive experience in the microfinance market.



Cubrimos gran parte de las aspiraciones individuales y colectivas de sus clientes, posicionándose en la macro región sur, como una empresa con amplia experiencia en el mercado de las microfinanzas.







*“Crece con nosotros”*

**E**l nacimiento de la CMAC Trujillo se dio en respuesta a la necesidad de muchos liberteños con ganas de crecer y salir adelante, pero que no contaban con el apoyo crediticio necesario para hacer empresa y cumplir sus sueños.

Con ese claro objetivo, Caja Trujillo, como entidad microfinanciera, fue fundada un 19 de octubre de 1982; iniciando formalmente sus operaciones, en ambientes de la Municipalidad Provincial de Trujillo el 12 de noviembre de 1984.

Inició sus operaciones otorgando créditos prendarios, más adelante ofrecieron productos de captación y a inicios de la década de los 90, lanzaron los microcréditos. Es allí cuando al observar la demanda por acceder a créditos mayores, ofrecieron nuevos productos financieros a la medida de las necesidades de sus clientes, promoviendo el desarrollo y la inclusión financiera.

Su segunda agencia se ubicó en el centro comercial Las Malvinas y en 1991 fue inaugurada la tercera en el distrito de El Porvenir, cuna de grandes empresarios del cuero y calzado. Cuatro años después, se inauguraron las agencias en el distrito de La Esperanza y la provincia de Chepén.

Una vez consolidados en la región La Libertad, e impulsados por sus clientes, se inició la descentralización de Caja Trujillo hacia otros departamentos, teniendo siempre en cuenta las condiciones de cada mercado financiero. Ha fortalecido su presencia en Lambayeque, Áncash, Lima, Piura, Tumbes, Cajamarca, Ica, Huánuco, Loreto, San Martín, Amazonas, Junín, Pasco y Ayacucho.

Este crecimiento fue posible gracias a un plan de trabajo bien definido y, a oportunas estrategias organizacionales que han redundado en beneficio de sus clientes. Otra de las ventajas de Caja Trujillo es que se mantiene a la vanguardia de la tecnología, ofreciendo más y variadas plataformas de atención no presencial, brindando seguridad y ahorrando tiempo a sus clientes y usuarios.



*“Grow with us”*

**T**he creation of CMAC Trujillo was in response to the need of many people of La Libertad (Liberteños) who were eager to grow and succeed, but did not have the necessary credit support for enterprises and/or to fulfill their dreams.

CMAC Trujillo was founded as a microfinance institution on October 19th, 1982 with this clear objective. It formally started operations in the premises of the Provincial Municipality of Trujillo on November 12th, 1984.

It began its operations granting secured loans. Later, it offered deposit products and in the early 90s, it launched the microcredits. When they noticed the demand for access to greater loans, they started offering new financial products tailored to the needs of its customers, and thus promoting development and financial inclusion.

The second agency was located in Las Malvinas commercial center, and in 1991 the third agency was opened in El Porvenir district, cradle of great businessmen of leather and footwear. After four years, the agencies located in La Esperanza district and in Chepen province were inaugurated.

Once consolidated in the region of La Libertad, and driven by its customers, the decentralization of CMAC Trujillo to other departments began by taking into account the conditions of each financial market. It has strengthened its presence in Amazonas, Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Huanuco, Ica, Junín, Lambayeque, Lima, Loreto, Pasco, Piura, San Martín and Tumbes.

This growth was possible thanks to a well-defined work plan and appropriate organizational strategies that have benefited the clients. Another advantage is that CMAC Trujillo remains at the forefront of technology, offering more and varied distance service platforms, providing security and saving time for customers and users.

Despite the years, its philosophy remains intact and its will to support entrepreneurs grows every time a loan helps its customers change their lives. The goal is to continue to grow and enter new markets, always offering the best service and offering products according to the needs of micro-entrepreneurs. ☺

## MISSION

*“We provide competitive and innovative microfinance solutions, looking forward the development of our clients and collaborators”.*

## VISION

*“To have a solid presence in the southern region, providing an optimal customer experience”.*



Despite the years, its philosophy remains intact and its will to support entrepreneurs grows every time a loan helps its customers change their lives.



A pesar de los años transcurridos, su filosofía sigue intacta y sus ganas de apoyar a los emprendedores aumentan cada vez que logran, mediante un crédito, cambiar la vida sus clientes o ayudarlos a cumplir sus sueños a través de las diversas cuentas de ahorros. La meta es seguir creciendo y abarcar nuevos mercados, brindando siempre el mejor servicio y ofreciendo productos de acuerdo con las necesidades de los emprendedores, transformando sus vidas y las de sus familias, en bienestar de la sociedad. ☺



Nuestra filosofía sigue intacta y sus ganas de apoyar a los emprendedores aumentan cada vez que logran, mediante un crédito, cambiar la vida sus clientes o ayudarlos a cumplir sus sueños a través de las diversas cuentas de ahorros.



A medium shot of a young man with dark hair, wearing a white t-shirt and blue jeans, smiling at the camera while working on a large, cylindrical industrial machine. He is leaning over the machine, which has a prominent blue and silver cylindrical component. The background shows a factory interior with green walls, yellow safety lines, and various industrial equipment.

SISTEMA CMAC

CMAC SYSTEM



## CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO



**A** inicios de la década de los 80, en el interior de nuestro país, se inició un proceso disruptivo en el Sistema Financiero peruano, con la creación de un nuevo tipo de institución financiera formal que tenía como finalidad el contribuir a un efectivo proceso de democratización del crédito, permitiendo que diversos sectores socio económicos medios y bajos puedan acceder a un crédito y, a su vez, fomentar el ahorro en la población, contribuyendo de manera sostenible con la inclusión financiera en el Perú.

Gracias a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), hoy millones de peruanos tienen acceso a un portafolio de productos financieros específicamente desarrollados para generar riqueza en los emprendedores, permitiendo a estos compatriotas ingresar a un círculo virtuoso de crecimiento económico y social respaldado por el autoempleo productivo y el financiamiento adecuado que les permite salir de la pobreza en la que antes se encontraban.

Las Cajas Municipales movilizan el ahorro de la población gracias a la confianza ganada por sus millones de clientes, principalmente con depósitos de plazo fijo y compensación por Tiempo de Servicio (CTS), remunerando con tasas de interés atractivas y superiores al promedio del mercado.

Por ello, este trabajo de inclusión financiera que realizan las Cajas Municipales ha sido reconocido mundialmente como un modelo de éxito tal como lo considera el "Microscopio Global" editado por The Economist Intelligence Unit (EIU) con sede en Londres, Inglaterra.

Las CMAC son supervisadas y reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva (BCRP), asimismo, se encuentran afiliados al Fondo de Seguros de Depósitos (FSD) para garantizar los ahorros del público.



## MUNICIPAL SAVINGS AND LOAN BANKS

**A**t the beginning of the 80s, in our countryside, a disruptive process began in the Peruvian Financial System, with the creation of a new type of formal financial institution whose purpose was to contribute to an effective process of democratization of credit, allowing various medium and low socio-economic sectors to access credit and, in turn, promote savings in the population, contributing in a sustainable way with the inclusion financial in Peru.

Thanks to the Municipal Savings and Credit Banks (CMAC), today millions of Peruvians have access to a portfolio of financial products specifically developed to generate wealth in entrepreneurs, allowing these compatriots to enter into a virtuous circle of economic and social growth supported by productive self-employment and adequate financing that allows them to get out of the poverty in which they previously found themselves.

The Municipal Savings Banks mobilize the population's savings thanks to the trust gained by their millions of clients, mainly with fixed-term deposits and compensation for Time of Service (CTS), paying with very attractive interest rates which are above the market average.

For this reason, this financial inclusion work carried out by the Municipal Savings Banks has been recognized worldwide as a model of success as considered by the "Global Microscope" edited by The Economist Intelligence Unit (EIU) based in London, England.

The CMACs are supervised and regulated by the Superintendence of Banking, Insurance and AFP (SBS) and the Central Reserve Bank (BCRP). They are affiliated with the Deposit Insurance Fund (FSD) to guarantee the public's savings.



## PROMOViendo LA INCLUSIÓN FINANCIERA

El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito ha contribuido con el desarrollo económico y social del país. En cumplimiento de su mandato social atienden a millones de peruanos en lugares alejados, donde aún existe pobreza, generando mayor inclusión financiera, desarrollo social y bienestar económico.

Cabe resaltar que las Cajas Municipales capitalizan el 50% de las utilidades del ejercicio a fin de garantizar su fortalecimiento patrimonial y el 50% restante puede ser distribuido bajo la forma de dividendos a la Municipalidad Provincial para realizar obras sociales en beneficio de la comunidad, también puede ser capitalizado para fortalecer el patrimonio de estas entidades financieras.

De esta manera, los municipios con la transferencia de utilidades de las Cajas Municipales pueden mejorar la infraestructura vial, construir mercados, lozas deportivas, apoyar a puericultorios, centros gerontológicos, apoyar la conservación del medio ambiente, entre otros, generando bienestar a la comunidad.

Las CMAC son aliados estratégicos de los emprendedores para hacer buenos negocios, y al mismo tiempo son las instituciones previsionales que están dispuestas a ayudarlos en tiempos de necesidad.

## EXPERIENCIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES

La experiencia de casi cuatro décadas de las Cajas Municipales, ha contribuido mucho para desarrollar las microfinanzas en el país, pues se han convertido en la principal herramienta social que ayuda a salir de la pobreza de miles de personas.

Las CMAC están distribuidas en todo el país, tienen presencia en las 25 regiones del Perú. Son las líderes del Sistema Financiero, especialmente en las provincias donde nacieron como Arequipa, Cusco, Del Santa, Huancayo, Ica, Maynas, Paita, Piura, Sullana, Tacna y Trujillo. Fomentan la inclusión financiera en diversos sectores de la población y contribuyen con la educación financiera.

Es importante mencionar que la fortaleza e importancia de las CMAC en nuestro país una vez más viene siendo demostrada, ya que en tiempos de crisis económica y financiera que le tocó afrontar al Perú en épocas pasadas, siempre salieron adelante aprovechando las nuevas oportunidades que generan las crisis.

Durante el actual estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional debido a la pandemia del COVID-19, las CMAC se vienen constituyendo en uno de los vehículos más importantes con que cuenta nuestro país para reactivar la economía y superar los grandes problemas sanitarios, económicos, financieros y sociales que se han presentado a raíz de esta grave situación para el mundo entero.

Asimismo, cuando se habla de las microfinanzas o de las Cajas Municipales, generalmente se refieren a las acciones de orden financiero y económico, olvidándose muchas veces que la industria de microfinanzas es una herramienta de desarrollo social, un valioso instrumento de cambio y progreso con inclusión social.



## PROMOTING FINANCIAL INCLUSION

The System of Municipal Savings and Credit Banks has contributed to the economic and social development of the country. In compliance with their social mandate, they serve millions of Peruvians in remote places, where poverty still exists, generating greater financial inclusion, social development and economic well-being.

It should be noted that the Municipal Savings Banks capitalize 50% of the profits of the year in order to guarantee their equity strengthening and the remaining 50% can be distributed in the form of dividends to the Provincial Municipality for carry out social works for the benefit of the community, it can also be capitalized to strengthen the patrimony of these financial entities.

In this way, the municipalities with the transfer of profits from the Municipal Banks can improve the road infrastructure, build markets, sports facilities, support

childcare centers, gerontological centers, support the conservation of the environment, among others, generating well-being to the community.

CMACs are strategic allies of entrepreneurs to do good business, and at the same time they are pension institutions that are willing to help them in times of need.

## EXPERIENCE OF THE MUNICIPAL BANKS

The experience of almost four decades of the Municipal Savings Banks has contributed a lot to developing microfinance in the country, as they have become the main social tool that helps thousands of people get out of poverty.

The CMACs are distributed throughout the country, they have a presence in the 25 regions of Peru. They are the leaders of the Financial System, especially in the provinces where they were born as Arequipa, Cusco, Del Santa, Huancayo, Ica, Maynas, Paita, Piura, Sullana, Tacna and Trujillo. They promote financial inclusion in various sectors of the population and contribute to financial education.

It is important to mention that the strength and importance of the CMAC in our country has once again been demonstrated, since in times of economic and financial crisis that Peru had to face in the past, they always came forward taking advantage of the new opportunities generated by the crisis.

During the current state of emergency decreed by the National Government due to the COVID-19 pandemic, the CMACs have become one of the most important vehicles our country has to reactivate the economy and overcome the major health, economic, financial and social problems that have arisen as a result of this grave situation for the whole world.

Likewise, when talking about microfinance or Municipal Savings Banks, they generally refer to actions of a financial and economic nature, forgetting many times that the microfinance industry is a tool for social development, a valuable instrument for change and progress with social inclusion.



## CARACTERÍSTICAS DE LAS CMAC

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) son empresas financieras con personalidad jurídica propia de derecho público que tienen autonomía económica, financiera y administrativa. Las CMAC están supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y bajo la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú. El directorio está compuesto por siete miembros: tres representantes de la Municipalidad Provincial y cuatro representantes de la sociedad: Clero, Cámara de Comercio, Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), y representantes de gremios de pequeños comerciantes o productores.

Las CMAC con la nueva legislación tienen la obligación de capitalizar el 50% de las utilidades del ejercicio que garantice su fortalecimiento patrimonial y el 50% restante puede ser distribuido bajo la forma de dividendos a la Municipalidad Provincial para obras sociales en beneficio de la comunidad, ser capitalizado o constituir reservas facultativas para la CMAC. La distribución de utilidades en las CMAC tiene una particularidad muy importante, pues además de los beneficios que genera con los productos y servicios financieros que ofrece a la población, también contribuye al desarrollo social con las utilidades que generan. De esta manera, los municipios gracias a la transferencia de utilidades de las Cajas Municipales, pueden mejorar la infraestructura vial, construir mercados, apoyar a puericultorios, centros gerontológicos, apoyar la conservación del medio ambiente, entre otros, generando bienestar a la comunidad.

Otra de las características centrales de las CMAC, que es la marca distintiva de su modelo de gestión y de atención a la micro y pequeña empresa, es la tecnología crediticia especializada en la MYPE que desarrollan, además de un modelo de atención personalizada donde los clientes no sólo reciben un producto crediticio o de ahorro, sino también se les brinda información transparente y asesoría para mejorar el negocio y tomar decisiones adecuadas. Este modelo y filosofía de trabajo permite llegar a las poblaciones que no tienen acceso a servicios financieros y se encuentran en zonas perirurbanas y zonas rurales alejadas al interior del país contribuyendo con una verdadera inclusión financiera y

social.

La preferencia de los clientes por los productos y servicios de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se da porque reciben información de manera muy transparente sobre las características de los productos y servicios, respecto a los requisitos y condiciones, como tasas de interés, plazos, valor de las cuotas, etc. Además se les asesora y acompaña en todo el proceso para la obtención de un crédito, todo esto mediante un trato cordial y amable. Esta forma de trabajo de las CMAC ha permitido el posicionamiento de la marca en el sector financiero del país permitiendo atender a más de 7 millones de clientes, llegando a lugares donde la banca comercial no lo hace o tiene una mínima presencia, contribuyendo con el desarrollo económico descentralizado del país.



## FEATURES OF CMAC

The Municipal Savings and Loans Banks (CMAC) are financial companies with legal personality of public law that have economic, financial and administrative autonomy. The CMAC are supervised by the Superintendence of Banking, Insurance and AFP (SBS) and under the monetary and credit regulation of the Central Reserve Bank of Peru. The board of directors is composed by seven members: three representatives of the Provincial Municipality and four representatives of the company: Clergy, Chamber of Commerce, Development Finance Corporation (COFIDE) and representatives of small traders or producers' associations.

The CMAC, with the new legislation, have the obligation to capitalize 50% of the profits of the fiscal year to guarantee their patrimonial strengthening and the remaining 50% can be distributed in the form of dividends to the Provincial Municipality for social works for the benefit of the community, be capitalized or constitute optional reservations for CMAC. The distribution of profits in



the CMAC has a very important particularity, because in addition to the benefits that it generates with the financial products and services that it offers to the population, it also contributes to the social development with the profits that generate. In this way, the municipalities, thanks to the transfer of profits of the Municipal Banks, can improve the road infrastructure, build markets, support foster homes, gerontological centers, support the conservation of the environment, among others, generating welfare in the community.

Another of the central characteristics of the CMAC, which is the hallmark of its management and attention model to micro and small businesses, is the credit technology specialized in the MYPE that they develop, as well as a personalized attention model where clients not only receive a credit or savings product, but they are also provided with transparent information and advice to improve the business and make appropriate decisions. This model and working philosophy allows reaching populations that do not have access to financial services and are located in peri-urban and rural areas far in the interior of the country contributing with a true financial and social inclusion.

The customers' preference for the products and services of the Municipal Savings and Loans Banks is given because they receive information in a very transparent way about the characteristics of the products and services, regarding the requirements and conditions, such as interest rates, terms, value of fees, etc. Also, they are advised and accompanied in the whole process to obtain a credit, all this through a friendly and kind treatment. This CMAC's way of working has enabled the brand to position itself in the country's financial sector, allowing it to serve more than seven million customers, reaching places where commercial banks do not or have a minimal presence, contributing to the decentralized economic development of the country.

## INCLUSIÓN FINANCIERA

Uno de los mayores logros que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito pueden atribuirse, es haber contribuido de manera importante con la inclusión financiera a través de la incorporación de la micro y pequeña empresa al sector formal. El aporte a la inclusión financiera alcanzado por las CMAC está muy por encima de la banca y las empresas financieras mediante el desarrollo del microcrédito en el país, incorporando a miles de microempresarios a la formalidad y promoviendo la cultura del ahorro en la población peruana.

Asimismo, hay que considerar que las CMAC también están ubicadas en zonas de menor accesibilidad y de extrema pobreza donde la banca tradicional no llega o lo hace en pequeña escala, lo que ha permitido que este sistema haya crecido tanto en número y monto de colocaciones como en captaciones dentro del sistema financiero por regiones en el Perú.

Llevar los servicios financieros a los lugares más alejados del Perú, generando un mayor desarrollo

financiero y social, es parte principal de la misión de las CMAC, quienes reconocen el valor de la especialización de los servicios financieros que permiten contribuir a la bancarización de zonas rurales, ampliando el número de beneficiarios con acceso al microcrédito, microahorro, y microseguro.

De otro lado, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito promueven el desarrollo social con actividades que involucran directamente a la comunidad, lo que se ha convertido en uno de los pilares de su crecimiento, pues la población las ve como un aliado permanente, no solo en el tema financiero, sino a un nivel social, pues influye directamente en su calidad de vida.

Con esta finalidad realizan actividades que integran permanentemente a la comunidad, alineadas a su visión institucional de respeto por los valores éticos, a las personas, a la sociedad y al medio ambiente, mediante actividades deportivas, educativas y de seguridad ciudadana, entre otras.



## FINANCIAL INCLUSION

One of the greatest achievements that the Municipal Savings and Loans Banks can be proud of is to have contributed to the inclusion of micro and small enterprises to formal credit. The inclusion level achieved is well above that reached by commercial banking and financial institutions, and it has developed microcredit nationwide, encouraged thousands of microentrepreneurs to shift to formality and promoted a savings culture.

Likewise, CMAC are also located in less accessible and extreme poverty areas where traditional banking does not exist or it does, but on a very small scale, which has allowed this system to grow both in number and amount of loans and deposits in the financial system by regions in Perú.

Bringing financial services to the most remote places of Peru, generating greater financial and social development, is one of the most important goals for CMAC's mission.

CMAC know the value of specializing in financial services that can contribute to developing the yet low bankarization levels in rural areas, by increasing the number of beneficiaries who can access micro-credit, micro-savings and microinsurance.

On the other hand, the Municipal Savings and Loans Banks promote social development activities that directly involve the community. This has become one of the pillars of growth because people see them as a permanently, not only in the financial system but on the social level. The reason for this is that they directly and positively affect their quality of life.

For this purpose municipal banks -aligned with its institutional vision of respect for ethical values, people, society and the environment, through sports, education and public safety activities, among others- are permanently performing activities to integrate the community.



## FEPCMAC FORTALECIENDO EL SISTEMA CMAC

La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) cuenta con más de 35 años de labor institucional al servicio de las entidades financieras que la conforman. Creada mediante Decreto Supremo N° 191-86-EF, publicado el 05 de junio de 1986, se rige por el D.S. N° 157-90-EF, norma el funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, modificado por la Ley N° 30607, Ley que fortalece el funcionamiento de las CMAC.

La FEPCMAC goza de autonomía económica, financiera y administrativa; además está conformado por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del país, a las cuales representa ante los diferentes organismos nacionales e internacionales.

Asimismo, promueve la inclusión financiera y la integración de las once (11) CMAC: Arequipa, Cusco, Del Santa, Huancayo, Ica, Maynas, Paita, Piura, Sullana, Tacna y Trujillo. Fomenta el desarrollo de las microfinanzas en el Perú, modelo empresarial que es reconocido mundialmente por ser muy exitoso.

Como ente gremial y representativo, busca consolidar la unidad del Sistema CMAC y trabaja por el desarrollo

y la competitividad de las Cajas Municipales, promoviendo su fortalecimiento patrimonial, el buen gobierno corporativo, la gestión de riesgos, la gestión empresarial y la sostenibilidad de estas entidades financieras especializadas en microfinanzas.

La FEPCMAC ofrece servicios de capacitación a sus miembros y al sector de microfinanzas; asimismo, brinda asesoría técnica especializada en gestión crediticia, gestión financiera y gestión de riesgos al Sistema CMAC; además realiza el desarrollo y ejecución de proyectos corporativos de cooperación técnica con apoyo internacional.

### MISIÓN

Trabajar por el desarrollo y la consolidación del Sistema CMAC, promoviendo el fortalecimiento patrimonial, el buen gobierno corporativo, y la sostenibilidad de las CMAC.

### VISIÓN

Ser la organización que apoye la competitividad de las CMAC en el sistema financiero peruano.



## FEPCMAC STRENGTHENING THE CMAC SYSTEM

The Peruvian Federation of Municipal Savings and Credit Banks (FEPCMAC) has more than 35 years of institutional work at the service of the financial entities that comprise it. Created by Supreme Decree No. 191-86-EF published on June 5, 1986, governed by the D.S. N° 157-90-EF, regulates the operation in the country of the Municipal Savings and Credit Banks, modified by Law N° 30607, Law that strengthens the operation of the CMAC.

The FEPCMAC counts on economic, financial and administrative autonomy; It is also formed by of the country's Municipal Savings and Credit Banks, which it represents before the different national and international organizations.

Moreover, it promotes financial inclusion and the integration of the eleven (11) CMACs: Arequipa, Cusco, Del Santa, Huancayo, Ica, Maynas, Paita, Piura, Sullana, Tacna and Trujillo. It promotes the development of microfinance in Peru, a business model that is recognized worldwide for being very successful.

As a union and representative entity, it seeks to consolidate the CMAC System unit and works for the development and competitiveness of Municipal Savings Banks, promoting their strengthening of assets, good corporate governance, risk management, business management and the sustainability of these entities. finance companies specialized in microfinance.

The FEPCMAC offers training services to its members and to the microfinance sector; also provides specialized technical advice on management credit, financial management and risk management to the CMAC System; It also carries out the development and execution of corporate technical cooperation projects with international support.



### MISSION

Work for the development and consolidation of the CMAC System, promoting capital strengthening, good corporate governance and sustainability of the CMAC.

### VISION

Being the organization to support the competitiveness of the CMAC in the Peruvian financial system.

## EL FONDO DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO FOCMAC S.A. SE CONVERTIRÁ EN EL BRAZO FINANCIERO CORPORATIVO DE LAS CMAC

El FOCMAC, tras 30 años de vida institucional, viene cumpliendo su rol de aliado estratégico de las CMAC para su fortalecimiento patrimonial, mejorar la calidad de su cartera de crédito y canalizar recursos para su crecimiento y desarrollo.

A la fecha, el FOCMAC ha contribuido al fortalecimiento patrimonial de las CMAC, a través de operaciones de Underwriting por 17.4 millones de soles, operaciones de compra de acciones preferentes por 18.3 millones de soles y operaciones de compra de carteras crediticias por 42.6 millones de soles.

Al cierre del año 2020, el FOCMAC obtuvo un resultado económico de 1.5 millones de soles, lo que le ha permitido una rentabilidad financiera de 3.28%

**17.4M**

Operaciones  
Underwriting

**18.3M**

Compra de  
Acciones Preferentes

**18.3M**

Compra de  
Carteras Crediticias

## THE MUNICIPAL SAVINGS AND CREDIT BANKS FUND FOCMAC S.A. WILL TURN INTO THE CORPORATE FINANCIAL ARM OF THE CMAC S

The FOCMAC, after 30 years of institutional life, has been fulfilling its role as a strategic ally of the CMAC for its strengthening of assets, improving the quality of its loan portfolio and channeling resources for its growth and development.

Today, the FOCMAC has contributed to the strengthening of assets of the CMACs, through Underwriting operations for 17.4 million soles, operations of purchase of preferred shares for 18.3 million soles and operations to purchase credit portfolios for 42.6 million soles.

At the end of 2020, the FOCMAC obtained an economic result of 1.5 million soles, which has allowed it a financial profitability of 3.28%.

**17.4M**

Underwriting  
Operations

**18.3M**

Purchase of  
Preferred shares

**18.3M**

Purchase of  
Credit Portfolios

El FOCMAC ha logrado un alto posicionamiento en las CMAC con el producto de **COMPRA DE CARTERA DE CRÉDITO** (créditos castigados y vencidos con provisión del 100%), con estas operaciones ha contribuido a reducir la morosidad y a generar ingresos extraordinarios a las CMAC, que a su vez han permitido incrementar las utilidades y fortalecer el patrimonio de las CMAC.

FORTALECIENDO EL PATRIMONIO DE LAS CMAC DESDE 1990

**Estamos comprometidos con el fortalecimiento patrimonial y la competitividad de las CMAC**

**We are committed to assets strengthening and competitiveness of the CMAC**

The FOCMAC has achieved a high position in the CMAC with its product **PURCHASE OF CREDIT PORTFOLIO** (written-off and overdue loans with provision of 100%), with these operations, it has contributed to reducing payment delays and generate extraordinary income to the CMACs, which in turn have allowed increase profits and strengthen the assets of the CMAC.

STRENGTHENING THE CMAC HERITAGE SINCE 1990



## COOPERACIÓN CON LA SPARKASSENSTIFTUNG ALEMANA



implementada por:



**Cooperación con la Sparkassenstiftung Alemana: un compromiso conjunto para seguir impulsando la inclusión financiera de la población.**

La Sparkassenstiftung Alemana para la Cooperación

Internacional es la asociación sin fines de lucro encargada de transmitir los factores centrales del éxito de las Sparkassen (cajas de ahorro de Alemania) en países en vías de desarrollo y economías emergentes. Para ello, establece alianzas estratégicas con actores del sector (micro) financiero, con el fin de



## SPARKASSENSTIFTUNG FÜR INTERNATIONALE KOOPERATION



**Cooperation with the German Sparkassenstiftung: a joint commitment to continue promoting the financial inclusion of the population**

The German Sparkassenstiftung for International Cooperation is the non-profit association in charge of transmitting the central factors of the success of Sparkassen (German savings banks) in developing countries and emerging economies. To do this, it establishes strategic alliances with actors in the (micro) financial sector, in order to apply practical and tailored

solutions that strengthen institutions, promote access to financial products and services and, therefore, improve people's quality of life and contribute to sustainable development.

Sparkassen's vast experience of more than 200 years has shown that strong, professional and efficient financial institutions can combine profitability with a strong social mandate and thus become a positive factor for the economic and social growth of wide sectors of the population.

aplicar soluciones prácticas y hechas a la medida que fortalezcan a las instituciones, fomenten el acceso a productos y servicios financieros y, por lo tanto, mejoren la calidad de vida de las personas y contribuyan al desarrollo sostenible.

La vasta experiencia de más de 200 años de las Sparkassen ha demostrado que las instituciones financieras sólidas, profesionales y eficientes pueden combinar la rentabilidad con un fuerte mandato social y, así, convertirse en un factor positivo para el crecimiento económico y social de amplios sectores de la población.

#### **Una esencia compartida entre las CMAC y las Sparkassen alemanas**

Incluso antes de la fundación de la Sparkassenstiftung Alemana en 1992, el Grupo Financiero Sparkassen ya había recibido solicitudes para asesorar a instituciones de microfinanzas en África y Latinoamérica. De esta manera, en 1984 inició en Perú un caso emblemático de cooperación en el que se elaboró un planteamiento integral para el desarrollo de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

En aquel entonces, ya era clara la necesidad de que existieran instituciones económicamente viables y con enfoque social orientadas a diversos segmentos poblacionales que no habían tenido acceso al sistema financiero formal, así como a las micro y pequeñas empresas. Para cumplir con este objetivo, se imple-

mentó un proyecto financiado por la GTZ (hoy GIZ, Agencia Alemana para la Cooperación Internacional) y ejecutado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Confederación Alemana de Sparkassen (DSGV).

Las actividades realizadas incluyeron adaptar el modelo de las Sparkassen a las necesidades del país, compartir experiencias del Grupo Financiero Sparkassen, asesorar sobre las operaciones minoristas en el negocio bancario y capacitar al personal directivo. Durante este proyecto, que terminó en 1996, se fundaron 13 cajas y su federación, la FEPCMAC. El posicionamiento de las CMAC en el sector de microfinanzas de Perú es una muestra de que la creación de capacidades a nivel local genera estructuras sostenibles a largo plazo que son beneficiosas para las personas y sus comunidades.

#### **Nuevas actividades de cooperación para enfrentar los retos actuales**

La labor de la Sparkassenstiftung Alemana en Perú se reanudó en 2009, cuando se puso en marcha un proyecto regional de cinco años para el fortalecimiento de la educación financiera en Latinoamérica.

La cooperación con la FEPCMAC se retomó con el actual proyecto regional, que comenzó en 2014 y es financiado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania. Hoy por hoy, las actividades en el marco de este proyecto se



#### **A shared essence between the CMAC and the German Sparkassen**

Even before the founding of the German Sparkassenstiftung in 1992, the Sparkassen Financial Group had already received requests to advise microfinance institutions in Africa and Latin America. In this way, in 1984 an emblematic case of cooperation began in Peru in which a comprehensive approach was drawn up for the development of Municipal Savings and Credit Banks.

At that time, the need for economically viable institutions with a social focus aimed at various population segments that had not had access to the formal financial system, as well as micro and small businesses, was already clear. To meet this objective, a project financed by GTZ (today GIZ, German Agency for International Cooperation) and executed by the Superintendency of Banking, Insurance and AFP (SBS) and the German Confederation of Sparkassen (DSGV) was implemented.

The activities carried out included adapting the Sparkassen model to the needs of the country, sharing experiences of the Sparkassen Financial Group, advising on retail operations in the banking business, and training management employees. During this project, which ended in 1996, 13 savings banks and their federation, the FEPCMAC, were founded. The positioning of CMACs in

Peru's microfinance sector is proof that capacity building at the local level generates long-term sustainable structures that are beneficial to individuals and their communities.

#### **New cooperation activities to face current challenges**

The work of the German Sparkassenstiftung in Peru resumed in 2009, when a five-year regional project was launched to strengthen financial education in Latin America.

Cooperation with FEPCMAC was resumed with the current regional project, which began in 2014 and is funded by the Federal Ministry of Economic Cooperation and Development (BMZ) of Germany. Today, the activities within the framework of this project are carried out in 10 Latin American and Caribbean countries and cover four strategic axes:

- Introduction of the dual training system to train professionals in the (micro) financial sector.
- Development and expansion of the offer of continuous training and advisory services in the partner institutions.
- Strengthening of microfinance federations as representatives and service providers for microfinance institutions.

llevan a cabo en 10 países de Latinoamérica y el Caribe y abarcan cuatro ejes estratégicos:

- Introducción del sistema de formación dual para formar profesionales en el sector (micro)financiero.
- Desarrollo y ampliación de la oferta de capacitación continua y servicios de asesoramiento en las instituciones contrapartes.
- Fortalecimiento de las federaciones de microfinanzas como representantes y proveedoras de servicios para instituciones microfinancieras.
- Mejora del nivel de la educación financiera básica de la población.

El trabajo entre la FEPCMAC y la Sparkassenstiftung Alemana ha sido muy intenso y dinámico en cada uno de estos cuatro ejes. Cada año, se sostiene entre ambas instituciones un comité estratégico para evaluar los resultados de la cooperación y planear los proyectos que se continuarán o iniciarán al siguiente año. En las siguientes páginas, se describen algunos de los logros alcanzados en los cuatro ejes gracias al compromiso de las CMAC y la FEPCMAC.

#### Formación dual

Su éxito se basa en la combinación de la enseñanza teórica en una institución educativa con la práctica en una empresa formadora (de ahí el adjetivo "dual").

Por un lado, dado que las propias instituciones financieras forman a los y las aprendices, generan talentos

a la medida de sus necesidades, optimizan las contrataciones y se profesionaliza su personal. Por otro lado, las y los jóvenes aprenden en la práctica y bajo condiciones reales durante toda su carrera. Al finalizar sus estudios, tienen la posibilidad de contar con un empleo en la institución que les brindó su formación.

Por estas razones, la Sparkassenstiftung Alemana presentó a la FEPCMAC una propuesta para adaptar este modelo al contexto microfinanciero peruano. En 2017, se suscribió el compromiso de impulsar la formación dual en **seis CMAC: Arequipa, Huancayo, Ica, Sullana, Tacna y Trujillo**. A partir de entonces, comenzó una exhaustiva labor conjunta para adecuar esta modalidad educativa al marco legal del país y a las necesidades de las CMAC participantes. Finalmente, el 8 de abril de 2019, el Ministerio de Educación licenció la carrera técnica profesional, mediante la Resolución Ministerial N°157-2019.

En la puesta en marcha de la Carrera Técnica Asesor Financiero en el Perú intervienen varios actores clave para su éxito:

- FEPCMAC.
- Institución educativa: El Instituto Zegel IPAE.
- Empresas formadoras: Las CMAC participantes.
- Cámara de Comercio e Industria Peruano-Alemana (AHK Perú).
- La Sparkassenstiftung Alemana.



- Improvement of the level of basic financial education of the population.

The work between the FEPCMAC and the German Sparkassenstiftung has been very intense and dynamic in each of these four axes. Each year, a strategic committee is held between both institutions to evaluate the results of the cooperation and plan the projects that will be continued or started the following year. In the following pages, some of the achievements in the four axes are described thanks to the commitment of the CMAC and the FEPCMAC.

#### Dual training

In Germany, the dual training model is extensively widespread. Its success is based on the combination of theoretical teaching in an educational institution with practice in a training company (hence the adjective "dual").

On the one hand, given that the financial institutions themselves train apprentices, this generates talents tailored to their needs, optimize hiring and professionalize their staff. On the other hand, young people learn in practice and under real conditions throughout their careers. At the end of their studies, the apprentices have the possibility of having a job in the institution that provided them with their training.

For these reasons, the German Sparkassenstiftung presented to the FEPCMAC a proposal to adapt this model to the Peruvian microfinance context. In 2017, the commitment to promote dual training was signed in six CMACs: Arequipa, Huancayo, Ica, Sullana, Tacna and Trujillo. Since then, an exhaustive joint effort began to adapt this educational modality to the legal framework of the country and to the needs of the participating CMACs. Finally, on April 8, 2019, the Ministry of Education licensed the professional technical career, through Ministerial Resolution No.157-2019.

Several key actors take part in the start-up of the Financial Advisor Technical Career in Peru:

- FEPCMAC.
- Educational institution: The Zegel IPAE Institute.
- Training companies: The participating CMACs.
- Peruvian-German Chamber of Commerce and Industry (AHK Peru).
- The German Sparkassenstiftung.

The first class of this career began in April 2019.

The dual training model has proven its success for the



La primera promoción de esta carrera comenzó en abril de 2019.

El modelo de formación dual ha comprobado su éxito para las CMAC, que refuerzan su rol social al ofrecer formación de calidad y oportunidades para la juventud y, al mismo tiempo, verán respaldada su misión de inclusión financiera gracias a las asesorías integrales a la clientela que ofrecerán estos nuevos asesores y estas nuevas asesoras. Por ello, la segunda promoción de la carrera inició en abril de 2021, con 21 aprendices (16 mujeres y 5 hombres).

#### Capacitación continua

La capacitación continua es uno de los temas centrales que la Sparkassenstiftung Alemana fomenta en sus proyectos en todo el mundo, puesto que los recursos humanos son el activo más valioso de cualquier institución. Al ofrecer opciones de formación de calidad a las personas, se busca darles una mejor perspectiva de crecimiento.

En las CMAC existen colaboradores y colaboradoras con amplia experiencia que contribuyen a formar al personal de ingreso reciente. Con el objetivo de robustecer este proceso de transmisión de conocimientos al interior de las instituciones, la Sparkassenstiftung Alemana ha impulsado el programa de formación de formadores y formadoras, que incluye métodos uniformes y herramientas útiles para hacer eficiente el proceso de enseñanza-aprendizaje.



El programa ha resultado muy exitoso y, según una encuesta aplicada en 2020, el 92% de las y los participantes consideran los contenidos como "muy relevantes".

Aunado a esto, la Sparkassenstiftung Alemana coopera con la FEPCMAC en la creación y aplicación de una oferta de formación basada en las necesidades de las CMAC. Entre los años 2018 y 2020, un total de 8,250 personas han participado en estos cursos presenciales y virtuales. De esta cifra, alrededor del 35% fueron mujeres.

Como parte de las actividades en este eje temático también resalta la introducción y adaptación del Concepto Financiero Sparkassen, el cual consiste en una metodología de asesoramiento integral. En otras palabras, la asesoría no sólo se enfoca en la venta de un producto financiero, sino que prioriza y analiza la situación individual de cada persona, sus metas y etapa de vida para presentarle un paquete hecho a la medida de productos que cubran temas financieros importantes a mediano y largo plazo.

Este concepto de asesoramiento integral se visualiza a través de una pirámide de categorías de productos, con cuatro niveles generales que van desde la liquidez, el financiamiento, los seguros, la jubilación y la consolidación de un patrimonio. Es posible adaptar esta pirámide en función de las necesidades de cada institución.

CMACs, which reinforce their social role by offering quality training and opportunities for youth and, at the same time, will see their mission of financial inclusion supported thanks to the comprehensive advice to clients that they will offer these new advisors. Therefore, the second class of the career began in April 2021, with 21 apprentices (16 women and 5 men).

#### Continuous training

Continuous training is one of the central themes that the German Sparkassenstiftung promotes in its projects around the world, since human resources are the most valuable asset of any institution. By offering quality training options to people, it seeks to give them a better growth perspective.

In the CMAC there are collaborators with extensive experience who contribute to the training of newly admitted personnel. In order to strengthen this process of knowledge transmission within the institutions, the German Sparkassenstiftung has promoted the training program for trainers and trainers, which includes uniform methods and useful tools to make the teaching-learning process efficient. The program has been very successful and, according to a survey applied in 2020, 92% of the participants consider the contents as "very relevant".

In addition to this, the German Sparkassenstiftung cooperates with the FEPCMAC in the creation and implementation of a training offer based on the needs of the CMACs. Between 2018 and 2020, a total of 8,250 people have participated in these face-to-face and virtual courses. Of this number, about 35% were women.

As part of the activities in this thematic axis, the introduction and adaptation of the Sparkassen Financial Concept, which consists of a comprehensive advisory methodology, also stands out. In other words, the consultancy not only focuses on the sale of a financial product, but also prioritizes and analyzes the individual situation of each person, their goals and life stage to present a tailor-made package of products that cover important financial topics in the medium and long term.

This holistic counseling concept is visualized through a



pyramid of product categories, with four general tiers ranging from liquidity, financing, insurance, retirement, and wealth building. It is possible to adapt this pyramid according to the needs of each institution.

In 2018, pilots were implemented in the CMAC Arequipa, Huancayo, Sullana and Ica, in which an average level of customer satisfaction of 84% was recorded and increased from one to three current products per recurring customer. In 2019, a pilot was started with CMAC Maynas, but it had to be suspended due to restrictions upon the arrival of covid-19.

We will continue to promote the adaptation of the Sparkassen Financial Concept to the Peruvian context and the establishment of the bases so that it is assumed at the institutional level and replicated in a sustainable way at the national level, making use of digital components.

#### Strengthening federations

As the work of the FEPCMAC has shown, the federations offer added value to their affiliated institutions, by promoting the exchange of knowledge, the generation of economies of scale, the representation of the interests of their affiliates, as well as the reduction of costs, by serving as central providers of quality services. In cooperation with the German Sparkassenstiftung, after analyzing the needs of the FEPCMAC, it was jointly decided to emphasize the topic of digitization and information technology (IT).

Thus, after presenting a roadmap for the digital transformation process of the CMAC System, two studies were

En 2018 se implementaron pilotos en las CMAC Arequipa, Huancayo, Sullana e Ica, en los que se registró un nivel promedio de satisfacción de la clientela del 84% y se incrementó de uno a tres productos vigentes por cliente/a recurrente. En 2019 se inició un piloto con CMAC Maynas, pero tuvo que suspenderse a raíz de las restricciones por la llegada de la covid-19.

Se seguirá impulsando la adaptación del Concepto Financiero Sparkassen al contexto peruano y el establecimiento de las bases para que se asuma a nivel institucional y se replique de forma sostenible a nivel nacional, haciendo uso de componentes digitales.

#### **Fortalecimiento de federaciones**

Como ha demostrado la labor de la FEPCMAC, las federaciones ofrecen un valor agregado a sus instituciones afiliadas, al promover el intercambio de conocimientos, la generación de economías de escala, la representación de los intereses de sus afiliadas, así como la reducción de costos, al fungir como proveedoras centrales de servicios de calidad. En la cooperación con la Sparkassenstiftung Alemana, una vez analizadas las necesidades de la FEPCMAC, se decidió de manera conjunta enfatizar el tema de digitalización y tecnologías de la información (TI).

Así, tras haber presentado una hoja de ruta para el proceso de transformación digital del Sistema CMAC, se recomendó la realización de dos estudios a empresas consultoras internacionales. El primero de ellos tuvo como objetivo recopilar información entre las personas usuarias de los canales electrónicos de las CMAC Cusco, Huancayo, Piura, Tacna y Trujillo para identificar oportunidades de mejora. El segundo indagó las barreras sociales, tecnológicas, educativas y de negocio respecto al establecimiento de un crédito de capital de trabajo 100% digital, así como ciertos aspectos importantes de la experiencia de la clientela del sistema CMAC. En este estudio participaron las CMAC Huancayo, Ica, Paita y Maynas.

Durante el último año se puso en marcha una iniciativa de onboarding digital, que consiste en la identificación, autenticación y afiliación de personas clientes y no clientes, con ayuda del reconocimiento biométrico, para generar una posterior oferta multiproducto (ahorros, créditos y seguros). Las CMAC Ica, Huancayo, Maynas, Piura y Sullana se han involucrado en esta iniciativa.

Otra medida aplicada en el marco del fortalecimiento a la FEPCMAC ha sido la aplicación de la metodología de benchmarking, que la Sparkassenstiftung Alemana ha adaptado a partir de las prácticas del Grupo Financiero Sparkassen, el cual prepara informes

periódicos que comparan indicadores entre sus instituciones en áreas como: finanzas, personal, ventas o valores, entre otros.

En 2020, en 10 de las 11 asociadas de FEPCMAC se aplicó un piloto de la metodología benchmarking en la categoría de recursos humanos, en el cual también participaron intermediarios financieros de Argentina y Bolivia. Como una de las conclusiones, destaca el potencial de optimización si se disminuye la tercerización de funciones y se fomenta una mayor cooperación entre las cajas. A causa de la buena acogida de este proyecto, se ha continuado con el benchmarking en la categoría de gastos administrativos.

#### **Educación financiera**

La Sparkassenstiftung Alemana orienta sus esfuerzos de educación financiera hacia el aumento del bienestar financiero de la población, en especial de los sectores en situación de vulnerabilidad y de las micro y pequeñas empresas. Se persigue el objetivo de que, a través del desarrollo de competencias financieras, las personas beneficiarias mejoren su administración financiera, tomen decisiones financieras conscientes, identifiquen riesgos financieros y forjen una cultura del ahorro.

Con la FEPCMAC se conformó en 2017 un comité técnico de educación financiera, en el que se priorizaron los temas relevantes para las CMAC. El primero de ellos es la masificación de talleres de educación financiera, los talleres más solicitados han sido: Mi hogar y mi dinero, Ahorro y plan financiero, El buen uso del crédito, El club del ahorro (para niños y niñas) y Yo y mis opciones.

Para las CMAC también es importante impulsar la educación financiera de sus colaboradores y colaboradoras. En consecuencia, se ha trabajado en el "Programa de educación financiera basado en la cultura empresarial", referente a la utilización de los recursos existentes en las CMAC Maynas, Tacna y Trujillo para aplicar medidas internas sostenibles que fortalezcan el bienestar financiero de su personal.

\*\*\*

Como en todos sus proyectos, la Sparkassenstiftung Alemana fomenta la creación de las capacidades suficientes para que los beneficios sean sostenibles a largo plazo, y espera que las medidas de formación dual, capacitación continua, fortalecimiento de la federación y educación financiera permanezcan al interior de la FEPCMAC y sus asociadas. La situación actual ha corroborado cuán necesario es contar con estructuras locales sólidas que apoyen a la población. Desde la Sparkassenstiftung Alemana, se seguirá cooperando para hacer esto posible.

commissioned to international consulting companies. The first of them aimed to collect information among the users of the electronic channels of the CMAC Cusco, Huancayo, Piura, Tacna and Trujillo to identify opportunities for improvement. The second investigated the social, technological, educational and business barriers regarding the establishment of a 100% digital working capital loan, as well as certain important aspects of the customer experience of the CMAC system. The CMAC Huancayo, Ica, Paita and Maynas participated in this study.

During the last year, a digital onboarding initiative was launched, which consists of the identification, authentication and affiliation of clients and non-clients, with the support of biometric recognition, to generate a subsequent multiproduct offer (savings, credits and insurance). The CMAC Ica, Huancayo, Maynas, Piura and Sullana have been involved in this initiative.

Another measure applied within the framework of strengthening the FEPCMAC has been the application of the benchmarking methodology, which the German Sparkassenstiftung has adapted from the practices of the Sparkassen Financial Group, which prepares periodic reports that compare indicators between its institutions in areas like: finances, personnel, sales or values, among others.

In 2020, in 10 of the 11 FEPCMAC associates, a benchmarking methodology pilot was applied in the human resources category, in which financial intermediaries from Argentina and Bolivia also participated. As one of the conclusions, it highlights the potential for optimization if the outsourcing of functions is reduced and greater cooperation between the savings banks is encouraged. Due to the good reception of this project, the benchmarking in the category of administrative expenses has continued.

#### **Financial education**

The German Sparkassenstiftung directs its financial education efforts towards increasing the financial well-being of the population, especially those in vulnerable sectors and micro and small enterprises. The objective is that, through the development of financial skills, the beneficiaries improve their financial management, make conscious financial decisions, identify financial risks and forge a culture of savings.

With the FEPCMAC, a technical committee on financial education was formed in 2017, in which the relevant issues for the CMACs were prioritized. The first of them is the massification of financial education workshops, the most requested workshops have been: My home and my money, Savings and financial plan, The good use of credit, The savings club (for boys and girls) and Me and my options.

For the CMAC it is also important to promote the financial education of their collaborators. Consequently, work has been done on the "Financial education program based on business culture", referring to the use of existing resources at CMAC Maynas, Tacna and Trujillo to apply sustainable internal measures that strengthen the financial well-being of their staff.

As in all its projects, the German Sparkassenstiftung encourages the creation of sufficient capacities so that the benefits are sustainable in the long term, and hopes that the measures of dual training, continuous training, strengthening the federation and financial education remain within the FEPCMAC and its associates. The current situation has confirmed how necessary it is to have strong local structures that support the population. The German Sparkassenstiftung will continue to cooperate to make this possible.





**Elaboración y edición:** Servicios y proveedores

**Comité editorial FEPCMAC:**

Darío León Urribarri, Gerente de Asuntos Corporativos  
Francisco Salinas Talavera, Gerente de Desarrollo y Promoción  
Robert Cruz Quispe, Asistente de Marketing y Prensa

**Impreso por:** Comunica2 – Soluciones Gráficas Independientes  
Cal. Omicron Nro. 218 Urb. Parque Internacional de Industria y Comercio,  
Callao, Lima. Perú.

Reservado todo los derechos. Ni la totalidad ni parte de este libro puede  
reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento  
electrónico o mecánico incluyendo fotocopia, grabación magnética o  
cualquier almacenamiento de información y sistema de  
recuperación, sin el permiso escrito de la FEPCMAC.

Lima, Diciembre de 2021

FEPCMAC

Impreso en Perú. Printed in Perú.



Calle Conde de Chinchón No 918,

Lima 27, Perú

T +51 (1) 222 4002

[www.fpcmac.org.pe](http://www.fpcmac.org.pe)