

MEMORIA 2019



JUNTOS
TRANSFORMAMOS **VIDAS**



*Ser la solución financiera de las familias peruanas nos ha dado la posibilidad de apoyar emprendimientos, lograr que más personas alcancen sus sueños, que puedan encontrar tranquilidad financiera y mejoren su calidad de vida. Por eso **JUNTOS TRANSFORMAMOS VIDAS**, porque estamos allí en el día a día, comprometidos en impulsar la felicidad, tranquilidad, sueños y el éxito de los peruanos.*



CARTA DEL PRESIDENTE DE DIRECTORIO	5
DIRECTORIO Y COMITÉ DE GERENCIA	6
HISTORIA Y VISIÓN	9
RIESGOS	13
NEGOCIOS	15
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	19
RED DE OFICINAS	23
GESTIÓN DE PERSONAS	27
HECHOS DESTACADOS 2019	31
RESULTADOS FINANCIEROS	43



CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

A nuestros accionistas y clientes:

En nombre del Directorio de Financiera Efectiva, es un placer saludarlos y compartir con ustedes los resultados del 2019. Este año hemos seguido dando pasos firmes para cumplir nuestra misión de ser “la solución financiera de las familias peruanas”.

Me es grato comunicarles que nuestra financiera logró un crecimiento en el portafolio de créditos del 12.6% vs. 2018, y logramos ser líderes en rentabilidad con un ROA de 6% y ROE de 25%. Pese a que fue un año complejo debido a la elevada incertidumbre global y que Perú creció solo 2.2% su PIB.

Este crecimiento se da en el contexto de una ampliación de nuestra oferta de valor, a través de productos más accesibles y gracias a la diversificación de canales que nos han permitido estrechar nuestro vínculo con más peruanos, impulsando así nuestra labor como entidad bancarizadora en el negocio de consumo en Perú. De este modo, desarrollamos una labor clave en la mejora de la calidad de vida de los peruanos.

También continuamos en el proceso de transformación digital, el cual nos permitió potenciar nuestra eficiencia, mejorando sustancialmente la experiencia de nuestros clientes, hecho que no ha pasado desapercibido en el mercado y nos convirtió en finalistas del renombrado concurso Creatividad Empresarial, gracias al caso de éxito de María, nuestra asistente virtual con inteligencia artificial.

Asimismo, nuestra actitud de impulso y apoyo permanente a los colaboradores nos llevó a ser reconocidos entre las 30 mejores empresas para trabajar en Perú por la organización Great Place to Work.

Y como parte de nuestra estrategia de diversificación de fuentes de fondeo, este año en el mercado de capitales continuamos con la emisión de S/ 43.3 MM de Certificados de Depósito Negociables.

Es de mucha relevancia hacer mención del consistente compromiso y confianza que nos brindan nuestros accionistas, quienes año a año capitalizan más del 80% las utilidades del ejercicio previo. A través de la Junta General de Accionistas de marzo de 2020 se acordó capitalizar el 100% de las utilidades de 2019, ascendente a S/ 55 millones, lo cual fue un récord histórico en nuestra institución, y que demuestra el fuerte compromiso con el fortalecimiento patrimonial continuo de Efectiva.

Finalmente, agradezco al equipo directivo, aliados estratégicos y colaboradores de Financiera Efectiva por su incansable labor, resultados sólidos y eficientes, así como el compromiso con las familias del Perú.

MANUEL E. TUDELA GUBBINS
Presidente del Directorio

DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Manuel Emilio Tudela Gubbins

DIRECTORES

Ricardo Antonio Del Castillo Cornejo
Carlos Ingham
Enrique Manuel Gubbins Bovet
Andrés Eduardo Castillo Pastor
Jesús Antonio Zamora León
Rafael Wilfredo Venegas Vidaurre

DIRECTORES SUPLENTES

Matías Gutiérrez García
Leonel Henríquez Cartagena

GERENCIA

GERENTE GENERAL Y CEO DEL GRUPO EFE

José Antonio Iturriaga Travezán

PLANA GERENCIAL

Juan Carlos Del Alcázar Chávez (*)
Manuel Ernesto Cardenal Prato
Juan Antonio Buendía Sardón
Erika Lyzett Castillo Rafael
Paolo Bruno Simoni Pinto
Gian Carlo Villanueva Cahua (*)
Aldo Emilio Napuri Colombier (*)

Gerente General Adjunto
Gerente de Administración y Finanzas
Gerente de Riesgos
Gerente Legal
Gerente de Cobranzas
Gerente Corporativo de Marketing e Innovación
Gerente de Auditoría

(*) Con fecha 13 de setiembre de 2019, se aprobó el nombramiento del señor Aldo Emilio Napuri Colombier como Gerente de Auditoría en reemplazo del señor Dante Torres Martínez, quien asumió funciones el 8 de abril de 2019 en lugar de la señora Vanessa Zelaya Guzmán.

En Sesión de Directorio de fecha 17 de diciembre de 2019, se aprobó el nombramiento del señor Juan Carlos Del Alcázar Chávez como Gerente General Adjunto, quien se desempeñaba como Gerente Comercial.

Con fecha 21 de enero de 2020, se aprobó el nombramiento del señor Gian Carlo Villanueva Cahua como Gerente Corporativo de Marketing e Innovación, quien venía desempeñándose como Gerente de Transformación del Negocio.





Transformar la vida de miles de peruanos nos compromete a seguir evolucionando. Por eso en Financiera Efectiva, estamos en proceso de mejora continua con el fin de brindar un servicio cada vez más eficiente, diversificando nuestros canales, creando nuevos productos y soluciones financieras cercanas y sencillas para nuestro público.



UNA VISIÓN QUE
IMPULSA NUESTRA
EVOLUCIÓN

HISTORIA

GRUPO EFE

1993

Ricardo del Castillo y Manuel Tudela, compran Tiendas EFE a Ferreyros y empieza nuestra historia de éxito.

2004

Creamos EDPYME Efectiva que 6 años después se llamaría Financiera Efectiva.

2006

Cambiamos la imagen y propuesta comercial de Tiendas EFE, originando su expansión y consolidación.

2011

Nuestra visión nos impulsa a crear Motocorp y nace el Grupo EFE.

2012

Compramos La Curacao duplicando el número de tiendas, convirtiéndonos en el grupo de especialistas con mayor presencia en el país.

2019

Hoy: más de 5 mil colaboradores. Estamos dentro de las 30 mejores empresas para trabajar en el Perú. Con 190 puntos de venta a nivel nacional.



VISIÓN



Nuestra visión es muy clara: Ser la solución financiera de las Familias Peruanas.

FINANCIERA EFECTIVA

Impulsados por nuestra nueva visión, desde el 2017, desarrollamos un plan estratégico con un objetivo de negocio claro, que promueve el liderazgo, la eficiencia y el enfoque en nuestros clientes.

Todo ese esfuerzo y eficiencia nos permitió cumplir los objetivos estratégicos planteados, siguiendo el plan para desarrollar una oferta crediticia integral orientada a nuestro segmento y asegurando la rentabilidad del negocio.

Estos 19 años apoyando a miles de peruanos nos comprometimos a brindar mejores soluciones, productos y servicios... Por eso, ahora **¡Vamos por más con nuestra Actitud Efectiva!**



“

En **Financiera Efectiva**, decidimos emprender una gran transformación redefiniendo nuestra visión, desarrollando un plan estratégico con liderazgo, eficiencia y enfoque en el cliente. Así descubrimos que podemos ser más de lo que somos, que juntos la hacemos. Porque tenemos **ACTITUD EFECTIVA**.

”



TRANSFORMAMOS
NUESTRAS POLÍTICAS Y
**PROCESOS PARA SER
MÁS EFICIENTES**

RIESGOS

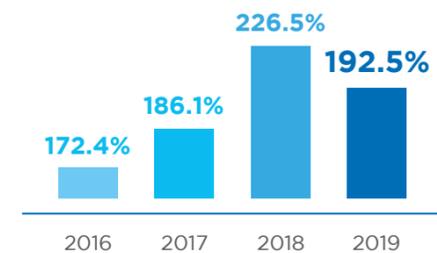
La Unidad de Riesgos está a cargo de la Gestión Integral de Riesgos, identificando, tratando y comunicando los distintos tipos de riesgos que enfrenta la Empresa. Esta área, está a cargo de la Gerencia de Riesgos, independiente de las unidades de negocio, reportando a la Gerencia General y al Directorio a través del Comité de Riesgos. De esta forma, la Unidad interactúa con las demás áreas de negocios de la Financiera, coordinando el adecuado equilibrio de riesgo y rentabilidad.

Para llevar adelante sus funciones, se han establecido áreas especializadas en Riesgo Financiero (Riesgo Mercado y Liquidez), Riesgo Operacional (Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio), Riesgo Crediticio (Admisión, Portafolio) y un área de apoyo en el desarrollo de modelos estadísticos y manejo de big data.

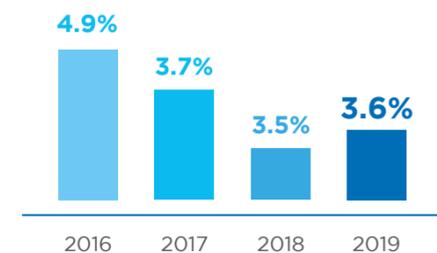
El personal que integra la Unidad cuenta con el conocimiento adecuado, habiéndose establecido sus funciones y responsabilidades en el Manual de Organización y Funciones, y en las normativas internas propias de cada área. El Sistema de Gestión Integral de Riesgos se desarrolla sobre la base de sanas prácticas de control y prevención del riesgo, recogiendo experiencia sobre los estándares internacionales a fin de consolidar la madurez del modelo establecido.

Al cierre de diciembre de 2019, el requerimiento patrimonial por riesgos de la Financiera ascendió a S/ 119.34 MM y está distribuido de la siguiente manera: por riesgo de crédito S/ 104.07 MM (87.2%), por riesgo de mercado S/ 201.05 miles (0.16%) y por riesgo operacional S/ 15,07 MM (12.63%), siendo su patrimonio efectivo ascendente a S/ 194.26 MM, con un ratio global de 16.28%.

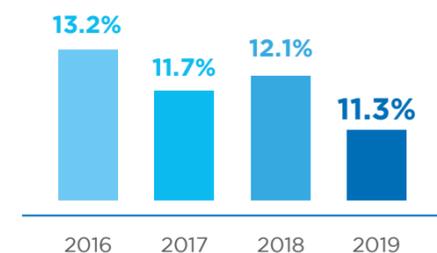
COBERTURA DE CARTERA VENCIDA



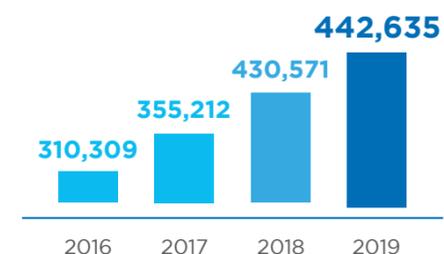
MORA



CARTERA PESADA



NÚMERO DE CRÉDITOS



DESARROLLAMOS
NEGOCIOS PENSANDO EN
**BRINDAR CALIDAD DE VIDA
A LAS FAMILIAS PERUANAS**

NEGOCIOS



PRÉSTAMO ELECTRO:

Dentro del competitivo mercado de electrodomésticos, donde Tiendas EFE y La Curacao representan el 19.4% del mercado nacional, hemos logrado fortalecernos como líderes. De este modo, nos llena de orgullo decir que Financiera Efectiva participa financiando el 37.4% de las ventas del Grupo EFE y que durante el 2019 financiamos la compra de 235 mil electrodomésticos.



PRÉSTAMO MOTO:

Conseguimos un crecimiento de 4% vs 2018 con 22 mil unidades por S/ 148 MM.

En dealers crecimos 38% vs. AA, tenemos 139 establecimientos afiliados. De este modo, representamos el 13% del mercado financiado de motos en el Perú.



PRÉSTAMO EFECTIVO:

Nuestro crecimiento es indiscutible considerando el incremento de la cartera (29%) vs. diciembre 2018. Lo que también debemos considerar es el incremento de la colocación acumulada de **39.9% vs. 2018.**

Este crecimiento, nos pone dentro de los primeros 5 jugadores en el mercado de préstamos de libre disponibilidad, con hasta S/5,000 de saldo promedio.



HIPOTECARIO MIVIVIENDA:

Este producto lo venimos trabajando de la mano del Fondo Mivivienda (FMV) para el otorgamiento de Créditos dentro del Programa Mivivienda desde el 2016, que nos ha permitido contar con una cartera de más de **S/ 100 MM.**

Logramos la ampliación de nuestra línea de crédito de **S/ 108 MM a S/ 200 MM**, esto reafirma la buena relación con el FMV, el buen manejo del portafolio y nos brinda la oportunidad de hacer realidad el sueño de la casa propia para más familias peruanas.

Nos llena de orgullo que Financiera Efectiva ocupe la **5.ª posición del ranking de Colocaciones Mivivienda Verde a nivel nacional.**



PRÉSTAMOS POR CONVENIOS:

Este producto les da la oportunidad de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, a través de un financiamiento ágil y sencillo que les permitirá mejorar o equipar su hogar, financiar su herramienta de transporte y/o trabajo (motos) y también atender sus necesidades financieras. Logramos cerrar convenios con más de 16 empresas entre públicas y privadas, además de las Fuerzas Armadas.

Gracias a esto, hasta el cierre del 2019, **hemos colocado S/ 43 millones y hemos atendido 7,824 operaciones nuevas.** Ello nos ha permitido pasar del puesto 27 al puesto 14 dentro de las entidades financieras que participan en este negocio.

NEGOCIOS



EFECTINEGOCIOS:

Al cierre de 2019, nuestros emprendedores tienen un aliado que les permitirá impulsar su negocio gracias a préstamos acordes a sus necesidades y sin tanto papeleo.

Actualmente, contamos con tres locales en San Juan de Lurigancho, Chiclayo, Piura y, próximamente Trujillo, Cusco y Arequipa. ¡Gracias a ello, hoy hacemos los negocios de nuestros clientes imparables!



BANCA PREFERENTE:

Nuestra Banca Preferente al cierre del 2019 nos ha permitido crecer logrando administrar un portafolio de más de 444 Millones de soles. Nuestros destacables ratios financieros con un ROE de los más altos en el sistema financiero (24.9 %) y nuestra solidez patrimonial (a diciembre es S/ 249.9 MM) nos permiten brindarle mayor confianza a nuestros inversionistas. Cabe resaltar además que el 100% de nuestras utilidades 2019 (S/ 55 MM) han sido capitalizadas incrementando el respaldo de la Financiera.

Todo esto nos hace sentir orgullosos y agradecemos la confianza de nuestros inversionistas que además sigue valorando nuestro destacado servicio exclusivo con una atención ágil y personalizada.



CONTIGO SEGUROS

La penetración de seguros optativos tuvo un importante crecimiento de 36% a 51% en el 2019. Ello nos permitió asegurar a un total de 221,165 familias peruanas con un crecimiento del 58% vs. el 2018 gracias a nuestro seguro CONTIGO SALUD, el seguro más económico del mercado.

Contigo
ACCIDENTES

Contigo
DESEMPLEO

Contigo
SALUD



REVOLUCIONAMOS
LA BANCA CON NUESTRA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



MARÍA:

Innovamos en el mercado, siendo la primera institución financiera en usar la inteligencia artificial para precalificar un crédito y asistir a nuestros clientes. María, nuestra asistente personal, le permite a nuestros clientes:

- Pre calificarse a un crédito en efectivo o para electrodoméstico
- Revisar cuál es el monto de su cuota
- Conocer lugares de pago
- Ver el detalle de su deuda
- Solicitar carta de no adeudo
- Generar alertas de sus pagos

Gracias a esta innovadora herramienta, logramos:

-  Superar los S/ 20 millones en colocaciones
-  450 mil interacciones digitales con nuestros clientes
-  Brindar un servicio 24/7

Es así como mejoramos la experiencia de nuestros clientes ¡Desde la palma de sus manos!



ATENCIÓN MULTIPLATAFORMA



/MariaEfectiva1



973 881 347



efectiva.com.pe

CREDIFED:

Es la primera suite automatizada de créditos del Perú, con la que podemos otorgar préstamos en 4 simples pasos, potenciando nuestra capacidad de prospección, riesgo y cobranza.

VERIFED:

Es la plataforma que nos permite automatizar el proceso de verificación de campo permitiendo crear, asignar, hacer seguimiento y visualizar resultados de los servicios de verificación, todo en línea.

VERIFED está presente en 276 tiendas.

Tras su implementación, los tiempos de atención en promedio pasaron de de 6 a 2:45 horas y los servicios que se realizaban dentro de las 4 horas pasaron del 72% al 90%.



Logramos 236 mil verificaciones de campo a nivel nacional

Tiempo Promedio:
2.38 hrs

verifed

+ rápidos + eficientes

NOS ACERCAMOS
AMPLIANDO NUESTRA
RED DE OFICINAS

NUESTRAS OFICINAS

Contamos con:



Presencia física en más de **190 tiendas** del **Negocio Retail** a nivel nacional.



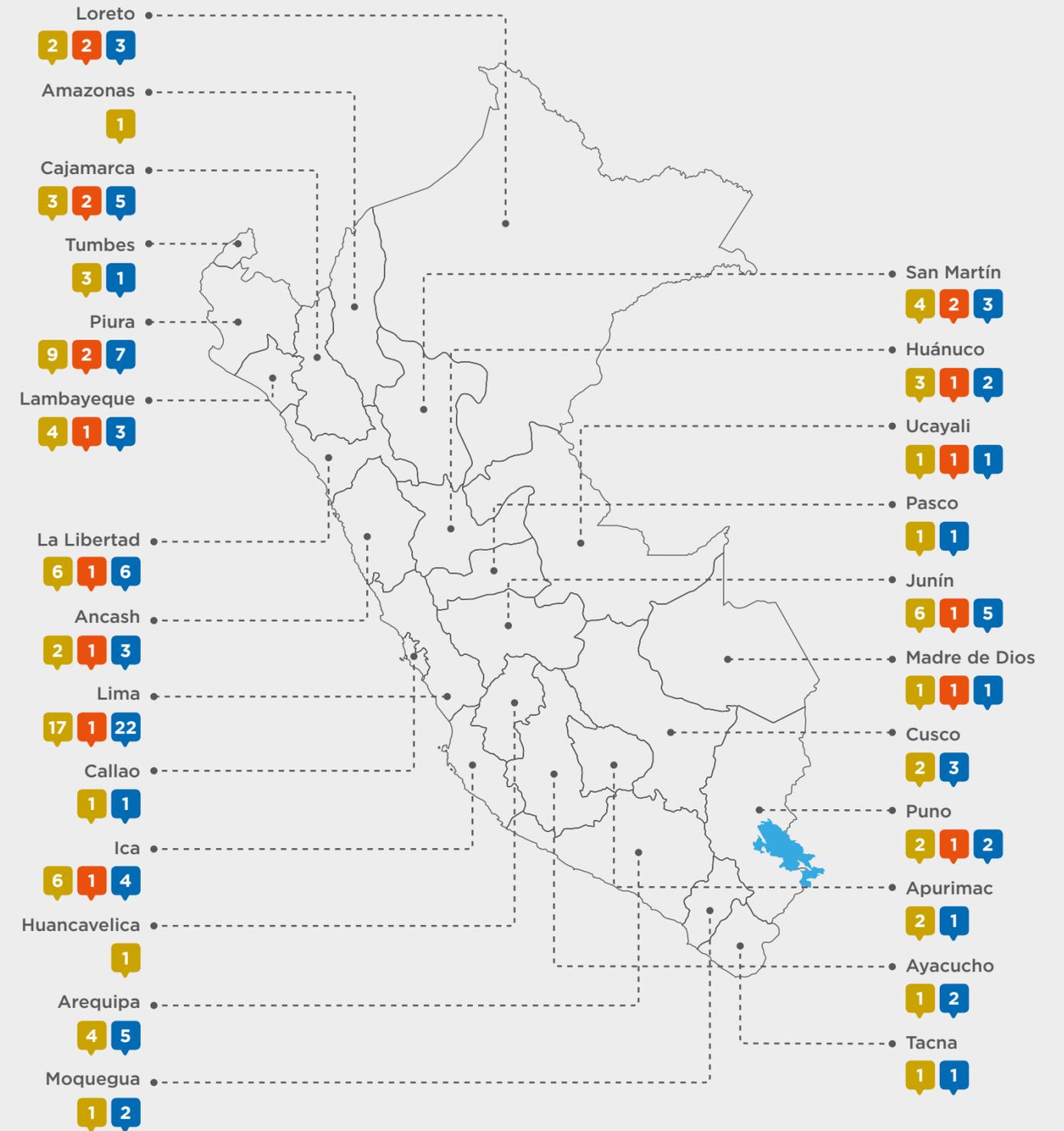
139 tiendas de **Aliados Comerciales.**



y más



14,000 nuevos puntos de pago en **Red de Agentes KASNET y Red de Agentes MultiRed** del Banco de la Nación.



“

Todo nuestro esfuerzo y eficiencia nos ha permitido cumplir los objetivos estratégicos siguiendo el plan para desarrollar una oferta crediticia integral orientada a nuestro segmento, asegurando la rentabilidad del negocio.

”

SIEMPRE BUSCAMOS
NUESTRO CRECIMIENTO
PERSONAL Y PROFESIONAL



GESTIÓN DE PERSONAS

En **Financiera Efectiva**, vivimos una cultura enfocada en las personas. Tenemos un modelo de gestión de recursos humanos que nos ha permitido ser reconocidos entre las **30 mejores empresas para trabajar** en el país por **Great Place to Work**.

Tenemos condiciones laborales diferenciadas, un esquema remunerativo competitivo e incentivos, así como concursos y recompensas para los mejores colaboradores que superen las metas.

También hemos sido reconocidos por la **Asociación de Buenos Empleadores con la Certificación ABE**, por nuestras buenas prácticas laborales, las cuales tienen altos estándares.

Somos una empresa que promueve la **igualdad de género**, el cumplimiento de estándares éticos y laborales en todo lo que hacemos.

Buscamos permanentemente mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, ofreciendo un trabajo digno donde puedan desarrollarse.

Durante el 2019, hemos enfocado nuestra gestión en la capacitación permanente a todo nuestro personal, logrando desarrollar sus habilidades e incrementar sus conocimientos, brindando **38,969 horas de capacitación**. Asimismo, hemos mejorado beneficios para nuestros colaboradores y sus familias, buscamos reconocer constantemente el buen desempeño de nuestros cerca de **1,400 colaboradores**; y promovemos un clima de integración y comunicación permanente.



NUESTROS VALORES



Responsabilidad

Experiencia

Integridad

Respeto

“

En **Financiera Efectiva**, juntos, como la gran familia que somos, disfrutamos, aprendemos, nos comprometemos y compartimos **nuestro éxito**.

”



NOS RETAMOS Y
LOGRAMOS ALCANZAR
NUESTRAS METAS

GREAT PLACE TO WORK



Como miembros del Grupo EFE fuimos reconocidos entre las 27 mejores empresas para trabajar en el Perú



OBRAS POR IMPUESTOS



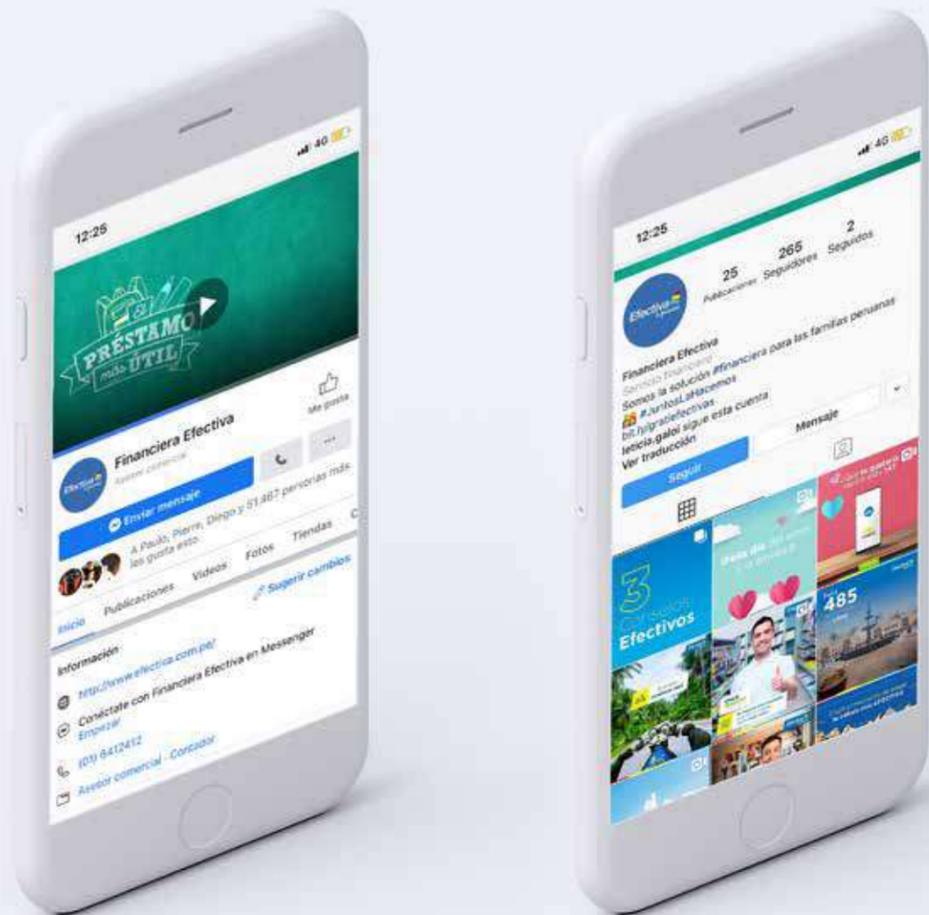
Participamos en el programa Obras por Impuestos que permitió la construcción del Centro de Alto Rendimiento del Surf para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, donde nuestros reconocidos surfers obtuvieron medallas.



FACEBOOK E INSTAGRAM



Superamos los 50M de fans en Facebook y lanzamos nuestro Instagram con una excelente acogida por parte del público.



CREATIVIDAD EMPRESARIAL

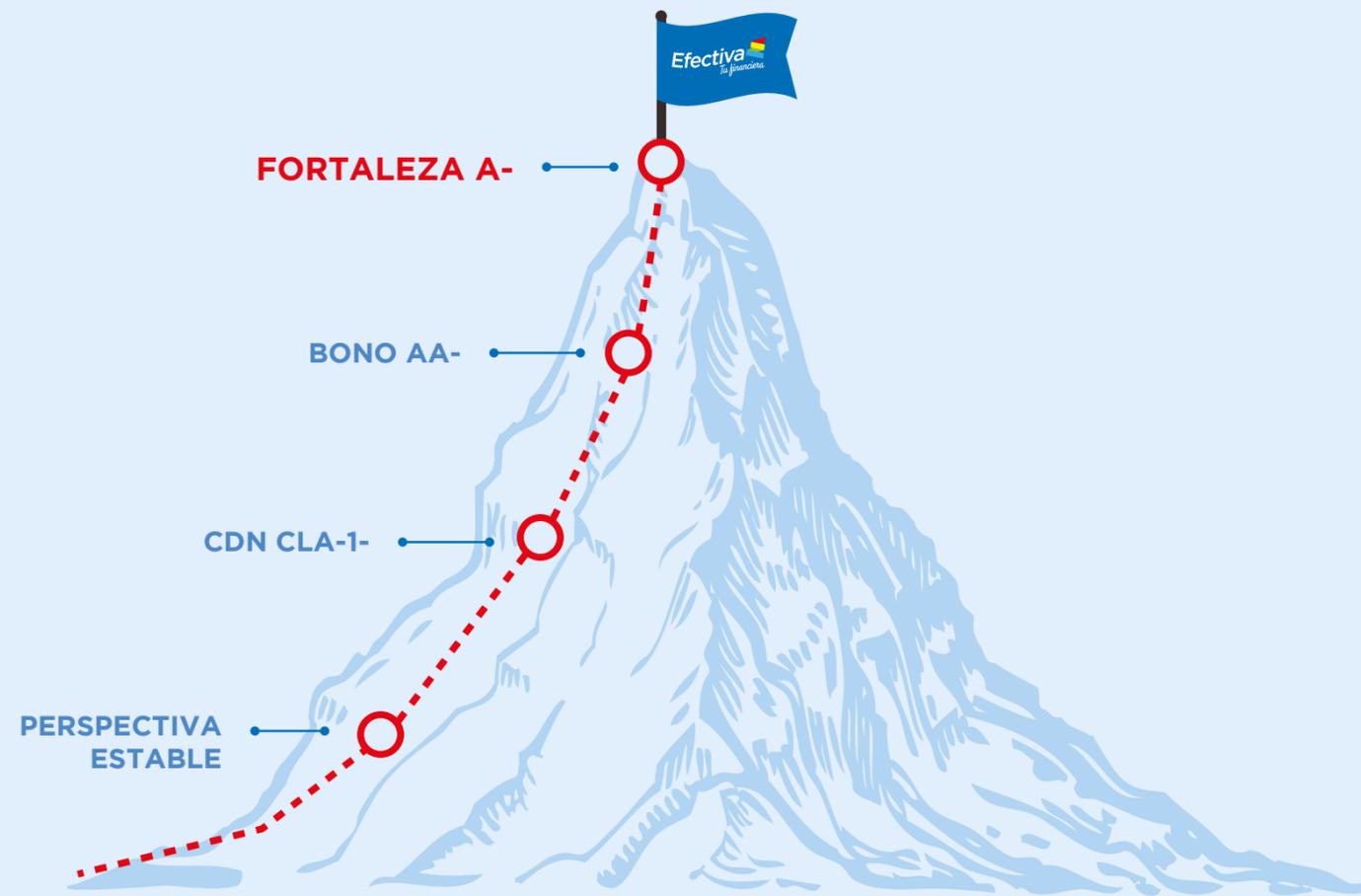


Fuimos finalistas en el importante Concurso Creatividad Empresarial organizado por UPC gracias a María, un caso de éxito por 20 millones de razones.



CLASIFICACIÓN DE FORTALEZA FINANCIERA

Mejoramos nuestra clasificación A- por nuestra solidez y rentabilidad.



REFERENTE INTERNACIONAL

Participamos en los eventos de innovación e inteligencia artificial más importantes en Estados Unidos, Colombia, Ecuador y Perú



RECONOCIMIENTO ANALÍTICA

Fuimos galardonados en el IBM SPSS Awards como referente analítico, al ser la única empresa en implementar la pila analítica más completa en Perú y estar entre las 3 mejores de Latinoamérica.



RESULTADOS #EFECTIVOS

Gracias a nuestra comunicación interna a través del grupo **#Efectivos** estamos cada vez más conectados

- Miembros totales al cierre del 2019: **4,391**
- Publicaciones diarias promedio: **24** post diarios
- Comentarios diarios promedio: **107** comentarios promedio
- Reacciones diarias promedio: **943** reacciones diarias en promedio
- Contamos con cerca de **2,652** miembros activos
- Más de **1,700** interacciones diarias.



COBRANZA OMNICANAL

Nuestro modelo se basa en una estrategia diferenciada de cobro por segmento de riesgo, que nos ha permitido una contención del portafolio del 86% vs. el 83% del año anterior.



SUPER EFECTIVOS

Nuestro programa de reconocimiento, cuyo objetivo es motivar y distinguir a los colaboradores destacados por su compromiso y resultados durante el año, a través de premios y experiencias inolvidables, fortaleciendo así el trabajo en equipo a nivel nacional.



PROGRAMA #SOYTIENDA

Nuestro personal de Back Office tiene la oportunidad de trabajar en distintas posiciones en tienda brindándole una experiencia vivencial única, potenciando su entrenamiento y mejorando su conocimiento.



EMISIÓN DE CERTIFICADOS POR 43 MILLONES

En el 2019, Financiera Efectiva se ha convertido en un actor activo y atractivo para inversionistas institucionales de nuestro mercado de capitales.



“

Seguimos creciendo, posicionándonos, trascendiendo en transformación digital y conectados a las nuevas tendencias tecnológicas.

”

VAMOS POR MÁS
EVOLUCIONANDO
**CON RENTABILIDAD
Y EFICIENCIA**

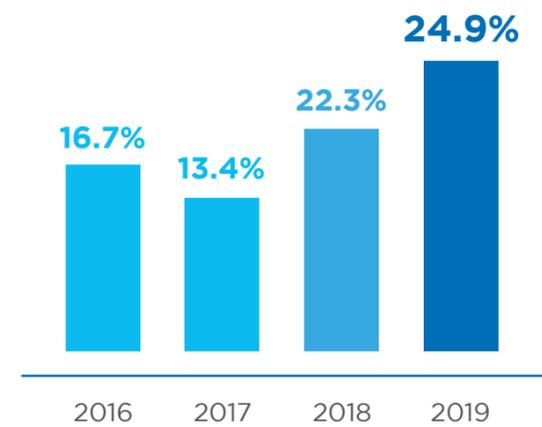
8



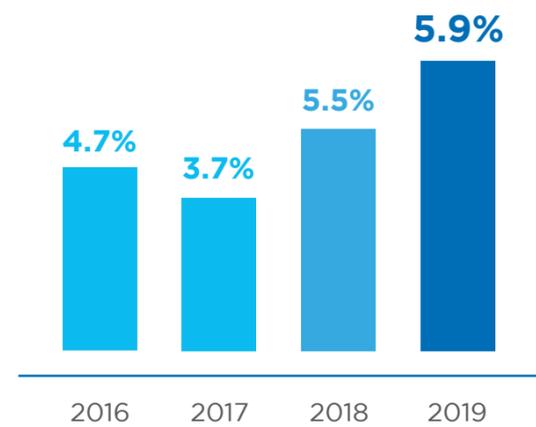
RESULTADOS FINANCIEROS

Nuestro éxito está avalado por resultados financieros óptimos que siguen transformando nuestro presente con el fin de seguir aportando al crecimiento de nuestro país.

▶ ROE

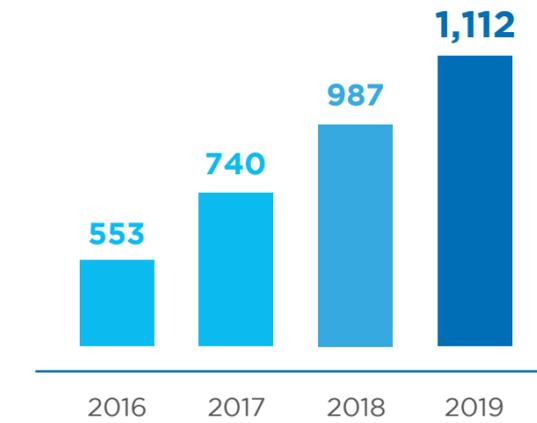


▶ ROA

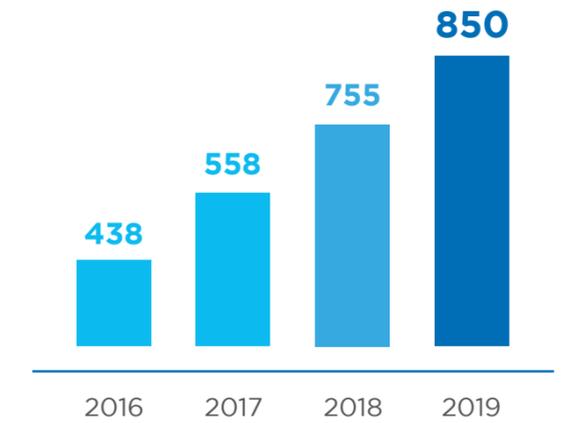


EN MILLONES DE S/:

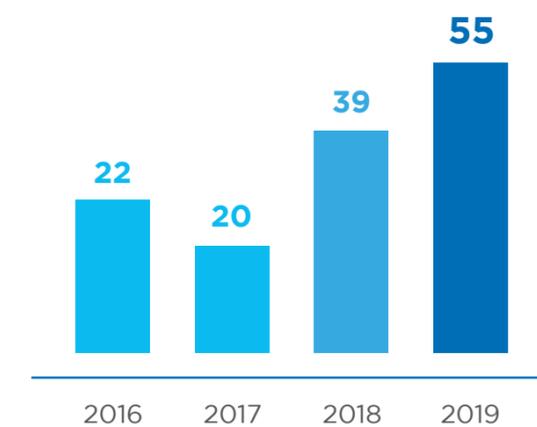
▶ DESEMBOLSO



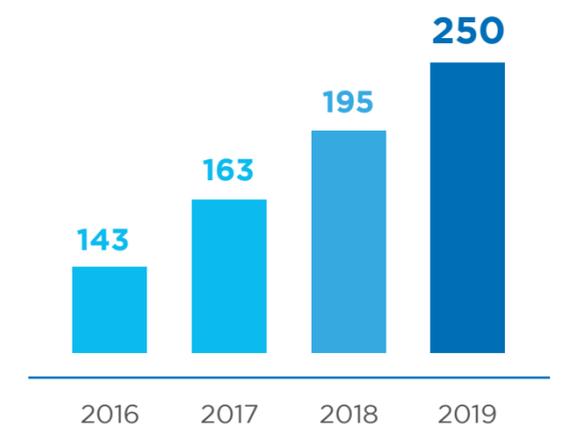
▶ CARTERA BRUTA



▶ UTILIDAD NETA



▶ PATRIMONIO





www.efectiva.com.pe